María Elena
Escribano
Alonso

EXPERIENCIA, SABER Y AGENCIA DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE POBREZA ENERGÉTICA. Una aproximación desde el Trabajo Social.




Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

# EXPERIENCIA, SABER Y AGENCIA DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE POBREZA ENERGÉTICA.

## Una aproximación desde el Trabajo Social.

Autor: María Elena Escribano Alonso
Director: Dr. D. Pedro José Cabrera Cabrera



MADRID | Octubre 2022

*«Ustedes dicen: "es mío".*

*Y no lo es. ¡Lo saben perfectamente!»*

Abbé Pierre

Declaro que esta tesis ha sido elaborada por mí, que el trabajo contenido en ella es mío, excepto cuando se indique explícitamente lo contrario en el texto, y que este trabajo no ha sido presentado para cualquier otra titulación o cualificación profesional, salvo lo especificado.

María Elena Escribano Alonso

Madrid, octubre 2022

*A mis padres, Antonio y Lucía*

## AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer a todas las personas que, de muchas formas distintas, han hecho posible esta investigación.

A mi madre, que alentó mi cambió de profesión y siempre desea hacerme la vida más fácil.

A mi padre, que con sus esfuerzos diarios me ha regalado mucho tiempo.

A mi familia, en especial a mis tíos Mar y Félix, por su ayuda y preocupación constante por mi bienestar cotidiano. Son incontables las veces que han sido refugio.

A todos mis amigos, en especial a mis "vínculos seguros", por su compañía, apoyo y consejo durante los momentos más oscuros de este camino: Esperanza y Stephane, Javier, Luis Manuel y Verónica. Conversar con ellos lo cambia siempre todo.

A Pedro Cabrera, director de la tesis, por sus muestras de confianza y compañerismo, por sus consejos y, sobre todo, por su ejemplo de autenticidad.

A mis compañeros de la Cátedra de Pobreza y Energía, por todas sus muestras de cariño, que han sido muchas, y por creer en mí cuando yo no lo hacía.

A José Ortuño, por estar siempre presto para los consejos profesionales y las bromas; su compañía fiel siempre me asombra.

A Belén Pérez por su ayuda con las transcripciones.

A Fundación Naturgy, Endesa, EDP, Energía Sin Fronteras, Socaire, Fundación Tomillo, Cruz Roja, ECODES, ATD-Cuarto Mundo y a los ayuntamientos de Madrid y Móstoles; por su apoyo al trabajo de campo de esta tesis.

A Cáritas Diocesana de Madrid, a cuyo abrigo he crecido personal y profesionalmente; su apoyo y acogida durante los difíciles tiempos de la pandemia determinaron la viabilidad de la tesis, al concederme tiempo, espacios y contactos.

En especial a Rosalía Portela, siempre pronta a impulsar la transformación de las prácticas diarias, y a Mar Crespo, por encarnar, ya, muchos de los cambios necesarios; su cariño y cercanía han sido fundamentales. También, a la hermana Reyes y a Antonio, por su fidelidad y ayuda callada. Por último, gracias a Rita Zapata por su ayuda y acogida durante la Jornada de Cruce de Saberes en el residencial Jubileo 2000.

A todos los co-investigadores de esta tesis, en especial a los miembros de los dos grupos de pares de saber experiencia y a los del grupo promotor del proyecto de formación del residencial JMJ-2011, de cuyos nombres siempre quiero acordarme; caminar con ellos ha sido un verdadero regalo.

A Dios, inexorable fuerza de Vida, cuyas manifestaciones constantes y providentes en mi vida (como las nombradas) no me permiten abandonarme a la desesperanza por mucho tiempo.

## RESUMEN

La pobreza energética es un problema con una relevancia social cada vez mayor provocada por la crisis energética que atravesamos a nivel mundial. Su naturaleza doméstica hace que su magnitud resulte también considerable debido a las graves consecuencias que tiene para un hogar no poder acceder a unos servicios energéticos suficientes.

El presente trabajo de investigación cualitativa constituye una aportación novedosa tanto en el ámbito teórico como en el práctico que pretende situar a la persona en situación de pobreza energética en el centro de la red de agentes clásicos y reivindicar al Trabajo Social como disciplina capaz de generar nuevas formas de acción social basadas en la experiencia, el saber y la agencia de los afectados.

Para lograrlo, los objetivos que aborda se centran, en primer lugar, en conocer la experiencia de estas personas y el impacto que tiene en sus vidas, entendiendo que la aproximación a su sufrimiento y lucha diarias permite confrontar sus dificultades con la capacidad de las medidas políticas disponibles para darles respuesta.

En segundo lugar, la investigación persigue incorporar sus voces en los ámbitos de conocimiento formales, facilitando su inclusión en el diálogo social en torno a la pobreza energética; ello se ha conseguido mediante la aplicación de procesos metodológicos participativos apropiados para recuperar sus discursos y tomarlos como matriz de conocimiento derivado de su experiencia y complementario al del resto de agentes.

Por último, el tercer objetivo se orienta a impulsar la capacidad de acción de las personas energéticamente vulnerables, toda vez que esta es inseparable de la capacidad de reflexión y análisis que nacen de las investigaciones participadas; así nace un proyecto colectivo de formación en materia energética a familias vulnerables que ha sido creado y desarrollado por ellos y que permite analizar el impacto de la participación en su empoderamiento y capacidad de liderazgo en la lucha contra la pobreza energética.



**Palabras clave:** Pobreza energética/ intervención social/investigación acción participación/cambio social

## ABSTRACT

Energy poverty is a problem with an increasing social relevance caused by the energy crisis we are going through worldwide. Its domestic nature means that its magnitude is also considerable, due to the serious consequences for a household of not being able to access sufficient energy services.

This qualitative research work is a novel contribution both in theory and in practice, that aims to place the person in a situation of energy poverty at the centre of the network of classic agents, and to vindicate Social Work as a discipline capable of generating new forms of social action based on the experience, the knowledge and the agency of the people that suffer it.

To achieve this, the objectives that it addresses focus, firstly, on knowing these people's experiences with energy poverty and how it impacts their lives, understanding that our approach to their daily suffering and struggles allows us to confront their difficulties with the capacity of the available political measures to solve them.

Secondly, the research seeks to incorporate their voices into the formal knowledge spheres, facilitating their inclusion in the social dialogue on energy poverty; this has been achieved through the application of appropriate participatory methodological processes to recover their discourses and take them as a matrix of knowledge, that is derived from their experience, and complementary to those of the rest of the agents.

Finally, the third objective is aimed at boosting the capacity for action of energetically vulnerable people, since this is inseparable from the capacity for reflection and analysis that arises from participatory researches; thus, a collective training project on energy issues for vulnerable families has born, created and developed by them, which allows us to analyse the impact of their participation in their empowerment and their leadership capacity in the fight against energy poverty.



**Key words:** Energy poverty/social intervention/research action participation/social change.

# TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO ..... i

RELACIÓN DE TABLAS ..... v

RELACION DE FIGURAS ..... ix

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN ..... 1

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO ..... 9

El fenómeno de la pobreza energética ..... 9

Definición del concepto ..... 9

Causas de la pobreza energética ..... 12

Indicadores de medida ..... 16

Población en situación de pobreza energética ..... 20

Consecuencias de la pobreza energética ..... 30

Políticas de actuación contra la pobreza energética ..... 34

Justificación de la investigación ..... 51

CAPÍTULO 3: PREGUNTAS, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN ..... 79

PLANTEAMIENTO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN ..... 79

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN ..... 82

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN ..... 82

METODOLOGÍA ..... 83

OBJETIVO 1 ..... 84

OBJETIVO 2 ..... 94

OBJETIVO 3 ..... 96

CAPÍTULO 4: LA EXPERIENCIA DE POBREZA ENERGÉTICA ..... 101

Introducción ..... 101

Desarrollo metodológico ..... 104

Enfoque metodológico ..... 104

Descripción del trabajo de campo ..... 116
Análisis crítico de los resultados obtenidos ..... 117
Experiencia de pobreza energética ..... 117
Interrelación de la vulnerabilidad social y energética ..... 121
Sentimientos y emociones ..... 143
Impacto en el bienestar psicológico individual y en el bienestar social ..... 175
Capacidad de afrontamiento: recursos disponibles ..... 202
Capacidad de afrontamiento: obstáculos para el control y/o salida de la situación ..... 212
Estrategias y tareas de afrontamiento ..... 228
Conclusiones ..... 242
CAPÍTULO 5: EN CAMINO HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE UN CONOCIMIENTO DE LA POBREZA ENERGÉTICA GENERADO COLECTIVAMENTE ..... 259
Introducción ..... 259
Límites de la investigación ..... 262
Aplicación del cruce de saberes y prácticas a la investigación de la pobreza energética ..... 265
Enfoque y desarrollo metodológico ..... 265
Equipo de investigación ..... 274
Análisis de datos ..... 277
Valoración crítica de los resultados obtenidos ..... 278
Aportaciones de los grupos de pares ..... 278
Resultados de la jornada de cruce de saberes y prácticas ..... 281
Conclusiones ..... 337
CAPÍTULO 6: INVESTIGACIÓN ACCIÓN PARTICIPACIÓN EN EL CENTRO RESIDENCIAL JMJ-2011 ..... 347
Introducción ..... 347

PARTE I: La investigación ..... 351
Gestación del proyecto JMJ-2011 ..... 352
Diseño del proyecto “taller promotor ahorro energético” del C.R JMJ-2011 ..... 358
Analisis crítico de los resultados obtenidos ..... 382
Conclusiones ..... 402
PARTE II: La acción ..... 403
Descripción de la intervención en el c.r jmj 2011 ..... 403
Resultados del programa de formación ..... 424
Análisis crítico de los resultados obtenidos ..... 464
Conclusiones y prospectiva del taller JMJ ..... 482
PARTE III: La participación ..... 485
Diseño de las garantías de participación: principios, instrumentos e indicadores 486
Análisis critico de los resultados obtenidos ..... 490
Conclusiones ..... 550
CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES ..... 557
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 567
ANEXOS ..... 589
ANEXO 1 Guión entrevista en profundidad ..... 589
ANEXO 2 Indicadores de eficacia. descripción ..... 593
ANEXO 3 Cuestionario directo antiguo ..... 600
ANEXO 4 Cuestionario directo s1 (nuevo) ..... 605
ANEXO 5 Cuestionario directo s2 (nuevo) ..... 608
ANEXO 6 Cuestionario directo seguimiento (nuevo) ..... 612
ANEXO 7 Detalle de la modificación de los cuestionarios directos ..... 617
ANEXO 8 Cuestionario integrado (indirecto) ..... 626
ANEXO 9 Cuestionario de evolución familiar (indirecto) ..... 630

ANEXO 10 Cuestionario integrado: correspondencia de datos directos e indirectos ..... 643

ANEXO 11 Cuestionario de evolución familiar: correspondencia de datos directos e indirectos ..... 649

ANEXO 12 Ficha de seguimiento ..... 653

ANEXO 13 Guión de seguimiento ..... 654

ANEXO 14 Material de difusión ..... 655

ANEXO 15 Modelo acta de reuniones ..... 657

ANEXO 16 Registro de modificaciones en material de formación ..... 659

ANEXO 17 Historial de reuniones de equipo de trabajo autónomo ..... 660

ANEXO 18 Registro de sesiones de formación ..... 661

ANEXO 19 Registro de sesiones de seguimiento formal ..... 662

ANEXO 20 Historial de seguimientos informales ..... 663

ANEXO 21 Guión entrevista semi-estructurada (grupo promotor) ..... 664

ANEXO 22 Cuestionario de atribución de liderazgo ..... 668

ANEXO 23 Cuestionario de vínculos sociales ..... 669

ANEXO 24 Encuesta bono social y factura eléctrica ..... 671

# RELACIÓN DE TABLAS

Tabla 4. 1 Rasgos de bienestar psicológico individual y de su déficit. Elaboración propia a partir de Ryff (1989). ..... 111
Tabla 4. 2 Rasgos de bienestar social. Elaboración propia a partir de Blanco et al. (2007). ..... 112
Tabla 4. 3 Formas de manifestación de pobreza energética. ..... 118
Tabla 4. 4 Estresores concomitantes relacionados con la situación laboral. ..... 122
Tabla 4. 5 Estresores concomitantes relacionados con la situación económica. ..... 124
Tabla 4. 6 Estresores concomitantes relacionados con la situación familiar. ..... 127
Tabla 4. 7 Estresores concomitantes relacionados con la situación social. ..... 129
Tabla 4. 8 Estresores concomitantes relacionados con la situación residencial. ..... 132
Tabla 4. 9 Estresores concomitantes relacionados con la salud. ..... 135
Tabla 4. 10 Estresores concomitantes de naturaleza administrativa. ..... 136
Tabla 4. 11 Estresores concomitantes de naturaleza legal. ..... 136
Tabla 4. 12 Otros estresores concomitantes con la experiencia de pobreza energética. ..... 138
Tabla 4. 13 Emociones asociadas a la experiencia de pobreza energética. ..... 147
Tabla 4. 14 Emociones de admiración. ..... 149
Tabla 4. 15 Emociones de sentimiento ajeno. ..... 151
Tabla 4. 16 Emociones de condena. ..... 153
Tabla 4. 17 Emociones de autoconciencia. ..... 159
Tabla 4. 18 Emociones sociales. ..... 165
Tabla 4. 19 Emociones personales. ..... 168
Tabla 4. 20 Bienestar individual. ..... 176
Tabla 4. 21 Bienestar social. ..... 176
Tabla 4. 22 Bienestar personal. Autoaceptación. ..... 177
Tabla 4. 23 Bienestar personal. Autonomía. ..... 179
Tabla 4. 24 Bienestar personal. Generación de vínculos positivos. ..... 180
Tabla 4. 25 Bienestar personal. Dominio del entorno. ..... 181
Tabla 4. 26 Bienestar personal. Propósito vital. ..... 190
Tabla 4. 27 Bienestar personal. Crecimiento personal. ..... 193
Tabla 4. 28 Coherencia social. Déficit. ..... 194
Tabla 4. 29 Integración social. Evidencia. ..... 195

Tabla 4. 30 Integración social. Déficit. ..... 197
Tabla 4. 31 Contribución social. Evidencia y déficit. ..... 199
Tabla 4. 32 Actualización social. Evidencia y déficit. ..... 199
Tabla 4. 33 Aceptación social. Evidencia y déficit. ..... 202
Tabla 4. 34 Factores internos facilitadores del afrontamiento..... 203
Tabla 4. 35 Factores relacionales facilitadores del afrontamiento. ..... 207
Tabla 4. 36 Factores laborales facilitadores de afrontamiento. ..... 207
Tabla 4. 37 Factores económicos facilitadores de afrontamiento. ..... 209
Tabla 4. 38 Factores facilitadores de afrontamiento de naturaleza legal..... 209
Tabla 4. 39 Factores facilitadores de afrontamiento de naturaleza institucional..... 210
Tabla 4. 40 Otros factores facilitadores del proceso de afrontamiento. ..... 211
Tabla 4. 41 Obstáculos para el afrontamiento relacionados con la experiencia de pobreza energética..... 215
Tabla 4. 42 Obstáculos laborales para el afrontamiento..... 218
Tabla 4. 43 Obstáculos de afrontamiento de naturaleza económica..... 219
Tabla 4. 44 Obstáculos para el afrontamiento relacionados con la situación familiar. 220
Tabla 4. 45 Obstáculos sociales para el afrontamiento. ..... 221
Tabla 4. 46 Obstáculos para el afrontamiento relacionados con la situación residencial. ..... 222
Tabla 4. 47 Obstáculos para el afrontamiento relacionados con la salud. ..... 224
Tabla 4. 48 Obstáculos para el afrontamiento de naturaleza administrativa. ..... 225
Tabla 4. 49 Obstáculos para el afrontamiento de naturaleza legal. ..... 225
Tabla 4. 50 Otros bstáculos para el afrontamiento de la situación de pobreza energética. ..... 227
Tabla 4. 51 Estrategias orientadas específicamente a reducir el problema de pobreza energética..... 229
Tabla 4. 52 Estrategias generales de afrontamiento de la situación de pobreza..... 232
Tabla 4. 53 Tareas de afrontamiento orientadas a mantener una autoimagen positiva. 233
Tabla 4. 54 Tareas de afrontamiento dirigidas a la búsqueda de apoyo social..... 237
Tabla 4. 55 Tareas de afrontamiento orientadas a mantener el equilibrio emocional.. 239
Tabla 4. 56 Tareas de afrontamiento orientadas a ajustar la realidad..... 241
Tabla 4. 57 Tareas de afrontamiento orientadas a mantener relaciones satisfactorias. 242

Tabla 5. 1 Modalidad de sesiones y participantes por tipo de saber convocado. ..... 270

Tabla 5. 2 Cambios necesarios en la forma de "entender" la pobreza energética (saber experiencia). ..... 279
Tabla 5. 3 Cambios necesarios en la forma de "entender" la pobreza energética (saber técnico empresa). ..... 279
Tabla 5. 4 Cambios necesarios en la forma de "entender" la pobreza energética (saber técnico-trabajo social)..... 279
Tabla 5. 5 Cambios necesarios en la forma de "entender" la pobreza energética (saber teórico). ..... 280
Tabla 5. 6 Cambios necesarios en la forma de "atender" la pobreza energética (saber experiencia). ..... 280
Tabla 5. 7 Cambios necesarios en la forma de "atender" la pobreza energética (grupo saber técnico-trabajo social). ..... 281
Tabla 5. 8 Cambios necesarios en la forma de "atender" la pobreza energética (grupo saber técnico-trabajo social). ..... 281
Tabla 5. 9 Cambios necesarios en la forma de "atender" la pobreza energética (grupo saber teórico). ..... 281
Tabla 5. 10 Análisis comparativo de las aportaciones (saber experiencia). ..... 282
Tabla 5. 11 Análisis comparativo de las aportaciones (saber técnico-empresa). ..... 286
Tabla 5. 12 Análisis comparativo de las aportaciones (saber técnico-trabajo social). . 294
Tabla 5. 13 Análisis comparativo de las aportaciones (saber teórico). ..... 301

Tabla 6. 1 Diseño de la investigación. ..... 363
Tabla 6. 2 Indicadores de eficacia. Consumo energético. ..... 368
Tabla 6. 3 Indicadores de eficacia. Mejora de la situación. ..... 369
Tabla 6. 4 Indicadores de eficacia. Formación: factura eléctrica. ..... 371
Tabla 6. 5 Indicadores de eficacia. Formación: bono social. ..... 371
Tabla 6. 6 Indicadores de eficacia. Formación: medidas de ahorro energético..... 371
Tabla 6. 7 Indicadores de eficacia. Incorporación de hábitos eficientes. ..... 372
Tabla 6. 8 Cuestionarios directos. ..... 374
Tabla 6. 9 Motivos de desconocimiento del importe de la factura. Cuestionario integrado. ..... 431
Tabla 6. 10 Resumen de resultados. Dimensión "mejora de la situación". ..... 438
Tabla 6. 11 Resumen de resultados. Indicadores de formación en factura eléctrica.... 447
Tabla 6. 12 Resumen de resultados. Formación en factura eléctrica. ..... 457

Tabla 6. 13 Resultados de formación sobre el conocimiento y la práctica de medidas de ahorro. ..... 462
Tabla 6. 14 Resumen de resultados por indicador. Formación medidas de ahorro (indicadores de eficacia). ..... 465
Tabla 6. 15 Resumen de resultados por indicador. Incorporación de hábitos eficientes (indicadores de eficacia). ..... 466
Tabla 6. 16 Indicadores de participación. ..... 488
Tabla 6. 17 Indicadores de empoderamiento. ..... 505

# RELACION DE FIGURAS

Fig. 2. 1 Factores etiológicos de la pobreza energética ..... 15

Fig. 4. 1 Modelo de análisis aplicado a la experiencia de pobreza energética. Elaboración propia ..... 107

Fig. 5. 1 Propuesta de investigación y abordaje de la pobreza energética, y del proceso de salida. ..... 265
Fig. 5. 2 Influencia de la vulnerabilidad en el diseño y la puesta en marcha de medidas políticas contra la pobreza energética. Elaboración propia ..... 266
Fig. 5. 3 Proceso de cruce de saberes y prácticas aplicado al estudio de la pobreza energética. Elaboración propia. ..... 270
Fig. 5. 4 Fases de la Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas. Elaboración propia. ... 271
Fig. 5. 5 Estructura del diálogo durante la Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas. . 273

Fig. 6. 1 Tercer objetivo general de la tesis y objetivos específicos. ..... 349
Fig. 6. 2 Niveles de resultados del Taller Promotor de Ahorro Energético. ..... 350
Fig. 6. 3 Diseño del proyecto del grupo promotor..... 355
Fig. 6. 4 Propuesta inicial del proyecto. ..... 356
Fig. 6. 5 Visión del proyecto. ..... 357
Fig. 6. 6 Objetivos del proyecto de formación JMJ-2011. ..... 358
6. 7 Diseño de evaluación del proyecto de formación JMJ-2011..... 364
Fig. 6. 8 Evaluación de la eficacia del proyecto JMJ-2011. ..... 367
Fig. 6. 9 Instrumentos de recogida de datos. ..... 373
Fig. 6. 10 Instrumentos de recogida de datos para el seguimiento de la incorporación de hábitos..... 378
Fig. 6. 11 Actor social que imparte la docencia. ..... 378
Fig. 6. 12 Contenido de la formación recibida. ..... 379
Fig. 6. 13 Tamaño de la muestra total de investigación. ..... 379
Fig. 6. 14 Criterios de exclusión de la muestra total de investigación. ..... 380
Fig. 6. 15 Tamaño de la muestra según tipo de análisis. ..... 380
Fig. 6. 16 Causas de no recibir seguimiento. ..... 381
Fig. 6. 17 Incidencias en cuestionarios respondidos. ..... 381

Fig. 6. 18 Categorías analíticas emergentes de los datos cualitativos en el análisis motivacional. ..... 386
Fig. 6. 19 Objetivos y fases del proyecto. ..... 405
Fig. 6. 20 Edad del grupo promotor..... 412
Fig. 6. 21 Tiempo en el residencial y participación en las etapas del proyecto. ..... 412
Fig. 6. 22 Nivel de estudios terminados. ..... 413
Fig. 6. 23 Perfil de las familias. Género. ..... 415
Fig. 6. 24 Perfil de las familias. Edad. ..... 415
Fig. 6. 25 Perfil de las familias. Hogares monomarentales. ..... 415
Fig. 6. 26 Perfil de las familias. Composición del hogar. ..... 416
Fig. 6. 27 Perfil de las familias. Hogares con menores. ..... 416
Fig. 6. 28 Perfil de las familias. Procedencia. ..... 416
Fig. 6. 29 Perfil de las familias. Tiempo de permanencia en España. ..... 417
Fig. 6. 30 Perfil de las familias. Nivel de comprensión del castellano. ..... 417
Fig. 6. 31 Perfil de las familias. Residencia anterior. ..... 417
Fig. 6. 32 Tiempo de permanencia en el residencial. ..... 418
Fig. 6. 33 Perfil de las familias. Nivel de estudios. ..... 418
Fig. 6. 34 Perfil de las familias. Ocupación. ..... 418
Fig. 6. 35 Perfil de las familias. Familias con gastos energéticos subvencionados..... 419
Fig. 6. 36 Perfil de las familias. Sospecha de privación energética. ..... 419
Fig. 6. 37 Perfil de las familias. Beneficiarios de prestaciones sociales. ..... 419
Fig. 6. 38 Cronograma de sesiones del proyecto. ..... 420
Fig. 6. 39 Etapas del proyecto. ..... 420
Fig. 6. 40 Descripción de la muestra por sexo y modalidad de cuestionario respondido. ..... 425
Fig. 6. 41 Momento de respuesta/ Fecha de respuesta. Cuestionario integrado. ..... 426
Fig. 6. 42 Modalidad de cuestionario/ Fecha de respuesta. Cuestionario integrado. ... 426
Fig. 6. 43 Tiempo transcurrido entre medición y medición, según modalidad de cuestionario. Cuestionario de evolución familiar. ..... 427
Fig. 6. 44 Variación de percepción en el confort de las familias. Cuestionario integrado. ..... 428
Fig. 6. 45 Mejora en la percepción de confort. Cuestionario de evolución familiar. ... 428
Fig. 6. 46 Transformación de la percepción de confort. Cuestionario de evolución familiar. ..... 429

Fig. 6. 47 Disminución de las familias con dificultad de pago elevada. Cuestionario integrado. ..... 430
Fig. 6. 48 Evolución del confort en las familias. ..... 430
Fig. 6. 49 Evolución del conocimiento del importe de la factura. Cuestionario integrado. ..... 432
Fig. 6. 50 Conocimiento del gasto energético tras la formación. ..... 432
Fig. 6. 51 Evolución de la preocupación por el gasto energético en el residencial. Cuestionario integrado. ..... 433
Fig. 6. 52 Mejora en la preocupación por el gasto. Cuestionario de evolución familiar. ..... 433
Fig. 6. 53 Variación en la motivación para realizar prácticas de ahorro. Cuestionario integrado. ..... 434
Fig. 6. 54 Familias con incremento de la motivación para el ahorro. ..... 435
Fig. 6. 55 Motivaciones para el ahorro adquiridas. ..... 435
6. 56 Dificultades para la práctica de hábitos de consumo eficientes. Cuestionario integrado. ..... 436
Fig. 6. 57 Falta de información, olvido y desinterés familiar antes de la formación. .. 437
Fig. 6. 58 Pérdida de dificultad para el ahorro. Cuestionario de evolución familiar.... 437
Fig. 6. 59 Comprensión de la factura eléctrica. Cuestionario integrado. ..... 440
Fig. 6. 60 Comprensión de la factura eléctrica. Cuestionario de evolución familiar. .. 440
Fig. 6. 61Familias sin mejora en la comprensión de la factura eléctrica. Cuestionario de evolución familiar. ..... 440
Fig. 6. 62 Conocimiento de la influencia del contrato. Cuestionario integrado. ..... 441
Fig. 6. 63 Aprendizaje de la influencia del contrato. Cuestionario de evolución familiar. ..... 442
Fig. 6. 64 Número de personas que conocen el concepto de discriminación horaria. Cuestionario integrado. ..... 443
Fig. 6. 65 Conocimiento del concepto de la discriminación horaria. ..... 443
Fig. 6. 66 Conocimiento de la tarifa de mercado más ventajosa. Cuestionario integrado. ..... 443
Fig. 6. 67 Aprendizaje de la tarifa económica más ventajosa. ..... 444
Fig. 6. 68 Conocimiento de la correlación potencia/ importe de la factura. Cuestionario integrado. ..... 445
Fig. 6. 69 Aprendizaje de la correlación potencia-importe de la factura. ..... 445

Fig. 6. 70 Conocimiento del derecho de titularidad en régimen de alquiler. Cuestionario integrado. ..... 445
Fig. 6. 71 Aprendizaje del derecho de titularidad en régimen de alquiler. ..... 446
Fig. 6. 72 Solicitud del bono social. ..... 447
Fig. 6. 73 Conocimiento del concepto de bono social. Cuestionario integrado. ..... 448
Fig. 6. 74 Aprendizaje del concepto de bono social. ..... 448
Fig. 6. 75 Conocimiento de las condiciones del bono social. Cuestionario integrado. 449
Fig. 6. 76 Incremento en el conocimiento de, al menos, un 50% de condiciones del bono social. ..... 449
Fig. 6. 77 Condiciones de acceso aprendidas en la formación. ..... 450
Fig. 6. 78 Estado de aprendizaje de las condiciones del bono social. ..... 451
Fig. 6. 79 Conocimiento de la documentación requerida en la solicitud del bono social antes de la formación. Cuestionario integrado. ..... 452
Fig. 6. 80 Conocimiento de la documentación requerida en la solicitud del bono social después de la formación. Cuestionario integrado. ..... 452
Fig. 6. 81 Conocimiento de la documentación requerida en la solicitud del BS. ..... 453
Fig. 6. 82 Incremento en el conocimiento de, al menos, un 50% de la documentación requerida ..... 453
Fig. 6. 83 Documentos de solicitud aprendidos en la formación. ..... 454
Fig. 6. 84 Aprendizaje de la documentación requerida en la solicitud del bono social. ..... 455
Fig. 6. 85 Lugar de solicitud. Cuestionario integrado. ..... 455
Fig. 6. 86 Aprendizaje del lugar de solicitud. ..... 456
Fig. 6. 87 Conocimiento de los canales de solicitud. Cuestionario integrado. ..... 456
Fig. 6. 88 Aprendizaje de canales de solicitud. ..... 456
Fig. 6. 89 Manejo del termostato estando en casa. Variación en la práctica. Cuestionario integrado. ..... 459
Fig. 6. 90 Manejo del termostato estando en casa. Porcentaje de incorporación de hábito. ..... 459
Fig. 6. 91 Aprendizaje del manejo del termostato estando en casa. ..... 460
Fig. 6. 92 Manejo del termostato al salir de casa. Variación en el uso correcto. Cuestionario integrado. ..... 460
Fig. 6. 93 Incorporación del manejo eficiente del termostato (vivienda vacía). ..... 461
Fig. 6. 94 Aprendizaje del manejo eficiente del termostato (vivienda vacía). ..... 462

Fig. 6. 95 Aprendizaje de medidas de ahorro eficientes. Cuestionario de evolución familiar. ..... 463
Fig. 6. 96 Incorporación de hábitos de ahorro eficientes. Cuestionario de evolución familiar. ..... 464
Fig. 6. 97 Opinión sobre la condición de vulnerabilidad de los profesores y confianza inspirada. ..... 541
Fig. 6. 98 Capacidad de influencia del grupo promotor sobre el ahorro energético. ... 542
Fig. 6. 99 Motivos de influencia en la capacidad de ahorrar. ..... 542
Fig. 6. 100 Aumento en el número de relaciones y vínculos de amistad. ..... 545
Fig. 6. 101 Frecuencia de las conversaciones y tiempo compartido. ..... 546
Fig. 6. 102 Confianza interpersonal y vínculos de ayuda. ..... 546
Fig. 6. 103 Conocimiento de los vecinos y sentimiento de integración. ..... 547
Fig. 6. 104 Opinión de los vecinos. ..... 547
Fig. 6. 105 Información y apoyo informal. ..... 548

# CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

> *"Mientras hay quien sufre hasta el punto de maldecir la vida y maldecir a Francia, ¡usted, alegremente, inaugura la calefacción de la calle Tronchet! Por supuesto que en una gran nación hace falta una industria y un comercio de lujo. De ello viven decenas de miles de personas corrientes. Y quizá sea la más apreciada de las aportaciones francesas. Por supuesto que sí, que son los comerciantes quienes han pagado sus propias instalaciones…Pero, señor Ministro, toda la prensa proclama que se han tomado medidas excepcionales para que ese gas que calentará a la gente elegante no cueste demasiado caro… […] ¿Qué ordenes va a dar usted enseguida, esta misma noche, para llevar la calefacción a los 300 niños que viven en las carpas de Noisy, o a tantos otros que están tiritando? Se lo suplico, piense en los niños que usted ama, y haga lo que hay que hacer. Para cualquier guerra -sea justa o no- nunca se objetan dificultades económicas. ¡Para calentar escaparates de lujo tampoco! Por tanto, ¿quién se atreverá a objetar que "no hay dinero" para salvar a los críos? ¿Acaso esas criaturas vivas, hijas de obreros de Francia, valen menos que los escaparates de las tiendas, que las piezas de orfebrería o que las pieles muertas de zorro plateados de la calle Tronchet? Se lo ruego, que se "admire" menos al Abbé Pierre- qué más da- pero que se tenga más prisa por hacer justicia a aquellos cuya miseria los está destrozando […]".*
>
> *(Abbé Pierre)*

Desde siempre la pobreza y el frío han sido compañeras inseparables. Lo sabía Dickens cuando escribió *Historia de dos ciudades*, lo sabía Neruda cuando regurgitó *su Oda a la pobreza*[1] y lo sabía Hans Christian Andersen cuando se lo explicó a los niños en su cuento *La pequeña cerillera*. Lo mismo sucede con la imperiosa, inconsciente e incontrolable necesidad humana de evolución y de energía: que son parte de la misma historia. Lo sabían los griegos según nos dice el mito de Prometeo, y los alquimistas y brujas de todos los tiempos, cuando calentaban el mercurio en sus crisoles o danzaban alrededor del fuego en las noches claras de luna llena; pero también James Watt, la Unión Europea y Vladimir Putin. Y lo sabemos todos nosotros que recordaremos el invierno de 2022-2023 como el primero en el que, aunque pudiéramos pagarlo, se nos pidió que redujéramos unos grados la calefacción, y a los locos 20 del siglo XXI, no como los años

[1] Poema de Pablo Neruda con el que el catedrático Pedro J. Cabrera iniciaba las clases de la asignatura Pobreza y Exclusión del Grado de Trabajo Social en la Universidad Pontificia Comillas.

del "*Charlestón"* sino como los del apagón. Pero también los de la oscuridad que precede al alba.

Cuando comencé mi trabajo en la Cátedra de Energía y Pobreza de la Universidad Pontificia Comillas aún no había terminado el grado en Trabajo Social. Hoy, que termino la tesis doctoral, no tengo ni un lustro como trabajadora social y aún no he ejercido en el campo de la intervención social. Muchos dicen que ésta es una profesión de riesgo, aunque no todos lo digan en el mismo sentido. Lo es, y se demostró durante los aciagos días de confinamiento, cuando los trabajadores sociales fueron uno de esos colectivos que trabajaron presencialmente, cuando salir de casa era como emular a Neil Amstrong saliendo de la nave espacial Apolo XI en 1969. Debe serlo, también, cuando las estadísticas dicen que es una de las profesiones con mayores tasas de *burn out*. Y también la entienden como de riesgo quienes consideran que trabajar en el contexto de la pobreza y la exclusión supone verse expuesto al cambio y a la propia evolución. De quienes piensan esto último a quién mejor conozco es al director de esta tesis, Pedro J. Cabrera, quién el primer día de colaboración vino a decirme, más o menos algo así: *si hacer esta investigación te cambia a ti en algo, la tesis tiene sentido. Si "el pobre" no te cambia a ti en algo, no serán más que palabras.* Si eso no es un riesgo, a ver qué lo es. Javier Gafo, director de la Cátedra de Bioética de la Universidad Pontificia Comillas, también debía de pensarlo cuando aludía a la presencia figurada de cicatrices como garantía certera del *inter-cambio* alcanzado por las personas que se exponían a un diálogo o un discernimiento colectivo.

Y recuerdo que aquellas palabas de mi director de tesis despertaron algún miedo en mí. Tuve miedo de que, al terminar, alguien o yo misma retomara esa conversación y mi respuesta fueran unas típicas palabras: "sí, me hizo más humana", o "sí, los pobres son admirables y pueden enseñarnos muchas cosas", o "sí, ahora subo y bajo siempre en el ascensor para ahorrar energía". Me daba miedo, porque decir o hacer eso no es cambiar. Porque el cambio requiere la presencia de una cicatriz que recuerde lo que fue uno y ya no es. Esas típicas respuestas no son el cambio profundo del que hablan personas como Jean Vanier, Joseph Wresinski, o el Abbé Pierre, cuando hablan del encuentro con la realidad del pobre y más que eso con el pobre mismo.

Hoy, con profunda alegría puedo escribir esta introducción y decir, afortunadamente sin romanticismos, que sí cambié, y que las huellas que esta investigación ha dejado en mi alma son muchas y profundas; investigar sobre la pobreza

energética ha supuesto para mí una bajada a algún que otro infierno, y como sabemos, de los infiernos siempre se regresa, pero nunca igual. Durante el tiempo que me ha ocupado este proyecto he tenido que enfrentarme cara a cara con algunas preguntas terribles: ¿tiene arreglo la pobreza? ¿tiene sentido dedicar la vida, como dice Neruda, a acorralar a la pobreza? ¿Me encontrarán a mí, como profesional, *cantando junto a cada pobre* como glosa él? Advertir que estas preguntas comenzaban a formar parte, y más aún se apoderaban de mi "día a día doctoral" fue un pequeño infierno. Especialmente cuando uno comprende que ha de dejar de engañarse y comenzar a asumir o integrar las contradicciones, propias y ajenas, esto es, sociales. ¿Qué contradicciones? En realidad, ninguna que la mayoría de nosotros hayamos pensado alguna vez. Pero, por ejemplo: el hombre tiene imágenes en color del universo que permiten observar galaxias situadas a 58 años luz, proporcionadas por el telescopio James Webb (que debe sobrevivir en las buenas condiciones en el inhóspito espacio exterior), pero no ha conseguido que todos los seres humanos vivan a la temperatura adecuada bajo su propio techo, con mayor potencial a priori para la hospitalidad del que tiene el universo con sus continuas "lluvias" de todo tipo.

Pero no solo la especulación "filosófica" aportaba datos para mi respuesta negativa a los "interrogantes doctorales". Las palabras que abren este primer capítulo forman parte de la carta que el Abbé Pierre escribió al ministro de la Vivienda y la Reconstrucción de Francia durante el invierno de 1954. Los ecos de lo que narran guardan terribles y pesimistas similitudes con lo escuchado y leído en los periódicos madrileños en agosto de 2022 ("Madrid, no se apaga"), y con los gastos y precios humanos y sociales de la guerra de Ucrania. O, por añadir un último ejemplo, buscamos con ilusión objetos cósmicos más allá del cinturón de Kuiper, pero también se nos invita (sucedía en Madrid en marzo de 2022) a que si queremos ver "pobres" los busquemos tirados por el suelo; y, además, si queremos hacerlo nos advierten de que hay motivos para sospechar que en verdad los haya, o que, de localizarlos, es posible que no sean tales "pobres" sino aberraciones ópticas de los instrumentos de medida o equivocaciones apasionadas de quienes los enfocan.

De modo que no, no pienso que la pobreza tenga arreglo. Y cuanto más profundizaba en la investigación, menos. Pero, al menos, también durante ella he aclarado mi posición y postura, y he podido integrar la contradicción, y asumir que, como tal, no se debe resolver ni ignorar sino reconocer que existe y no engañarse, al menos si quiere

uno llegar a algún sitio y hacerlo relativamente "vivo". Sin embargo, pienso, como Neruda, que sí tiene sentido dedicar la vida, como ya han hecho tantos otros, a acorralar la pobreza, a erradicarla, a permanecer a su acecho, incluso en medio del mayor de los sinsentidos (que no es nuestro sino de "ellos"): el sinsentido que afronta cada día quien no tiene nada en medio de quienes tenemos todo. Cuanto más investigaba más deseaba dejar de hacerlo, porque más comprendía que la pobreza no tiene arreglo. Pero cuanto más "intervenía" y más me relacionaba con las personas en situación de vulnerabilidad que la tesis me ha dado la ocasión de conocer, más fuerza tomaba mi esperanza. Mi esperanza en la Vida y en el crecimiento de las personas como su Última Palabra, como fruto de una energía a salvo de *peaks,* esto es ilimitada. Porque a medida que iba dando por perdida la guerra contra la pobreza iba creyendo cada vez más y más en la necesidad de luchar contra la riqueza injusta. Quizá las circunvalaciones sean prácticas, después de todo.

He podido ser testigo de esta contradicción, y me he visto forzada a aceptarla para no caer en la desesperanza o en la pasividad. También he observado a personas, en situación de pobreza, y las he visto con unos ojos que no quiero cerrar. Las he visto con poder, con ilusión, con fuerza, trabajando codo con codo con trabajadores sociales por el cambio y la transformación social de sus entornos inmediatos. No sé si algún día dejaran de ser "pobres". Pero, he visto que sí es posible impedir o propiciar la forma en que se manifiestan en la vida cotidiana. He visto que pueden mostrarse como personas plenamente humanas al desplegar sus capacidades. Esto sucede cuando al mirarlas siempre recordamos que lo son, con nosotros, sin nosotros y a pesar de nosotros, los trabajadores sociales. Por desgracia, hemos llegado a la aberración más grande que ha cometido la humanidad: tener la potestad de revelar u oscurecer la humanidad de otro; ese rasgo que constituye la esencia humana y que jamás desaparecerá, pero que se oculta sin piedad y tal vez sin remedio, cada vez que desvelarlo no es el fin en sí mismo de los quehaceres humanos, sociales, profesionales y políticos.

Interrogantes como *¿qué es lo específicamente humano que comparten ricos y pobres*[2]*?* o *¿por qué los ricos desean ilimitadamente? ¿Puede un pobre aspirar a la autorrealización, o deberá resignarse a postergarla hasta tener cubiertas sus*

[2] No este lugar ni momento para especificar el sentido integral de los términos pobre y rico. Pero, si a la palabra "pobre" le damos un sentido peyorativo, en la misma medida habremos de dárselo a la palabra "rico", ya que son dos realidades, muchas veces impuras y siempre equívocas, que sin embargo no se pueden disociar.

*necesidades físicas? ¿por qué los ricos y los pobres no se mezclan?*, serían las preguntas de investigación que cualquier tesis contra la pobreza, de cualquier tipo, debe abordar en el siglo XXI. Si es cierto lo que dicen acerca de que los extremos se tocan, estudiar al rico y sus inquietudes profundas, insatisfechas, es estudiar al pobre y sus inquietudes profundas también insatisfechas, si bien las de uno por exceso y las de los otros por defecto. Sea como fuere, no son estas las respuestas que se buscaron de entrada en esta tesis doctoral. Ellas solo reflejan el cambio de mi mirada hacia la pobreza, de mí cambio en la posición del "juego" y de mi mirada hacia su necesaria deriva: el ser humano que "Es" no explota, no humilla, no acapara, no finge, no tiene miedo, ni angustia, ni desolación, ni desea ilimitadamente; junto a una persona que "Es" no puede existir, vivir, alguien "no Siendo". Pero desde mi punto de vista estos interrogantes son el camino que inexcusablemente hemos de recorrer para alcanzar una convivencia justa.

Por el momento, y aunque se aleje un poco de lo recién dicho, este trabajo pretende analizar el problema de la pobreza energética desde lo sistémico, desde el juego de posiciones en el que el lugar y el rol que ocupa un actor, y determina el lugar y el rol que ocupan los demás. Es decir, de alguna manera contiene un enfoque similar pero todavía focalizado en las formas directas de abordaje de la pobreza. Cabe decir, también, que, aunque esté dirigido al análisis del fenómeno concreto de la pobreza energética, soy de las que piensan que pobreza solo hay una.

El trabajo de campo desarrollado en esta tesis doctoral apuesta por la revelación de lo específicamente humano de cada persona en situación de pobreza energética: la emocionalidad, la reflexión, la acción y el diálogo, y el despliegue de todas ellas mediante la creatividad, algo igualmente inherente a la naturaleza humana. De nuevo, debo señalar que en ella distinguimos creatividad de innovación. El ser humano tiene capacidad para crear situaciones nuevas, la cual debe distinguirse de la capacidad del ser humano para proyectar mentalmente el presente en el futuro. Por la proyección, modificamos lo que existe, por la creación lo generamos desde un vacío plagado de incertidumbre. En este sentido, la innovación la entiendo más relacionada con la capacidad para proyectar y diseñar a partir de lo conocido, y mejorarlo haciendo las cosas de otra forma. Sin embargo, debido a que, primero, resulta imposible imaginarse un mundo sin pobreza, y segundo, los caminos que hemos elegido son los de la investigación, acción, participación, lo que hemos alcanzado con el trabajo de campo es algo que no pudimos sospechar al inicio. En este sentido, desde el punto de vista del Trabajo Social nuestra

aportación es innovadora, pero desde el punto de vista de la realidad de pobreza y de la acción de los actores el proceso alcanzado es profundamente creativo; un trabajo que, entre otras cosas, ha generado en quienes hemos participado una nueva visión de la realidad, y de nosotros mismos; por cierto, también recreativo, en su sentido lúdico pues realmente hemos disfrutado del quehacer, y de nuestra vida compartida.

Este trabajo de investigación ha sido realizado en el marco de la Cátedra de Energía y Pobreza de la Universidad Pontificia Comillas, que inició su andadura en el año 2018 con una clara vocación dialógica, propiciando oportunidades y estructuras de diálogo entre los actores sociales implicados en la solución de la pobreza energética, y de estos con la realidad. Esta cátedra, desde la línea de investigación del Trabajo Social, ha apostado por las metodologías cualitativas para analizar la complejidad del fenómeno de la pobreza energética, así como por colocar en el centro de la experiencia a las personas que se encuentran en esta situación. Para ello se planificaron tres objetivos de investigación orientados a visibilizar la experiencia, el aprendizaje (sabiduría) y la capacidad de acción de las personas en situación de pobreza energética, así como a propiciar su participación en el diálogo que en torno al problema mantienen los actores habituales, y en el que estas personas no suelen estar convocadas.

El capítulo segundo contiene una introducción teórica que incluye una aproximación al fenómeno de la pobreza energética y una justificación de la investigación orientadora del enfoque.

En el capítulo tercero pueden encontrarse las preguntas vertebradoras de la investigación y su plasmación en los tres objetivos generales. Igualmente presentamos la metodología empleada, se expone la necesidad de abordar los objetivos desde metodologías participativas como son la investigación acción participación y el Proceso de Cruce de Saberes y Prácticas, y se explican sus fundamentos y posibilidades de cara a cubrir los objetivos marcados. Sin embargo, por motivos de claridad expositiva y habida cuenta de la diversidad metodológica, hemos optado por incluir los detalles del diseño metodológico dentro de cada capítulo de resultados. Así, la metodología empleada se encuentra distribuida en el capítulo tres, pero también en los capítulos cuatro, cinco, y seis.

El capítulo cuatro expone los principales resultados hallados en torno al significado subjetivo de la experiencia de pobreza energética, pudiéndose encontrar en él

un análisis completo de las emociones relacionadas con él, así como del impacto del problema en el bienestar personal y social de los afectados; además contiene una descripción de los procesos de afrontamiento de la pobreza energética seguidos por las personas entrevistadas, cuyo conocimiento puede ser de gran eficacia para el diseño de nuevas medidas de abordaje de la pobreza energética.

El capítulo cinco refleja los resultados de nuestro interés por generar un conocimiento práctico construido de forma colectiva a partir de los conocimientos o "saberes" detentados por los distintos actores sociales implicados, que no excluya el valioso aprendizaje que las propias personas en situación de pobreza energética han alcanzado debido a su experiencia. Así, inspirándonos en las directrices metodológicas del Proceso de Cruce de Saberes y Prácticas, desarrollado por el movimiento internacional ATD-Quart Monde, mostramos y analizamos los frutos del diálogo de cuatro grupos de actores (académicos, trabajadores sociales, empresas y personas en situación de pobreza) en torno a una pregunta con un doble interrogante; *¿qué debe cambiar en la forma de atender y entender la pobreza energética?*

El capítulo siete contiene los resultados de la intervención social que han realizado un grupo de personas en situación de vulnerabilidad sobre la realidad de pobreza energética de su vecindario. Esta experiencia es en definitiva la parte de acción que estos actores llevan a cabo de forma paralela a su investigación sobre la realidad de pobreza energética, y pone de manifiesto las oportunidades y desafíos de intentar realizar intervenciones sociales basadas en la participación directa de los implicados; así como de las consecuencias que esta forma de abordaje tiene en los usuarios de los programas de vulnerabilidad, principalmente sobre su empoderamiento, liderazgo y ampliación de sus redes sociales.

Por último, el capítulo siete expone las principales conclusiones, que, con carácter general, se derivan de la investigación realizada, si bien, nuevamente, es en los respectivos capítulos de resultados donde se encuentran las conclusiones más específicas.

Ojalá, al menos ese es nuestro deseo, que este trabajo, que recoge el desvelo y la ilusión por revelar la potencialidad de la disciplina del Trabajo Social para sistematizar y mejorar la calidad de las intervenciones sociales, sirva para tomar en consideración, de una vez por todas, a las personas en situación de pobreza energética como agentes cualificados para participar, en compañía del resto de actores, en la erradicación de toda

forma de pobreza, alcanzando así un cambio cualitativo en la estructura relacional del sistema de actores implicados, esto es, de todas las personas que de verdad quieren exponerse a los cambios, incluidas las transformaciones personales.

# CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

> *"El extremismo en la solución de problemas humanos parece darse con mayor frecuencia como resultado de la creencia de que uno ha encontrado (o incluso que "puede" encontrar la solución última y absoluta. Una vez que alguien abriga esa creencia, resulta lógico para él actualizar esa solución y de hecho no sería fiel a sí mismo si no lo hiciese. El comportamiento resultante lo podemos designar como el síndrome de utopía"*
>
> *(P. Watzlawick)*

> *"Yo había estudiado los fallos tanto del mercado como del Estado, y no era tan ingenuo como para fantasear con que el Estado podía remediar todos los fallos del mercado, ni tan bobo como para creer que los mercados resolvían por sí mismos los problemas sociales"*
>
> *(J. Stiglitz)*

Comenzamos la presentación de la investigación sobre pobreza energética realizando una aproximación teórica sobre su realidad. Hemos dividido este capítulo en dos grandes epígrafes, uno eminentemente descriptivo y otro de naturaleza crítica, a partir de los cuales plantearemos el diseño de la investigación y su metodología, recogidos en el capítulo tercero.

## EL FENÓMENO DE LA POBREZA ENERGÉTICA

A continuación, nos ocupamos de definir el concepto de pobreza energética, indicar su magnitud y describir a la población afectada; además, señalaremos las principales consecuencias asociadas a la carencia de una cantidad suficiente de energía, realizaremos un breve análisis de sus causas y expondremos las líneas esenciales de la política energética actual, tanto en el ámbito europeo como en el español.

### DEFINICIÓN DEL CONCEPTO

En al año 1991 veía la luz en Reino Unido una obra firmada por Brenda Boardman y titulada *Fuel poverty: from cold homes to affordable warmth;* con ella iniciaba un nuevo capítulo de la historia de la pobreza y nacía, oficialmente, una nueva forma de ésta: la

pobreza energética. Este fenómeno fue descrito por su primera investigadora como la incapacidad de un hogar para obtener una cantidad adecuada de servicios energéticos sin emplear en ello más del 10% de su renta disponible (Boardman, 1991). A partir de esta primera definición vendrían otras muchas en el ámbito europeo, fruto del avance de las investigaciones, en buena parte lideradas por Reino Unido (Bouzarovski y Petrova, 2015).

No obstante, la sucesión de definiciones de pobreza energética por parte de los estados miembros ha seguido un ritmo muy desigual debido al desacuerdo con las directrices europeas en torno a la conveniencia de acuñar una única definición de pobreza energética para todos los estados miembros (Thomson et al., 2016). Algunos autores disienten de la postura de la Comisión Europea, que señala que no disponer de una definición única concede libertad a los Estados miembros para combatirla tomando en cuenta las singularidades con las que el fenómeno se pueda manifestar en cada uno de ellos y redundando en una mejor atención local (Comisión Europea, 2010); mientras otros órganos consultivos e instituciones sostienen la opinión contraria y lo recomiendan (Thomson at al.,2016), al considerar que una definición única para la UE supondría una clara ayuda a la hora de visibilizar el problema (Bouzarovski et al., 2012), intensificando su relevancia política y propiciando un alivio más ágil (Thomson et al., 2016). No obstante, y a pesar de la ausencia de una definición oficial, poco a poco fueron surgiendo algunas definiciones académicas del concepto alternativas a la de Brenda Boardman. Una de ellas consideró la pobreza energética como “el conjunto de condiciones por las que los individuos o los hogares no son capaces de calentar o proveerse de los servicios energéticos requeridos en sus hogares a un precio asequible” (Pye et al., 2015, p.1). Aunque esta definición se centra en la problemática de la pobreza energética relacionada con la imposibilidad de calentar el hogar, en estudios anteriores ya es posible observar el reconocimiento de una problemática gemela relacionada con la imposibilidad de refrigerar el hogar durante el verano (Intelligent Energy Europe, 2009; VCWG, 2013). Dos años más tarde (Živčić et al. (2017) establecen que un hogar energéticamente pobre es aquel “que tiene una dificultad, o a veces una incapacidad, para poder cubrir sus necesidades energéticas básicas necesarias para las actividades interiores, como la calefacción, la refrigeración, la cocina y la iluminación" (p.9). En cualquier caso, junto con la determinación cuantitativa en términos de asequibilidad, las definiciones responden también a la necesidad de distinguir y enmarcar cualitativamente el problema en función de la actividad doméstica que se vea afectada (Turai et al., 2021).

En la actualidad, la Unión Europea ha provisto a los distintos Estados miembros de un marco común de actuación que sirva de orientación para la inclusión de esta problemática en las distintas agendas; lo hizo cuando reguló la necesidad de elaborar los Planes Nacionales de Energía y Clima, así como a través de la publicación de la estrategia Renovation Wawe (Turai et al., 2021). Otros organismos de nivel europeo, como el Centro de Asesoramiento sobre la Pobreza Energética, EPAH, por sus siglas en inglés, continúan elaborando investigaciones prácticas que proporcionen directrices en torno a cómo abordar de manera homogénea el problema, pero siempre tomando en consideración las particularidades de los contextos locales (EPAH, 2022).

Por otro lado, en el seno del Parlamento Europeo y durante el debate sobre el primer proyecto de este organismo sobre el Fondo Social para el Clima, Esther de Lange y David Casa, los dos parlamentarios autores del informe, propusieron en enero de 2022 una definición de pobreza energética para la UE, la cual se entendería como la situación de "los hogares de los deciles de ingresos más bajos cuyos costes energéticos superan el doble de la relación mediana entre los costes energéticos y la renta disponible una vez deducidos los costes de la vivienda" (Parlamento Europeo, 2022, p.23). Hasta el momento y como sostiene este mismo documento, solo un tercio de los Estados miembros han adoptado una definición nacional de pobreza energética, motivo por el que la UE no dispone de suficientes datos de pobreza energética en el territorio de la Unión, fundamentando en ello la necesidad de adoptar la definición que proponen.

Por su parte, (Bouzarovski y Thomson, (2018) recogían la existencia de siete definiciones de pobreza energética antes del 2018: UK (2001-2013), Chipre (2008), Francia (2009), Inglaterra (2013, con la adopción del indicador LIHC), Eslovaquia (2015), Irlanda (2016), Escocia (revisada en 2018), a las que se sumó la definición española en 2019, recogida en la Estrategia Nacional de Lucha contra la Pobreza Energética (MITECO, 2019).

Conceptualmente, es necesario distinguir entre pobreza energética (*energy poverty*) y pobreza de combustible (*energy fuel*), pues, aunque con frecuencia se utilizan de forma indistinta son dos problemáticas diferentes (Thomson et al., 2016). Así, mientras la primera hace referencia, fundamentalmente, a la falta de acceso a la energía, la segunda pone el acento sobre la asequibilidad energética y en consecuencia en la capacidad del hogar para mantenerlo caliente, con independencia del tipo de energía, debido a los

precios de la energía, las condiciones de la vivienda, los bajos ingresos y las necesidades especiales de energía inherentes a los miembros de la unidad de convivencia (Comisión Europea, 2010; Escribano, 2019). Por lo tanto, *energy poverty* sería un problema con mayor incidencia en países en desarrollo, mientras que *fuel poverty* se ajustaría en mayor medida a la problemática que padecen los hogares de países desarrollados. Con el motivo de superar esa dicotomía también se han formulado definiciones que pretenden realizar definiciones globales presuntamente válidas para cualquier hogar del planeta, como la siguiente: "la incapacidad de alcanzar un nivel de servicios domésticos de energía necesarios desde el punto de vista social y material" (Bouzarovski y Petrova, 2015, p.31).

Por otro lado, interesa recalcar los matices aportados por otras definiciones, que si bien son menos conocidas y son más imprecisas realizan una conexión directa con las implicaciones de la pobreza energética. Así, A.K.N Reddy formula el problema como: "la falta de alternativas suficientes para acceder a unos servicios energéticos adecuados, económicos, fiables, seguros y ambientalmente sostenibles que permitan ayudar al desarrollo económico y humano" (Del Río, 2016, p. 456), permitiendo introducir la consideración de que la pobreza energética, en el marco teórico de pobreza propuesto por Amartya Sen, además implica, ya sea por acceso o por no asequibilidad, la pérdida de capacidades y funcionamientos compatibles con un adecuado desarrollo (Pellicer-Sifres, 2018).

Por último, el Estado español, definió en 2019 la pobreza energética como:

> La situación en la que se encuentra un hogar en el que no pueden ser satisfechas las necesidades básicas de suministros de energía, como consecuencia de un nivel de ingresos insuficiente y que, en su caso, puede verse agravada por disponer de una vivienda ineficiente de energía. (MITECO, 2019, p.6).

## CAUSAS DE LA POBREZA ENERGÉTICA

La Comisión Europea (2010) señala los bajos ingresos de los hogares, la ineficiencia energética de la vivienda y los precios de la energía como los tres factores principales que subyacen al problema de la pobreza energética.

No obstante, en la actualidad está suficientemente reconocido que la pobreza energética es un problema en el que concurren una combinación de factores tanto contextuales como personales o domésticos (EPAH, 2022).

Entre los factores contextuales cabe incluir desde aquellos específicos de la localización geográfica, como el clima, el tipo de viviendas, la disponibilidad de sistemas de calefacción o refrigeración, como también otros más amplios relacionados con el contexto geopolítico y su influencia en los precios de la energía; a su vez en los de carácter personal habría que incluir aquellos relacionados con la edad u otras características socioeconómicas que actúan como agravantes de la situación (EPAH, 2022).

El efecto que tiene la cuantía de los ingresos del hogar sobre la probabilidad de padecer pobreza energética es claro, pues es el mismo que tiene sobre la aparición de la pobreza general. Esta cuantía de ingresos viene determinada por una serie de factores estructurales de carácter socioeconómico como la situación del mercado laboral, la regulación de los salarios mínimos interprofesionales o una escasa cobertura social de las situaciones de contingencia derivadas de esos factores; siendo igualmente claro que ello se encuentra directamente relacionado con la capacidad de pago, esto es, con la asequibilidad de los servicios energéticos (EPAH, 2022).

De igual manera, los precios de la energía afectan a la capacidad de los hogares para proveerse de aquella cantidad de energía que resulte en un cierto mínimo de bienestar, y porn ello, cuando los precios son elevados, la cantidad de necesidades energéticas que el hogar es capaz de cubrir es menor (EPAH, 2022).

Por último, la baja calidad de las viviendas, el tipo de suministro energético utilizado para los distintos usos energéticos del hogar y la eficiencia energética de los electrodomésticos, mantienen una relación muy estrecha con el problema de la pobreza energética, toda vez que los hogares que sufren peores condiciones en esos aspectos son mucho más propensos a padecerla, ya que deben consumir mayor cantidad de energía para satisfacer sus requerimientos energéticos y, por lo tanto, gastan más. También sería un problema especialmente acuciante para aquellos hogares cuyos sueldos solo les permiten vivir en régimen de alquiler y acceder a viviendas en peores condiciones (EPAH, 2022).

Sea como fuere, los tres factores causales principales se encuentran profundamente interrelacionados originando que el problema de la pobreza energética tenga un carácter multidimensional y local (Bouzarovski y Thomson, 2018; EPAH, 2022).

Como puede verse, en definitiva, la exposición a estos tres factores viene determinada por una especial vulnerabilidad energética inherente a cada hogar, siendo el grado de vulnerabilidad particular lo que caracterizará la probabilidad y la intensidad de la situación de pobreza energética (Bouzarovski y Petrova, 2015).

A partir del 2010 y basándose en informes de la OMS la Comisión Europea comienza a ligar el problema de la pobreza energética de forma más consistente con los hogares, estableciendo una conexión directa con la ineficiencia de las viviendas (Comisión Europea, 2010). Desde entonces, la UE comenzará a emitir una serie de regulaciones que, tomando en consideración el principio de subsidiaridad en materia social con respecto a los estados miembros, indicarán la obligatoriedad de reconocer esta vulnerabilidad mediante el establecimiento de definiciones oficiales (Comisión Europea, 2009a y 2009b). Debido a ello, y a diferencia de lo sucedido con la adopción de definiciones oficiales por los estados, Bouzarovski y Thomson (2018) señalan la existencia de definiciones de consumidor vulnerable en todos los países miembros, con excepción de Letonia: la mayoría de ellas toman en consideración alguno de los siguientes criterios de vulnerabilidad básicos: pertenencia a un nivel socio-económico determinado, la percepción de prestaciones sociales, la asequibilidad a la energía o la existencia de circunstancias especiales (Pye et al., 2015).

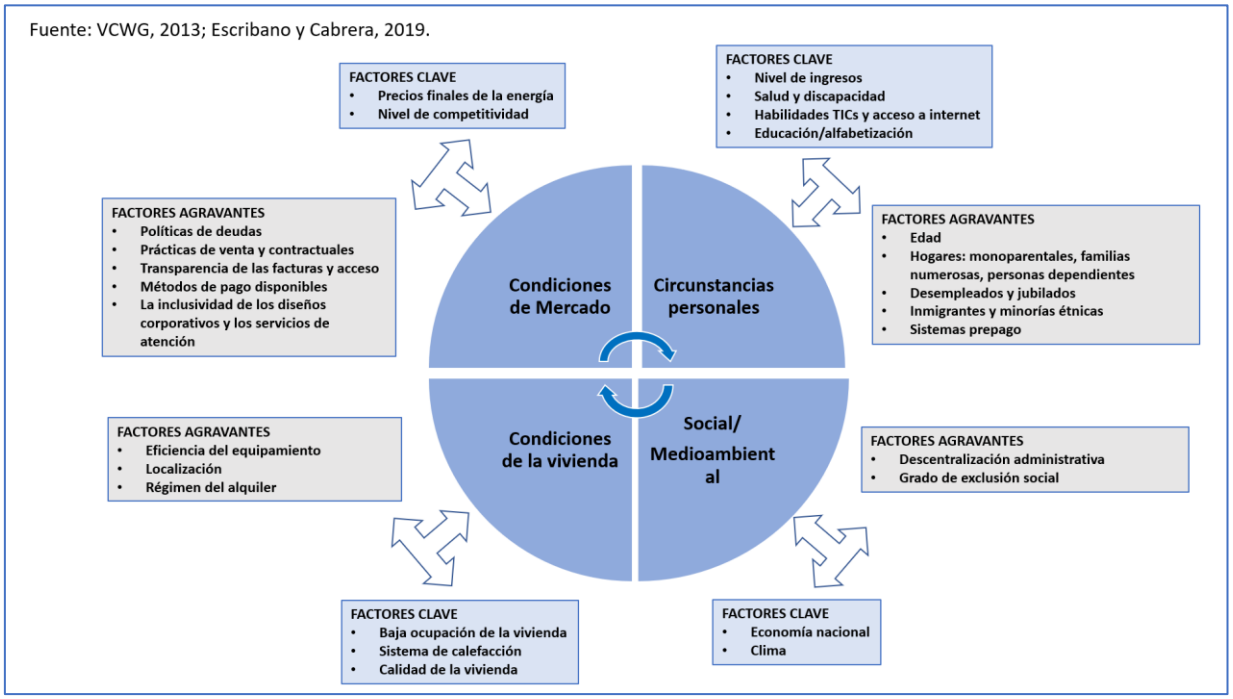
En España, la Estrategia Nacional de Lucha contra la Pobreza Energética recoge la siguiente definición de consumidor vulnerable, quedando este reconocido como “el consumidor de energía eléctrica o de usos térmicos que se encuentra en situación de pobreza energética, pudiendo ser beneficiario de las medidas de apoyo establecidas por las administraciones” (MITECO, 2019, p. 6).

Por otro lado, ante el avance de las investigaciones, en 2015 surge la necesidad de distinguir dos problemáticas relacionadas pero distintas: el fenómeno de la pobreza energética, tal y como acabamos de caracterizarlo, y la protección de los consumidores vulnerables (Pye et. al, 2015). La emergencia de esta nueva figura es debida a las

advertencias de la existencia de un conjunto de hogares cuya vulnerabilidad se ve acrecentada por la progresiva liberalización de los mercados energéticos de los países miembros y por la ineficacia de sus viviendas (Comisión Europea, 2007 a). Por este motivo, el papel de la eficiencia energética como vector de la pobreza energética comienza a subrayarse en las distintas regulaciones europeas sobre el tema (Comisión Europea, 2012) y sus posteriores modificaciones (Comisión Europea, 2018).

En el año 2013, el *Vulnerable Consumer Working Group* (VCWG) estableció la concurrencia e interacción de los factores personales de vulnerabilidad con los factores determinados por las condiciones de la vivienda, las condiciones del mercado, los factores sociales y factores medioambientales (VCWG, 2013; Pellicer-Sifres, 2018; Escribano y Cabrera, 2019). Este grupo de investigación jerarquiza el conjunto de factores en lo que denomina *factores clave y factores agravantes.* La siguiente figura recoge los resultados de ese estudio (VCWG, 2013; Escribano y Cabrera, 2019):

*Fig. 2. 1 Factores etiológicos de la pobreza energética*




En el marco del estudio conjunto de la pobreza energética y la protección del consumidor vulnerable, la primera vendría a ser la expresión particular de una determinada vulnerabilidad tanto energética como social (Bouzarovski y Petrova, 2015); es decir, estas deben entenderse como condicionadoras de una determinada probabilidad

o riesgo de la situación de pobreza (Tirado et al., 2018). Así, el discernimiento de la vulnerabilidad energética permitiría predecir la probabilidad del riesgo de los hogares. En este sentido, siguiendo a Dubois (2017), la interrelación entre vulnerabilidad y pobreza energética vendría dada por:

> Un proceso de doble dirección en el que la exposición a unas circunstancias dadas condicionaría una respuesta diferente en las personas que la reciben en función de su vulnerabilidad social, de la cual a su vez dependería una mayor o menor capacidad de respuesta y la variabilidad del impacto sobre su bienestar. (Escribano y Cabrera, 2019, p. 81).

Bouzarovski y Petrova (2015) proponen como factores de vulnerabilidad el acceso, la asequibilidad, la flexibilidad, la eficiencia energética, las necesidades y las prácticas; de tal modo que: el acceso estaría relacionado con la disponibilidad de vectores energéticos adecuados; la asequibilidad con la proporcionalidad entre los precios de la energía y los ingresos del hogar; la flexibilidad, con la posibilidad de cambiar de fuente de energía o proveedor; la eficiencia energética con el margen de ahorro energético que permitirían las condiciones específicas de la vivienda; las necesidades con el desajuste entre la cantidad de energía requerida por el hogar en función de sus razones particulares (sociales, culturales, económicas o de salud) y la disponibilidad de recursos; y las prácticas, con los hábitos particulares de consumo y/o ahorro energético desempeñados por un determinado hogar.

La vulnerabilidad energética, en tanto en cuanto, representa una probabilidad de riesgo de padecimiento de situaciones de pobreza energética, permite conceptualizar a la pobreza energética como una situación transitoria dependiente de la condición de fragilidad del hogar (Tirado et al., 2018).

## INDICADORES DE MEDIDA

El observatorio Europeo de Pobreza Energética (EPOV) ha establecido una metodología precisa para la medición de las situaciones de pobreza energética. Dada la variabilidad de manifestaciones que este fenómeno puede presentar en el tiempo y en el espacio, la metodología oficial recomienda la utilización de una batería de indicadores al entender que uno solo de ellos resultaría ineficaz a la hora de aprehender la multidimensionalidad que este concepto encierra (Thema y Vondung, 2020). Así, este

organismo propone la selección de cuatro indicadores primarios, complementarios entre sí, informando cada uno de ellos una manifestación básica del fenómeno (Bouzarovski y Thomson, 2018). Cada uno presenta una serie de ventajas y desventajas que pueden influir en los datos finales de pobreza energética de los distintos estados miembros, debido a la variabilidad de contextos en los que se enmarca la pobreza energética (Thema y Vondung, 2020).

Los cuatro indicadores primarios de pobreza energética se ubican en dos enfoques distintos, uno relacionado con los gastos e ingresos del hogar, y otro vinculado a las percepciones y declaraciones del hogar. Los primeros, considerados indicadores objetivos, recogen sus datos a partir de las distintas Encuestas de Presupuestos Familiares de los distintos estados miembros (EU-SILC), mientras que los segundos, de naturaleza más subjetiva, se basan en los datos ofrecidos por las Encuestas de Condiciones de Vida (HBS) (Thema y Vondung, 2020). La tabla 1, recoge la caracterización de los indicadores propuesta por Bouzarovski y Thomson (2018).

Tabla 2.1. Indicadores primarios de pobreza energética. Fuente (Escribano, 2019).

| **INCAPACIDAD PARA CALENTAR EL HOGAR ADECUADAMENTE** | **RETRASOS EN LAS FACTURAS** |
|---|---|
| **Responde a la pregunta:** *¿puede permitirse mantener su hogar a una temperatura adecuada?*<br>**Enfoque:** percepciones y declaraciones del hogar<br>**Fuente:** Encuesta de Condiciones de Vida | **Responde a la pregunta:** *¿en los últimos 12 meses ha tenido retrasos en el pago de las facturas?*<br>**Enfoque:** percepciones y declaraciones del hogar<br>**Fuente:** Encuesta de Condiciones de Vida |
| **GASTOS DESPROPORCIONADOS (2M)** | **POBREZA ESCONDIDA (M/2)** |
| **Mide** *el porcentaje de la población cuyo gasto de energía supera en dos veces los gastos de la mediana de la población*<br>**Enfoque:** gastos e ingresos en el hogar<br>**Fuente:** Encuesta de Presupuestos Familiares | **Mide:** *el porcentaje de la población para el que su gasto de energía es inferior a la mitad del gasto de la mediana de la población*<br>**Enfoque:** gastos e ingresos en el hogar<br>**Fuente:** Encuesta de Presupuestos Familiares |

Estos cuatro indicadores pueden ser desagregados por un mismo país mediante variables de segundo nivel: deciles de renta, tipo de tenencia, densidad de urbanización y tipo de vivienda (Thema y Vundung, 2020).

Entre las ventajas de los indicadores seleccionados por el EPOV se encuentra el que pertenecen a encuestas que disponen de metodologías aprobadas tanto a nivel nacional como comunitario posibilitando la comparación de datos de pobreza energética

a nivel de la Unión Europea (UE); así como permitir una trazabilidad de los datos en el horizonte temporal al obtenerse de encuestas suficientemente consolidadas (MITECO, 2019). Con respecto a sus inconvenientes, encontramos que la existencia de diferentes métricas de pobreza energética resulta en una sobre o subestimación de la población afectada en función del indicador elegido, la subjetividad inherente al hecho de reflejar situaciones basada en las percepciones de los hogares, y la condicionalidad que existe entre los indicadores basados en la EPF y la climatología del país en cuestión (MITECO, 2019).

Por otro lado, estos cuatro indicadores primarios, al reflejar datos en torno a distintas manifestaciones del mismo fenómeno no guardan entre sí una relación jerarquizada; tal complementariedad permite un análisis más completo de la realidad del que es posible hacer a través del indicador único, *Low Income High Cost (LIHC)*, utilizado únicamente por Reino Unido (Tirado Herrero et al., 2018). Este indicador, que no está incluido en la batería de indicadores de referencia propuesto por el EPOV, identifica las situaciones de pobreza energética en torno a dos dimensiones: ingresos y gastos; de tal modo que:

> Un hogar es pobre energético si se sitúa por debajo de dos umbrales relativos. El primero se refiere a su nivel de ingreso neto que tiene que estar por debajo del 60% de la media nacional (riesgo de pobreza), y el segundo se refiere a un nivel de gasto energético por encima de la mediana de la población. (Romero et al., 2022, p.7).

Otro indicador, que tampoco forma parte de la metodología propuesta por el EPOV y que se encuentra dentro de los denominados de gasto desproporcionado es el *Minimum Income Standard* (MIS). Este indicador, cuyo uso tampoco se extiende más allá de Reino Unido, se fundamenta en la consideración de un ingreso mínimo que permite a cada hogar mantener una vida digna; por lo que conecta la situación de pobreza energética con el detrimento del presupuesto familiar debido al consumo; es decir, "un hogar será pobre energético si tiene un gasto energético excesivo que le obliga a prescindir de otros elementos básicos de la cesta de necesidades" (Romero et al., 2022, p.7).

Además, con el fin de poder cuantificar no solo el gasto desproporcionado del hogar sino también el gasto insuficiente, existe otro indicador, no recogido por el EPOV denominado *Hidden Energy Poverty* (HEP), que ha sido desarrollado por la Cátedra de Energía y Pobreza (Barrella et al., 2022) y que permitiría discriminar entre las distintas razones por las que un hogar puede estar incurriendo en un gasto insuficiente,

identificando, exclusivamente, las relacionadas con situaciones de pobreza (Romero et al., 2022). La utilización de este indicador requiere el cálculo previo del umbral de gasto por debajo del cual existiría un gasto insuficiente (que los investigadores de la Cátedra de Energía y Pobreza obtienen aplicando una modelización específica del gastodenominada *Modelo de Gasto Teórico* (Barrella et al., 2022) y permite la selección de hogares por deciles de renta, mediante la incorporación de un filtro de renta que excluye de los resultados a los hogares con mayores ingresos; ambas peculiaridades constituyen una innovación en el campo de la medición de la pobreza energética, con respecto a las posibilidades que permiten los cuatro indicadores primarios oficiales (Romero et al., 2022).

Con respecto a los indicadores subjetivos es importante señalar que el indicador que mide la incapacidad declarada por los hogares para mantener el hogar a una temperatura adecuada sólo permite la identificación de casos de pobreza energética durante el invierno, al no existir en las encuestas de condiciones de vida una pregunta que inquiera sobre esa circunstancia durante el verano (Romero et al., 2022).

Además de estos indicadores primarios el EPOV contempla la existencia de 19 indicadores secundarios que obtienen sus datos de las bases Eurostat, SILC y el Building Stock Observatory (BSO) (Thema y Vundung, 2020).

Estos indicadores miden indirectamente la pobreza energética al reflejar otras circunstancias que han sido relacionadas con ella y se categorizan en cinco tipos fundamentales según informen sobre: (1) los precios de la energía, (2) la percepción de los hogares en torno a la confortabilidad del hogar y su estado de conservación (humedades y goteras), (3) gasto energético (porcentaje de gasto por quintiles de ingresos dentro de la población), (4) características del parque de viviendas (certificación energética, localización en áreas de alta densidad poblacional, disposición de sistemas de calefacción o refrigeración, o el número de habitaciones por persona en los regímenes de alquiler o propiedad) y (5) riesgos de pobreza (AROPE) o salud (mortalidad invernal). (Thema y Vundung, 2020).

En España, el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico adopta como indicadores oficiales de medida de la pobreza en España los cuatro indicadores primarios recomendados por el EPOV (recogidos en la Tabla 1.1) y toman los datos de

las encuestas que nutren la base de datos de Eurostat (*Encuesta de Condiciones de Vida* (ECV) y *Encuesta de Presupuestos Familiares* (EFP) elaboradas por el Instituto Nacional de Estadística (MITECO, 2019).

Con respecto a los dos indicadores relacionados con los ingresos y gastos en el hogar España los ha complementado con sendos indicadores adaptados con el fin de obtener una visón más estructurada que permita estudiar, además la tendencia del gasto energético nacional a medio plazo. Así, el indicador de gasto desproporcionado (2M) "se complementa con un indicador adaptado que estudia el gasto energético del hogar en comparación con el doble de la media de medianas de los últimos 5 años" (MITECO, 2019, p. 31), mientras que el indicador primario de pobreza energética escondida (M/2) del EPOV , "se verá complementado por otro indicador adaptado, en el que se comparará el gasto energético del hogar no con la mediana nacional del año que se estudia, sino con la media de las medianas del gasto en los últimos cinco años" (MITECO, 2019, p. 31).

Por último, atendiendo a la necesidad de caracterizar la demanda energética de usos térmicos sin obviar la especial diversidad climática y orográfica de nuestro país la Estrategia Nacional de lucha contra la pobreza energética distingue (a partir de la zonificación climática establecida por el Código Técnico de la Edificación (CTE) hasta 16 zonas climáticas (en invierno y en verano), que son las que se tomarán de referencia para establecer las cuantías de las ayudas del Bono Social Térmico (MITECO, 2019).

## POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE POBREZA ENERGÉTICA

En este epígrafe ofrecemos la realidad de la pobreza energética a través de sus cifras tanto en Europa como en España, deteniéndonos, además, a explicar cuál es el perfil de las personas en situación de pobreza en España.

### *EUROPA*

Alrededor de 34 millones de personas en Europa no fueron capaces de mantener sus hogares a una temperatura adecuada en el año 2018 (Parlamento Europeo, 2022:8), mientras que las cifras globales de pobreza energética calculadas por el Observatorio europeo de pobreza energética ascienden a más de 50 millones de europeos en esta situación. (Bouzarovski y Thomson, 2018).

Los últimos datos disponibles en Eurostat (2022) indican una ligera disminución de la tasa de pobreza energética en Europa, habiendo descendido desde el 7.5% de la población en 2020 al 6.9% en 2021 el número de personas que estarían teniendo dificultades para mantener una temperatura adecuada en invierno.

De acuerdo con la misma fuente y para el mismo indicador, de los 27 países acerca de los cuales se tienen datos con respecto a 2021, 18 estarían por debajo de la media europea, mientras que 8 la estarían superando, y tendrían cifras de pobreza energética que oscilan entre el 23, 7% de Bulgaria, o el 22,5% de Lituania, hasta el 8.1% de Italia o el 10,1% de Rumanía. Los cinco países con menor porcentaje de pobreza energética serían Finlandia (1,3%), Suecia, Austria, y Eslovenia (1,7%) y Estonia (2,0%). España ocuparía el puesto 22 en el ranking de países europeos con menor dificultad de los hogares (14,2%) para mantenerlo caliente, dificultad que solo superan Portugal (16,4%), Grecia (17,5%), Chipre (19,4%), Lituania (22,5%) y Bulgaria (23,7%).

Por otro lado, según datos elaborados por Europa Press (2022) el porcentaje de la población europea que no pudo calentar su hogar lo suficiente en 2021, dentro del conjunto de la población con rentas inferiores al 60% de la media de ingresos nacional fue del 20,1%, mientras que en España fue del 22,3%. En cambio, ese mismo año, el mismo indicador midiendo los datos de la población con rentas superiores al 60% de la media nacional arrojó datos de un 5,8% de esa población en Europa frente al 7,9% de esos hogares en España.

Con respecto a los retrasos en las facturas, según datos de Eurostat (2022 b) un 6,5% de la población europea tuvo dificultad para abonarlas en 2020, 0.3 puntos más que en 2019 (no existen datos disponibles para 2021 para la media europea). En 2021, nueve países de los 26 computados[3] superarían esta media europea (de 2020), encontrándose Grecia (26,3%), Bulgaria (19,2%) y Croacia (15,2%) entre los países con mayores dificultades. Por el contrario, los países europeos con menores dificultades en 2021 son Holanda (1,2%), Chequia (1,5%) y Suecia (2,2%). Por su parte, España, con un 9,5% de población con dificultad en 2021, ocupa el puesto número 22 en el ranking de países con menos dificultades, solamente superado por Hungría (9,7%), Croacia (15,2%), Bulgaria (19,2%) y Grecia (26,3%).

[3] Eurostat no tiene disponibles datos de Eslovaquia correspondientes a 2021.

*ESPAÑA*

Los datos actualizados en diciembre de 2021 presentados por el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITERD), permiten conocer la evolución de los datos de pobreza energética entre 2017 y 2020. Para ello, utilizan los cuatro indicadores primarios propuestos por el EPOV que fueron adoptados por la Estrategia Nacional de lucha contra la PE. A continuación, reflejamos los datos (que procederán siempre de (MITERD, 2021), a menos que se indique lo contrario) para los cuatro indicadores oficiales, ofreciendo, además, un perfil poblacional de los pobres energéticos españoles en función de la desagregación de datos presentada por el ministerio.

### Gasto desproporcionado (2M)

Con respecto al indicador de gasto desproporcionado 2M, en 2020, el 16,8 % de los hogares españoles realizó un gasto al menos dos veces superior al de la mediana nacional, observándose un ligero descenso apenas significativo con respecto al porcentaje del año anterior, previo a la pandemia, que fue de 16,7%.

Durante el periodo 2017-2020, se observa un descenso, no lineal, debido al repunte de 2020. Por otro lado, los datos aportados por el indicador de gasto desproporcionado adaptado a la medición de la media de medianas de los últimos cinco años, desciende con respecto a años anteriores situándose en el 15,3% de la población.

Por otro lado, comparando la evolución del indicador 2M para hogares con y sin calefacción vemos que solamente los hogares sin calefacción habrían experimentado un aumento con respecto a 2019, mientras que en los hogares con calefacción sí se habría producido un descenso en el gasto con durante el 2020; es decir, los hogares con calefacción habrían disminuido desde el 13,36% de 2019 hasta el 13,13 en 2020, mientras que aquellos sin calefacción pasaron del 22, 49% en 2019 al 23,29 % en 2020.

Además, atendiendo a los datos desagregados por zona climática (siendo la zona E la de mayor severidad climática), observamos que la evolución del indicador 2M desde 2017 a 2020 es desigual para cada zona, ascendiendo para las zonas α, A, B y E, y disminuyendo para las zonas C y D. El ascenso más acusado con respecto al año 2019 se produce en la zona α, con un 18,72% en 2020 y un 14, 88% en 2019.

Igualmente, el mismo informe revela que las comunidades autónomas con valores mayores de gasto desproporcionado en 2020 son Extremadura (23,9%), Murcia (23,8%),

Castilla- La Mancha (23,4%) y Andalucía (22, 9%); mientras que las que han obtenido valores más bajos son: País Vasco (8,5%), Principado de Asturias (10,7%), Comunidad de Madrid (11,6%), Cataluña (12,7%) y Cantabria (13,1%).

Con respecto al gasto desproporcionado en función del tamaño del hogar vemos que los hogares con un solo miembro son los que más gastaron, tanto en 2019 (25,11%) como en 2020 (23,77%), siendo los hogares con cuatro miembros los que menos gastaron con respecto a la mediana nacional, tanto en 2019 (12,46%) como en 2020 (11,58%).

Atendiendo a la ocupación observamos que en 2020 el 50,83% de los hogares en los que la persona principal se encontraba desocupada realizó un gasto superior al doble de la mediana nacional, frente el 11,48% encontrado en los hogares en los que dicha persona tenía un empleo. Comparando la situación de 2020 con respecto a 2019, vemos que el incremento de pobreza se produce entre los hogares ocupados (+0.43 puntos de variación entre 2019 y 2020 ) y los desempleados (+4,2 puntos de variación entre 2019 y 2020); por el contrario aquellos hogares en los que la figura principal está jubilada, presentan un descenso (-0,99 puntos de variación con respecto a 2019), a pesar del que el dato absoluto sigue siendo que el 18,44% de estos hogares los que tienen un gasto desproporcionado. En este sentido se aprecia que la pobreza energética de los hogares compuestos una sola persona de 65 años o mayor asciende al 28, 48% de los hogares.

En cuanto al tipo de hogar, las cifras más elevadas las presentan los hogares integrados por una sola persona de 65 años o más (28,48%), y los compuestos por un adulto con hijo (20,76%). Los hogares con un índice de pobreza energética más bajo para este indicador lo presentan las parejas con 2 hijos (11,88%), seguido de las parejas con 1 hijo (12,02%).

Atendiendo al régimen de vivienda, las tasas más altas en 2020 las presentan los hogares en régimen de alquiler reducido (renta antigua) con un 34,72% de hogares realizando gastos desproporcionados, seguido de aquellos en régimen de cesión gratuita (27, 88%). El conjunto de hogares en régimen de alquiler en situación de pobreza energética en función del gasto desproporcionado 2M, asciende al 20,99%, valor que ha experimentado un ascenso de 3.11 puntos con respecto al dato de 2019.

Por último, las cifras de pobreza energética de 2020 relativas a los quintiles de renta informan que el 48,30% de los hogares pertenecientes al primer quintil de renta está en una situación de pobreza energética; situación radicalmente diferente a la que

presentan los hogares pertenecientes al quinto quintil, donde solamente un 0,79% de ellos estaría realizando un gasto superior al doble de la mediana nacional.

### Pobreza escondida (M/2)

En cuanto al indicador de pobreza escondida M/2, que mide el porcentaje de hogares con un gasto energético absoluto inferior a la mitad de la mediana nacional, observamos una disminución ligeramente mayor que la dimensión anterior, con un descenso en 2020 de 0.3 puntos con respecto a 2019. Así, en 2020 el tanto por ciento de hogares españoles que gastó por debajo del umbral definido por este indicador fue de 10,3%.

Sin embargo, los datos no ofrecen mejoras para ninguno de los dos indicadores basados en la declaración de los hogares sobre su capacidad para mantener una temperatura adecuada en invierno y sobre el retraso o acumulación de facturas de suministros. En este sentido, los datos indican que durante el año 2020 un 10,9% de la población no pudo mantener el hogar a una temperatura adecuada, siendo la cifra más alta de los últimos 4 años, observándose un incremento positivo de 3.3 puntos con respecto al dato de 2019. La misma situación se reproduce para el indicador de retraso en el pago, pobreza que sufrió el 9,6% de la población española en 2021, frente al 6,6% que la padeció en 2019. Para esta dimensión también se aprecia una tendencia al alza desde 2017, únicamente interrumpida en 2019, año en que se alcanzó el valor más bajo de la serie.

Por otro lado, los resultados para este indicador son muy diferentes en función de si el hogar cuenta o no con la calefacción, encontrándose que, en el año 2020, el porcentaje de viviendas sin calefacción que realizó un gasto inferior a la mediana fue del 19,91% en contraposición al 4,90% de las viviendas con calefacción.

Con respecto a la zona climática, la pobreza energética escondida refleja que las zonas que acusan en mayor medida dicha problemática en 2020 son las zonas α (35,73%) y A (22,04%), observándose un aumento para la zona α de 7 puntos. Sin embargo, se aprecia una disminución para la zona de mayor severidad climática, la E, cuyos hogares con gasto inferior a la mitad de la mediana (5,94%) habrían descendido con respecto a los resultados de este indicador en 2019 (7,73%).

La desagregación por Comunidades y Ciudades Autónomas indica la existencia de una desigualdad importante. Así, este tipo de pobreza tiene su mayor incidencia en

Ceuta (36,38%) seguido de Canarias (34,37%) y Melilla (29, 63%). Por el contrario, las ciudades con menor privación energética son la Comunidad Foral de Navarra (3,57%), Aragón (4,18%) y la Comunidad de Madrid (4,61%).

Con respecto a la actividad de la persona principal, los hogares "en paro" son, como en el indicador anterior, los que más acusan esta problemática (18,17%), si bien se aprecia un descenso con respecto a los datos del año anterior, 2019 (20,32%). Este dato presenta una variación de aproximadamente 8 puntos con respecto al índice de pobreza de los hogares "ocupados" (10,05%), cifra que también disminuyó, pero menos, con respecto a 2019. Los hogares "jubilados" acusan la cifra más baja (8,37%) si bien el valor ha experimentado un ligero repunte, apenas significativo, con respecto al año 2019.

La desigualdad económica de la población vuelve a ser un factor con un impacto significativo para la pobreza energética escondida (entendida como gasto menor a la mitad de la mediana). Así, en 2020, mientras que un 21,20% de los hogares del primer quintil padecieron esta dimensión de la pobreza energética, mientras que esto solo les sucedió a un 5,24% de los hogares ubicados en el quinto quintil la padecerían. No obstante, también se aprecia que las variaciones con respecto al año anterior en los dos quintiles son al alza y muy semejantes (incrementos de 0,89 puntos en el primer quintil y de 0,65 en el primero). El quintil en el que se aprecia el mayor descenso es el cuarto, con un 7,17% de hogares en 2019 y 5,73% en 2020.

En cuanto al tamaño del hogar, los compuestos por un solo miembro son de nuevo los que reflejan el valor más alto (12,03%), mientras que los hogares con 4 miembros son los que se hallan menos afectados por este problema (7.53%). La comparación anual indica resultados a la baja para todos los tamaños excepto para los hogares con un solo miembro que incrementaron con respecto a los 11, 86% de hogares en esta situación en 2019.

Si atendemos al tipo de hogar vemos que los hogares que presentan mayor incidencia son aquellos compuestos por una sola persona de 65 años o más (13,79%), seguidos por los hogares integrados por una pareja con tres hijos o más (12,48%), si bien estos últimos habrían descendido con respecto al año 2019 (13, 45%). La menor tasa de pobreza energética escondida la presentan, nuevamente, los hogares formados por una pareja y dos hijos (7, 51%), cifra, que también desciende (8.79% en 2019).

El régimen de alquiler, tanto los alquileres reducidos como la cesión semi gratuita, son los más relacionados con esta dimensión del fenómeno en 2020, con unos valores de 23, 83% y 15,08% respectivamente. El régimen menos afectado el de propiedad con hipoteca que arroja una cifra del 8,08% en 2020, 1 punto menos que en 2019.

### Imposibilidad de mantener una temperatura adecuada en la vivienda

Los datos del informe, referidos únicamente a la temporada de invierno y al total de la población, indican que 5,2 millones de españoles no consiguen calentar su vivienda hasta un nivel adecuado, indicador que ha experimentado un incremento considerable con respecto al año anterior (desde 7,6% en 2019 al 10,9% en 2020).

La desagregación de los datos por zonas climáticas permite ver un descenso de algo más de un punto en la zona de mayor severidad climática (zona E); desde el 6,9% en 2019 al 5,8% en 2020. Esta zona es, además, la que presenta menor porcentaje de este tipo de pobreza. Por el contrario, la zona α presenta el valor más elevado (19,7%) con un aumento realmente significativo con respecto a la situación en 2019 (3,8%).

El cálculo del indicador por Comunidades y Ciudades Autónomas permite ver que las islas Baleares (19,9%), Melilla (18,9%), Canarias (17,5%) y Extremadura (13,7%) presentan un mayor porcentaje de personas con dificultad para mantener su hogar caliente en invierno. En cambio, Aragón (2,8%), Ceuta (2,9%), Cantabria (5,8%) y La Rioja (6,0%) serían las comunidades cuyos habitantes tendrían menor dificultad.

Por otro lado, las familias con 5 miembros o más, serían en este caso, las más afectadas, siendo que el 16,7% de la población en este supuesto estuvo teniendo este tipo de dificultades durante 2020, habiendo incluso empeorado la cifra con respecto a la de 2019 (14,0%). Los hogares con 4 miembros volverían a ser los menos damnificados, a pesar de que también aumentan en 2 puntos (5,7% en 2019 y 7,7% en 2020).

Con respecto a la situación por actividad de la persona principal vuelve a ocurrir que la población en desempleo es la más afectada con un 21, 5%; dato que triplica al porcentaje de afectados que se encuentran ocupados (7,9%). Los datos acusan un empeoramiento de la situación en todos los supuestos, siendo especialmente significativo en el caso de los hogares “jubilados” categoría que ha doblado su valor con respecto al año anterior (5,2% en 2019 y 10,1% en 2020).

Los hogares unipersonales con hijos dependientes económicamente son los menos capaces de mantener el hogar a una temperatura adecuada en invierno (17, 9%).

El régimen de alquiler a precio de mercado es el factor que se relaciona con mayores cifras de pobreza energética en esta dimensión (23, 0%), valor que se reduce 5,3 puntos cuando el régimen de alquiler es a precio reducido (cifra que, además, se ha reducido considerablemente con respecto al año anterior: del 25,7% en 2019 al 17,7% en 2020). EL valor más bajo para 2020 vuelve a presentarlo el régimen de propiedad con hipoteca (7,1%) cuya diferencia con la situación de mayor pobreza (alquiler a precio de mercado) fue de 15,9 puntos.

Por último, el porcentaje de población perteneciente al quinto quintil de renta que tuvo en 2020 dificultades para mantener caliente su hogar durante el invierno fue de 2%, en contraposición al 22,5% de la población en el primer quintil. Además, todos los quintiles experimentan una subida con respecto a 2019, siendo la mayor de ellas la ocurrida en el segundo quintil (8,8% en 2019 frente a 14,9% en 2020).

### Retraso en el pago de las facturas de suministros de la vivienda

Los datos de 2020 acerca del porcentaje de la población que tuvo retrasos en el pago de las facturas muestran un empeoramiento de la situación, siendo el primer año que este indicador no presenta mejoras con respecto al año precedente. Esta situación se encuentra en consonancia con el impacto del Covid-19 en los presupuestos domésticos, debido fundamentalmente al desempleo (MITERD, 2021). Así, el porcentaje de la población en esta situación de pobreza ascendió desde el 6,6% del 2019 al 9,6% alcanzado en 2020.

La zona climática más afectada fue la A, con un 18,2% de su población en esta situación y la de menor afectación la E, con un 3,3%; esta zona, precisamente es la única de todas ellas que experimenta un retroceso o mejora de la situación, mientras que todas las demás empeoran (especialmente la A con 9 puntos de variación con respecto a 2019).

El análisis por Comunidades y Ciudades Autónomas revela que los ciudadanos de Ceuta y Canarias son los que presentan mayores valores de retrasos en las facturas, 25,3% y 17,8% respectivamente; mientras que las comunidades con menor incidencia de este tipo de pobreza energética son Aragón (2,7%) y La Rioja (3,6%).

Si tomamos como criterio el tamaño del hogar observamos que los hogares integrados por 5 miembros o más son los más afectados por los retrasos en el pago de los suministros, habiéndose experimentado un claro aumento entre 2019 y 2020 (con cifras del 13,2% y 21,5% de la población respectivamente). Los hogares con menor porcentaje de pobreza en esta manifestación son los conformados por dos miembros (5,9%), si bien, al igual que el resto de las categorías sin excepción, experimentó un aumento.

En relación con la actividad de la persona principal, nuevamente, el colectivo de parados acusa las cifras más elevadas (26,2%), presentando los hogares "jubilados" las más bajas. La diferencia de este tipo de pobreza entre los hogares "parados" y los "ocupados" es de -18,3 puntos para 2020 y de -15,5 puntos para 2019.

En cuanto al tipo de hogar los datos indican que los retrasos en las facturas afectan de forma especial a los hogares compuestos por un adulto con hijos dependientes (15,5%) con un incremento de 2 puntos con respecto al porcentaje de población (de esta misma categoría) que padeció este problema en 2019. Además, se observa que la categoría con menos dificultades en este sentido es la de los hogares con una persona de 65 años o más (2%), siendo, por otra parte, la que menos variación ha sufrido con respecto a 2019 (aunque todas las categorías han empeorado sus cifras de pobreza energética).

Si atendemos al régimen de tenencia de la vivienda, el mayor porcentaje de población con retrasos en las facturas lo vemos en aquellos que viven de alquiler a precio reducido (29,3%), seguido de los que viven de alquiler a precio de mercado (23,0%). Por otro lado, quienes han padecido este problema en 2020 en la menor proporción son las personas que viven en una casa de su propiedad sin hipoteca (4,2%).

Por último, la desigualdad de pobreza energética a este nivel vuelve a ser notable si tomamos en consideración la distribución de la población por quintiles de renta. Así, mientras que el 24,9% perteneciente al primer quintil tuvo retrasos en el pago de la factura, sólo un 1,2% del quinto quintil vivió esa situación.

### Gasto desproporcionado basado en ingreso mínimo (MIS)

Recordamos que este es uno de los dos indicadores desarrollados por el equipo de investigación de la Cátedra de Pobreza y Energía, que establece como umbral de gasto desproporcionado, a diferencia del 2M, el marcado por una cesta de necesidades básicas (utilizando umbrales de renta mínima). Este indicador trata de identificar aquellos hogares

cuyos recursos no les permiten cubrir su factura energética (una vez deducidos los suministros energéticos y su ingreso mínimo estándar) (Romero et al., 2022).

Los datos indican que en 2020 y tomando como referencia la *Renta Mínima de Inserción*[4], el 7,8% de los hogares no pudieron consumir una cantidad de energía básica. Si, por el contrario, el ingreso mínimo estándar tomado como referencia es el SMI[5], las cifras aumentan al 16,6% de la población, mientras que utilizando el IPREM[6] el porcentaje de hogares sería el 9%. Por otro lado, comparando los datos de 2020 con 2019, observamos que los datos son muy similares en el caso de la RMI (0,1 punto de diferencia al alza en 2020), y algo menos en los otros dos casos (15,3% el MIS basado en SMI y 9,7% el MIS basado en el IPREM). En cualquier caso, como señalan los autores del informe, la diferencia entre indicadores para el mismo año es significativamente desigual, urgiendo "definir una referencia de ingreso mínimo estándar que verdaderamente recoja el gasto necesario para proveerse con una cesta de necesidades básicas en nuestro país" (Romero et al., 2022, p.13).

Con relación a los datos desagregados por Comunidades Autónomas (tomando como referencia el SMI) se aprecia que en 2020 Ceuta presenta los mayores porcentajes de pobreza en los hogares (un 22,5% de éstos no pudieron proveerse de un suministro de energía básico) y el País Vasco el lugar de España donde menos hogares viven esta situación (3,6%).

Por último, la situación española con respecto a los deciles de renta revela que los hogares que realizan un gasto desproporcionado a sus ingresos se ubican en los tres primeros deciles de renta, especialmente en el primero.

### Pobreza energética oculta (HEP)

Este indicador proporciona datos de consumos excesivamente bajos en los hogares que cumplan con las siguientes dos condiciones: tener un gasto energético real inferior a la mitad de su gasto teórico y pertenecer a uno de los cinco deciles de renta más bajo (con el fin de discriminar aquellos hogares que consumen menos energía por razones económicas). Tomando en consideración este criterio se aprecia un descenso de este tipo de pobreza de 4,1 puntos (25, 2% de hogares en 2019, y 21,1% de hogares en 2020)

[4] Se ha utilizado para el cálculo de este umbral la misma referencia para 2019 y 2020, tomando la media ponderada por población beneficiaria de la RMI: 505,6 €
[5] 900€ en 2019 y 950€ en 2020.
[6] 806,7€ (1,5 veces el IPREM).

(Romero et al., 2022). Los autores del informe achacan el descenso a las medidas de protección implementadas por el gobierno para paliar los efectos de la crisis (escudo social).

Por otro lado, considerando que un hogar estaría en una situación extrema de pobreza energética oculta si tuviese un infra consumo equivalente a un cuarto del gasto energético teórico (GET/4), tendríamos que en España los hogares en esa situación ascienden al 4,8%. Igualmente, aquellos hogares que han gastado ¾ del GET han ascendido al 36,5%.

Para finalizar, la desagregación del HEP por Comunidades y Ciudades Autónomas indica que la menor incidencia de pobreza energética oculta se encuentra en el País Vasco (11,4%), correspondiendo la situación más grave a Extremadura, con un 37% de hogares en esta situación.

## CONSECUENCIAS DE LA POBREZA ENERGÉTICA

Las consecuencias de la pobreza energética son múltiples y variadas, y están relativamente bien identificadas (Jones, 2016; Tod y Thomson, 2016; Arenas et al., 2019). De la misma forma que la relación entre la falta de ingresos suficientes está relacionada con la vulnerabilidad y pobreza energética, la vulnerabilidad energética agrava las situaciones de pobreza debido a que los ingresos de un hogar vulnerable, ya de por sí escasos, resultan insuficientes para cubrir el conjunto de las demandas de consumo del hogar, viéndose con ello comprometidas no solo el confort sino también las capacidades y oportunidades para alimentarse, trabajar, relacionarse y participar, aspectos que afectan de modo circular al crecimiento personal y a la economía doméstica (Jones, 2016). Es decir, la pobreza energética es un factor más de vulnerabilidad que conduce a una fragilización de quienes la padecen, sumándose a otros muchos factores que interactúan mediante un círculo vicioso, lastrando sus posibilidades de vivir plenamente (Coulon y Bataller, 2013)

En este sentido, en un informe de Cruz Roja Española acerca de la vulnerabilidad social y su relación con la vivienda y la pobreza energética, puede leerse que el 56,2% de las personas atendidas comenta acerca de consecuencias sobre su salud (catarros, gripes, reumatismos y enfermedades crónicas), el 35% identifica efectos negativos en el ámbito

social, por ejemplo, al no poder recibir visitas en casa, el 29,6% relaciona su problema de pobreza energética con el absentismo laboral y un 18,5% alude al impacto sobre la búsqueda de empleo, debido al impacto sobre las condiciones y posibilidades de mantener una higiene adecuada; por último, un 25,5% vincula tanto las condiciones de la vivienda como las de salud al absentismo escolar y el menor rendimiento de los niños en el colegio. (Malgesini et al., 2018).

En cualquier caso, la existencia de una fragilidad previa es la razón, como hemos visto anteriormente, de que los grados de vulnerabilidad y pobreza energética sean diversos, sucediendo lo mismo con sus consecuencias (Malgesini et al, 2018; Diputación Foral de Guipúzcoa, 2013).

En este sentido, las consecuencias son diferentes según las distintas formas de expresión que predominen en un caso de pobreza energética: experimentar frío en el hogar, pagar demasiado por las facturas (lo que puede resultar en la acumulación de deudas y/o desconexión) o privarse de consumir energía que sería el caso más extremo (Meyer et al., 2018); por otro lado, además, las consecuencias serán diferentes, para cada uno de estos casos en función de la capacidad de respuesta de la persona, lo cual vuelve a relacionarse con la vulnerabilidad personal y social preexistente. Por ejemplo, Cruz Roja Española advierte de la relación estrecha entre la pobreza y el ámbito rural, siendo conocida también la mayor vulnerabilidad energética en el ámbito rural (Malgesini et al., 2018; Tirado et al., 2016).

La vulnerabilidad social, entendida como "*la condición especial de fragilidad en que ciertos ambientes o situaciones socioeconómicas colocan a las personas que los sufren*" (Feito, 2007, p.10) aporta bastante luz a la hora de entender la estrecha relación existente entre, por ejemplo, la salud y las condiciones sociales y materiales (suficientemente explicadas a través de los llamados determinantes sociales de la salud), entre las cuales la calidad de la vivienda, esto es su grado de eficiencia, es un determinante más (OMS, 1999; OMS, 2008); y ello porque la salud está directamente afectada por las condiciones en que las personas nacen, crecen, viven y envejecen, existiendo la necesidad de que: "las características de la vivienda y del entorno tengan que estar en relación con las necesidades de las personas, permitiendo su uso normalizado y autónomo" (Ubrich, 2018, p.12).

Algunos trabajos, analizan de forma inversa la relación entre salud y pobreza energética. Así en (VCWG, 2013) mencionan un estudio llevado a cabo en el norte de Irlanda que concluyó que el 42% del coste del programa Warm Homes del año 2000 podía sufragarse con los ahorros del sistema de salud, así como el hecho de que cada euro invertido en eficiencia energética supondría un ahorro de 42 céntimos para el sistema sanitario; no en vano la OMS ha establecido un rango de temperatura óptimo para el hogar (21º en la sala de estar y 18º en el resto de la casa, durante al menos nueve horas al día en el periodo invernal) que permite el desarrollo en condiciones de salud (Coulon y Bataller, 2013). De tal forma que como también ha señalado la Comisión de determinantes sociales de la salud (2009), mejorar la salud de las personas tiene efectos positivos sobre la salud de las personas. Por todo ello, actuar sobre la eficiencia energética de las viviendas es una pieza clave para revertir el círculo vicioso entre pobreza y pobreza energética.

Uno de los impactos más preocupantes pero que aún no ha sido suficientemente estudiado es la relación entre la pobreza energética y la tasa de mortalidad adicional de invierno (TMAI); por ejemplo, de las 24.000 personas al año que mueren en España durante los meses más fríos, solo una pequeña proporción de ellas puede ser *estrictamente atribuible* a las condiciones de pobreza energética, si bien ésta podría estar causando en España alrededor de 7.000 muertes por año (Tirado et. al, 2016). Lo que sí se ha visto es que los países que tienen un parque de viviendas más eficientes energéticamente presentan una menor incidencia de muertes durante el invierno (Geddes et al., 2011).

Las consecuencias sobre la salud mental y la salud social también son muy conocidas. Psicológicamente, pueden manifestarse como cuadros de ansiedad de distinta gravedad, debidos a la exposición continua de situaciones que generan en las personas preocupación, miedo o incertidumbre, que pueden llevar asociados también con trastornos del sueño, irritabilidad, pérdida de concentración o fatiga; además, suelen ser frecuentes los síntomas depresivos cuyo abanico es muy amplio (pérdida de control sobre las propias circunstancias vitales, anomia, sentimientos de culpa, tristeza o apatía) (Ubrich, 2018). En este sentido, los menores y adolescentes son especialmente vulnerables, habiéndose observado que los niños que residen en casas con peor calidad energética presentan una mayor incidencia de síntomas psicológicas y una menor perseverancia sobre las tareas que los niños que viven en casas mejores (Geddes et al., 2011).

Además de los efectos sobre la salud es necesario hablar de los efectos sobre la privación material, siendo muy frecuente la necesidad de priorizar entre el consumo de suministros energéticos y la adquisición de otros bienes de primera necesidad como alimentos, medicamentos, equipamientos escolares, actividades de ocio, etc. (Malgesini et al., 2018; Diputación Foral de Guipúzcoa, 2013). Relacionado con ello, está también la otra cara de la misma moneda: el sobreendeudamiento (con el consiguiente impacto sumatorio sobre otros aspectos ya señalados), también muy relacionado con la pobreza energética (Coulon y Bataller, 2013).

Por otro lado, la pobreza se relaciona también con una mayor exposición a los riesgos no solo personales sino también medioambientales (OMS, 1999), como por ejemplo los derivados del cambio climático; así, las personas más sensibles a los efectos medioambientales del cambio climático son aquellos con menor nivel de ingresos, menor calidad de los hogares y peor salud, exactamente el mismo perfil que presentan muchas de las personas en situación de pobreza energética (Geddes et al., 2011).

Por último, la pobreza energética tiene verdaderas consecuencias sobre el medioambiente, precisamente también por el peligro, sobradamente conocido, de las emisiones de gases de efecto invernadero. En este sentido, puede decirse que los objetivos de lucha contra la pobreza energética y contra el cambio climático confluyen de forma importante, y si bien ello tiene su cierto peligro (Bouzarovski (2018), advierte de la necesidad de toda política que trate de mejorar la eficiencia energética de los estados tiene que disponer de una estrategia que, de forma específica atienda los objetivos de pobreza energética sin sobreentenderse que éstos se alcanzarían mediante el logro de los objetivos de eficiencia generales), también lo es que el sector residencial es el responsable del 17,1% del consumo final de energía y el 8% de las emisiones directas de gases de efecto invernadero (MITERD, 2022), por lo que la necesidad de sinergia entre ambas políticas es clara. Por otro lado, el diseño arquitectónico de los barrios se encuentra directamente relacionado con la forma en que las personas pueden acceder a las instalaciones de tecnologías renovables (es decir, no solo económicamente), y con la posibilidad de sus habitantes de participar activamente en el control del cambio climático (Geddes et al., 2011). Sin embargo, la estrecha relación entre la pobreza energética y las distintas formas de exclusión residencial, y la tipología de barrios en los que habitan las personas afectadas por ella (Malgesini et al., 2018), son un claro impedimento, tanto para esta forma de contribución positiva, como para una contribución negativa entendida como reducción

del impacto ecológico. Ello nos volvería a llevar a una idea expresada unas líneas más arriba, que, de forma indirecta, la pobreza energética conduce a una disminución de la libertad para la actuación política, es decir, una disminución de la libertad social, entendida como la oportunidad de participar de forma cooperativa en los procesos de solución de los problemas sociales (Cortés, 2018), como es caso del grave momento medioambiental que enfrentamos como sociedad.

## POLÍTICAS DE ACTUACIÓN CONTRA LA POBREZA ENERGÉTICA

A continuación, describimos las principales directrices que conforman las políticas contra la pobreza energética en los ámbitos europeo y español. Nuestra intención no solo es mostrar el marco de actuación de los gobiernos en esta materia sino, entender qué visión las fundamenta (y qué elementos la integran) con el fin de discernir más adelante qué otras formas de intervención cabría planificar.

### *EUROPA*

El 1 de julio de 2007, La Unión Europea inicia el proceso de liberalización de los mercados de energía. La motivación del cambio de modelo energético tuvo su razón de ser en una serie de factores, que, de forma confluyente, estaban comprometiendo el crecimiento y desarrollo económico de los estados miembros; entre estos factores se encontraba, fundamentalmente, la excesiva dependencia de la UE de terceros países debido a su incapacidad para autoabastecerse energéticamente, y los continuos incumplimientos de las condiciones de suministro (Ahner, 2013). Unos meses antes, la Comisión Europea había emitido un documento *An Energy Police For Europe* (Comisión Europea, 2007b) en el que se reconocía el papel esencial de la energía para cada europeo, y para combatir dos problemas, cada vez más objetivos, como eran el progresivo cambio climático y la vulnerabilidad externa de la UE (debido a la necesidad de importar casi el 70% de la energía necesaria para el año 2030, según sus previsiones) (Ahner, 2013). Este documento, por lo tanto, atribuye a la energía un importante valor geopolítico. Comienzan así a configurarse los grandes objetivos energéticos de la UE, cuya relevancia aún hoy continúa siendo incuestionable: *"*combatir el cambio climático, limitar la vulnerabilidad externa de la UE a la importación de hidrocarburos y promocionar el crecimiento y el

empleo, proporcionando así energía segura y asequible para todos los consumidores*”* (Comisión Europea, 2007ª, p. 4).

Así, la liberalización del mercado es la fórmula comprendida como necesaria para hacer realidad un Mercado Interior de la Energía que pudiera evitar tales peligros y reforzar con ello la soberanía energética de la Unión Europea. Este hecho incita a la Comisión Europea a recoger por primera vez en la Carta de los Consumidores de Energía una serie de recomendaciones a los estados miembros con el fin de que estos pudiesen garantizar la protección de los consumidores domésticos del riesgo que les acechaba tras la liberalización del mercado y el crecimiento de la competencia (Comisión Europea, 2007b). En este sentido, comienza a apreciarse que lo primero que se considera necesario regular es la protección de los consumidores ante esta nueva forma de vulnerabilidad estructural, lo que se hizo en 2009 a través de sendas directivas de gas y electricidad, al plasmarse en ellas la obligación de definir la figura del “consumidor vulnerable” y planificar medidas específicas para su protección (Comisión Europea, 2009a y 2009b).De la misma forma, comienza también a asociarse la asequibilidad de la energía con la independencia energética hacia terceros países. Por otro lado, debido al principio de subsidiariedad que impera en la UE, ésta no puede intervenir en cuestiones de política social, hecho por el que todo su compromiso con la erradicación del fenómeno está más fundamentado en la protección del consumidor vulnerable y la mejora de la eficiencia energética que en actuaciones más directas dentro del ámbito de la acción social contra la pobreza. Es decir, en virtud de la legislación relativa al Mercado Interior de la Energía, sobre lo que la UE sí tiene competencia, la protección del consumidor vulnerable adquiere un mayor protagonismo en los documentos que la pobreza energética.

Es por ello, que a partir de 2010 comenzará también a recomendarse que las políticas nacionales incorporen medidas de eficiencia energética (Comisión Europea, 2010), aunque no será hasta 2012 que este aspecto se convierta en un aspecto prioritario para garantizar la protección de los consumidores, siendo también esta fecha la del lanzamiento de una primera directiva centrada en la eficiencia energética (Directiva 2012/27/UE). Además, 2010 es también el año en que comienza a advertirse la necesidad de conectar las incipientes políticas de protección de consumidores vulnerables y pobreza energética con las de sanidad y vivienda (Bouzarvski, 2018). Poco a poco las recomendaciones de la UE irán argumentándose en torno a la necesidad de distinguir la

accesibilidad a la energía de la asequibilidad de los productos energéticos y de no equiparar la pobreza energética con la pobreza general.

En 2013, las conclusiones del Vulnerable Consumer Working Group comienzan a considerar la vulnerabilidad energética como un concepto clave para la caracterización y el abordaje de la pobreza energética (VCWG, 2013). De alguna forma, comienza a admitirse que la vulnerabilidad energética sería una variante de la vulnerabilidad socioeconómica padecida por los hogares en virtud de las nuevas normas del mercado energético común, y en donde la pobreza energética sería la manifestación de esa vulnerabilidad (Bouzarovski y Petrova, 2015).

En 2014 se especifica por primera vez la recomendación de que la protección de los consumidores vulnerables sea canalizada a través de las políticas sociales y no desde los precios, por las distorsiones que pudieran sobrevenir y por el riesgo de comprometer el proceso de liberalización (que como hemos señalado era clave para garantizar la independencia de las importaciones); así, en tanto en cuanto los precios soportan las inversiones de las compañías energéticas para sufragar la transición energética y para garantizar la seguridad de los suministros todo el abordaje de la pobreza energética se centra en medidas sociales canalizadas a través de los sistemas de bienestar que complementen los ingresos de los hogares sin interferir en los precios (Comisión Europea, 2014). En este sentido cabe añadir que la apuesta por la eficiencia requiere que los precios de la energía reflejen verdaderamente todos sus costes, internos y externos, pero también que excluyan otros términos que los incrementen (Arenas et al., 2019). Por otro lado, con el fin de reducir el impacto y empoderar a los consumidores, comienza también a recomendarse que se intensifiquen las inversiones en medidas de eficiencia energética y que se fomente la participación activa de los consumidores en la transición energética y en el mercado, a través de la información adecuada y suficiente; por ello, se insta, también, desde los organismos europeos a la investigación en torno a nuevas tecnologías aplicadas a este campo (Comisión Europea, 2015).

A finales de 2016, la Comisión Europea lanza una comunicación al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo, al Comité de las Regiones y al Banco Europeo de inversiones denominado *Energía limpia para todos los europeos* (Comisión Europea, 2016). En ella ponía de manifiesto, una vez más, la vinculación de la transición hacia una energía limpia con el crecimiento económico y la creación de empleo, sosteniendo que con la inversión adecuada (177000 millones EUR) el paquete

energético que presentaba sería capaz de generar en los años 20 un crecimiento del 1% del PIB y generar 90000 puestos de trabajo; con respecto a la creación de empleo indicaban que los precios de la energía afectan a la competitividad de todos los sectores económicos y que el sector energético emplea a casi 2,2 millones de personas, siendo así que las personas empleadas en el sector de las renovables (directa o indirectamente) ascienden a un millón de personas. Por otro lado, consideraban que la transición energética debía beneficiar a todos los europeos sin excepción, incluyendo a todas las personas vulnerables y en situación de pobreza energética. Así, el paquete de medidas regulatorias que lanzaban tenía tres objetivos principales: priorizar la eficiencia energética, alcanzar el liderazgo de la Unión Europea en materia de energías renovables y ofrecer un trato justo a todos los consumidores. Para ello, el paquete integraba una serie de acciones facilitadoras que requería de inversiones anuales de aproximadamente 379000 millones de euros para poder alcanzar los objetivos de la UE para 2030 sobre energía y clima. Por otro lado, en este documento la eficiencia energética queda consagrada como la fuente de energía más universalmente disponible, en el sentido de que la energía más barata y limpia es la que no se usa; por este motivo, y entre otros compromisos, se pretendía mejorar la tasa de renovación de edificios, que en esos momentos era del 1% y fomentar el ahorro energético (Comisión Europea, 2016).

Con respecto a ofrecer un trato justo para los consumidores vemos que es quizá en esta documentación donde se va perfilando el estatus de la energía y del consumidor vulnerable en los escenarios de futuro energético:

> Los consumidores son un pilar fundamental de la Unión de la Energía. La energía es un bien esencial, imprescindible para participar plenamente en la sociedad moderna. La transición hacia una energía limpia también tiene que ser equitativa para los sectores, las regiones o las partes más vulnerables de la sociedad que se verán afectados por ella. La comisión pretende reformar el mercado de la energía a fin de capacitar a los consumidores y permitirles controlar mejor sus opciones en el ámbito de la energía. Para las empresas, esto se traduce en una mayor competitividad. Para los ciudadanos significa una información de mayor calidad, posibilidades de desempeñar un papel más activo en el mercado de la energía y un mayor control de sus costes energéticos. (Comisión europea, 2016, p.11).

De esta forma, y para situar a los consumidores en el centro de la Unión de la Energía, proponían el mayor acceso a la información energética como pieza clave, de modo que: contadores inteligentes, mayor claridad en las facturas, mayores facilidades para el cambio de proveedores (junto con el abaratamiento de estos costes) y la disponibilidad de herramientas de comparación de tarifas, pasaban a convertirse en

medidas necesarias para proteger a los consumidores vulnerables y transitar desde un modelo de producción energética centralizada a otro de mercados interconectados e inteligentes. En este sentido, este nuevo modelo de mercado lo presentaban, además, como una oportunidad para los consumidores para, no solo, producir su propia energía, sino también almacenarla, compartirla, consumirla o venderla en el mercado, de forma directa o mediante cooperativas de energía. Por último, y con respecto a los precios reconocían que así como la situación mundial ha permitido que los precios de la energía al por mayor experimentaran una bajada (con los precios de la electricidad más bajos de los últimos doce años, un descenso en el precio del gas del 50% desde 2013 y casi un 60% en los del petróleo desde 2014) los precios de los consumidores domésticos se encontraban en un proceso de escalada creciente, con un aumento del precio de la electricidad de un 3% anual desde 2008, y para el gas de un 2% (lo que para el consumidor doméstico estaba representando casi el 6% del presupuesto del hogar, o del 9% si se trataba de los hogares con los ingresos más bajos, cifras que suponían un incremento del 50% en solo diez años).

El paquete jurídico *Energía limpia para todos los europeos* se completó en 2019 y constaba de cuatro directivas europeas y cuatro reglamentos para ejecutarlas: Reglamento (UE) 2018/1999; Reglamento (UE) 2019/941; Reglamento (UE) 2019/942; Reglamento (UE) 2019/943; Directiva (UE) 2018/848; Directiva (UE) 2018/2001; Directiva (UE) 2018/2002; Directiva (UE) 2019/944.

La directiva de eficiencia energética de 2018 (2018/2002/UE) derogaba a su homónima de 2012 (2012/27/UE), actualizando la orientación de los objetivos nacionales de eficiencia energética de aquella (que consistían, para la UE, en reducir el consumo de energía en un 20% para 2020), y obligando a los estados miembros a presentar de forma trienal planes nacionales de acción para la eficiencia energética; por el contrario, la nueva directiva establecía un nuevo objetivo obligatorio para la UE de un 30% de eficiencia energética para 2030 e instaba a los estados miembros a asumir, para ese mismo año, reducciones de su consumo anual de energía primaria en un 4,4% de media.

Finalmente, en 2020, la Comisión Europea presenta una propuesta para una Ley Europea del Clima y poder descarbonizar Europa para 2050; con ello inicia el proceso que desembocará en la adopción de un acuerdo político provisional entre el Parlamento Europeo por el que se genera el nuevo objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en al menos, un 55% para 2030, con el fin de poder alcanzar la neutralidad

climática en 2050. Para ello ratifica, en su comunicación de 2021 al Parlamento y al Consejo relativa a la eficiencia energética, el papel clave de la eficiencia energética a la cual define como *una fuente de energía por derecho propio*, de tal manera que el principio rector de "primero la eficiencia energética" se extienda a todos los sectores (no solo al energético) incluyendo el financiero, cuyas decisiones también deben adecuarse a él. Además, señala que el consumo de los hogares constituye la cuarta parte del total del consumo energético de la Unión, por lo que su comportamiento, tiene un papel crucial para el alcance de los objetivos; sin embargo, añade, este comportamiento ciudadano no está siendo firme, y el empoderamiento que perseguía la Directiva de 2018 no está siendo efectivo a pesar de los incentivos dispuestos en ella (que muchas veces están divididos) para la promoción de la eficiencia energética, sobre todo a nivel local. Por último, urge a que la pobreza energética pase a ser un asunto de especial relevancia (debido en parte al aumento de consumidores vulnerables no pobres) y a que se aborde de manera urgente, especialmente si quiere crearse la Europa Social que se acordó conjuntamente con el Compromiso Social de Oporto; así, fundamenta tal relevancia con estas palabras:

> Dado que cada vez son más los europeos que probablemente tendrán que luchar por acceder a la energía esencial, en particular, a raíz del aumento de los costes de la energía y del desempleo, los niveles de pobreza energética de todos los Estados miembros pasarán a ser un asunto de especial relevancia. Asimismo, es posible que los hogares de renta media se enfrenten a un mayor riesgo de pobreza energética en un futuro próximo, ya que, en la actualidad, la mayoría de los hogares afectados son hogares de renta media (media-baja). Se ha determinado que la eficiencia energética es la solución más eficaz para aliviar la pobreza energética y superar algunos de los posibles impactos distributivos negativos de las medidas de fijación de precios. Tal como exige el Pacto Verde Europeo, la Directiva de eficiencia energética [refundida], junto con otras iniciativas del paquete de medidas "Objetivo 55", en particular el Fondo Social para el Clima, abordará ese doble reto y convertirá las necesidades climáticas y sociales en oportunidades. (Comisión Europea, 2021a, p.4-5).

En cualquier caso, y aunque queda pendiente que asistamos a ese estupendo milagro, éste no sucederá si antes no se cumple otro de los vaticinios pronunciados por la Comisión europea en 2016: que la transición hacia una energía limpia para todos los europeos no podría ser posible sin la movilización de todas las partes interesadas, tanto de la sociedad civil como de las administraciones públicas, incluyendo especialmente a los niveles regionales y locales; es decir, que, según indicaban, el reto requería de la participación activa de todos ellos (Comisión Europea, 2016).

Por último, cabe mencionar que las consideraciones europeas en torno al establecimiento de servicios públicos de energía y las intervenciones estatales para

regular los precios son recomendadas con mucha cautela. Así, la Directiva (UE) 2019/944, sobre las normas comunes para el mercado interior de la electricidad indica que la competencia sana de los mercados minoristas es esencial para el impulso del mercado energético ligado a las energías renovables, encontrando que los precios de mercado no distorsionados son los únicos capaces de actuar como estímulos para el desarrollo de la nueva red y la inversión en nuevas tecnologías de generación de electricidad; por ello en sus artículos 22 y 23 señala que los estados deben mantener amplia discreción a la hora de imponer obligaciones de servicio público a las empresas de electricidad cuando medien objetivos económicos de interés general. Ello, solo quedaría justificado en contextos de escasez de suministro (por el encarecimiento del precio que ello supone) o en los casos de deficiencias del mercado debidas a la ineficacia de las agencias reguladoras. Por el contrario, el Estado queda encargado de garantizar que los consumidores domésticos, y en casos justificados las pequeñas empresas, tengan acceso a un suministro de calidad mediante precios claramente comparables, transparentes y competitivos. Además, señala que las obligaciones de servicio público en forma de fijación de precios de suministro conducen a la acumulación de déficit tarifarios, al menoscabo de la libertad de elección del consumidor, a desincentivar el ahorro energético y las inversiones en eficiencia energética o a promover en las empresas unos niveles de compromiso hacia el consumidor más bajos, constituyendo, además, una medida de falseamiento de las señales de precios. Tales consecuencias las estiman como especialmente perjudiciales para los consumidores vulnerables debido a que éstos destinan mayores porcentajes de su renta para su abastecimiento económico que los demás consumidores. Para evitarlas la recomendación es aplicar de forma preferente otros instrumentos políticos como medidas de política social. Por ello, cuando los estados miembros consideren establecer estas obligaciones deben proveerse de medidas adicionales que contrarresten los efectos de las distorsiones que se provoquen (Directiva (UE)2019/944.

Por desgracia, los contextos extraordinarios que, según la Directiva (UE) 2019/944, podrían justificar una intervención de precios, tres años después han dejado de ser una hipótesis debido a las consecuencias energéticas de la guerra de Ucrania, que ha convertido a la energía, también, en arma bélica. En este sentido, la Comisión Europea se pronunció el 14 de septiembre de 2022 en un comunicado de prensa a favor de la necesidad de aliviar la creciente presión que la subida de los precios energéticos está

suponiendo para los hogares y las empresas europeas, y decidió aplicar medidas excepcionales de reducción de la demanda y de distribución de los excedentes de ingresos del sector energético a los clientes finales. Así, con el fin de disminuir la demanda propone la obligación de reducir el consumo de electricidad en al menos un 5% durante las horas de precio máximo seleccionadas y que los estados miembros se fijen como objetivo reducir la demanda global de electricidad en al menos un 10%. Igualmente, con fines a la redistribución de beneficios, la Comisión decidió imponer un tope temporal de ingresos, fijado en 180EUR/MWH, a los productores "inframarginales" de electricidad (energías renovables, energía nuclear y lignito), y establece que los ingresos excedentes sean recaudados por los gobiernos nacionales para ser utilizados con fines de ayudar a reducir a los consumidores de energía sus facturas. Por último, también se previó la posibilidad de establecer una contribución solidaria temporal sobre los beneficios extraordinarios generados por las actividades energéticas vinculadas al petróleo, el gas, el carbón y la refinería, siendo recaudadas también por los gobiernos y reorientadas al beneficio de los consumidores de energía. Estas propuestas incluirían que, por primera vez, se autorizara la regulación de precios de electricidad a bajo coste, incluyendo también a las pequeñas y medianas empresas (Comisión Europea, 2022).

Por último, la Comisión Europea (2021b) emitió una comunicación recomendando un conjunto de medidas de actuación y apoyo con el fin de ayudar a los consumidores vulnerables a hacer frente a los precios de la energía; estas son: esquemas de soporte con cargo a los fondos del mercado de derecho de emisiones, autorizar aplazamientos temporales de facturas, medidas adicionales que eviten las desconexiones de la red, reducciones temporales de impuestos para clientes vulnerables, designación de mecanismos de suministro de último recurso, promoción de la participación de los consumidores en el mercado, evitar la financiación de las energías renovables con cargo a la factura eléctrica.

En términos generales, la política energética europea está determinada por un enfoque mixto de atención que combina un enfoque social (de carácter paliativo y de corto plazo) con otro energético (basado en medidas estructurales y de largo plazo), complementándose ambos en sus ventajas e inconvenientes; es decir, los enfoques sociales en teoría serían más capaces de identificar con éxito a los consumidores sociales a partir de los sistemas de protección social nacionales , mientras que las medidas

estructurales basadas en la eficiencia energética, tienen mayores beneficios macroeconómicos y climáticos, siendo además, más dignas (Escribano y Cabrera, 2019).

Sin embargo, y a pesar de la evidente atención que se ha prestado al tema de la eficiencia, y vinculado a él, la atención prestada a la pobreza energética y a la protección de los consumidores vulnerables sigue sin existir un principio rector del mismo nivel del que prescribe anteponer la eficiencia energética; es decir, un principio complementario que haga una apuesta firme por avanzar el reconocimiento de la energía o como derecho. En este sentido, puede observarse que el tono radical con el que se pronunciara el Comité Económico y Social Europeo en 2013 ha ido perdiendo fuerza en las sucesivas comunicaciones, informes y demás documentos europeos; algunos de estos discursos, (basados en la justicia y en la solidaridad) han perdido correlato con el tiempo, pero, no perdemos la esperanza de que tal vez puedan volver a pronunciarse de nuevo en los ámbitos oficiales de la Unión Europea:

> El CESE aboga por un Compromiso Europeo de Seguridad y Solidaridad Energéticas […] Este Compromiso Europeo de Seguridad y Solidaridad Energéticas impulsará una auténtica política europea de lucha contra la pobreza energética y de solidaridad que se basará en el reconocimiento de un derecho de acceso universal a la energía –que el CESE considera un bien común esencial– para que cada persona pueda vivir dignamente […] La energía es un bien común esencial, debido a su papel indispensable en todas las actividades cotidianas, que permite a cada ciudadano tener una vida digna, mientras que carecer de él provoca dramas. La pobreza energética mata física y socialmente. […] Esta situación intolerable tiene que cambiar. El CESE exhorta a emprender acciones urgentes a nivel europeo y aboga por un Compromiso Europeo de Seguridad y Solidaridad Energéticas para fomentar una auténtica política europea de lucha contra la pobreza energética y a favor del desarrollo de la solidaridad en este ámbito […] La lucha contra la pobreza energética y el desarrollo de la solidaridad en este ámbito se imponen cada vez más en la Unión Europea como una prioridad política fundamental, transversal, que debe formar parte de todas las políticas europeas y que se encuentran en la encrucijada entre los ámbitos social, sanitario, medioambiental, económico y político […] Son consumidores en situación de vulnerabilidad» por encontrase en «un estado de impotencia temporal derivada de una brecha entre su estado y sus características individuales […] y su entorno externo», ya que «cualquier consumidor, en un momento de su vida, puede convertirse en vulnerable debido a factores externos y a sus interacciones con el mercado» y, por tanto, puede precisar «de una protección especial». (Coulon y Hernández, 2013: 1-6).

### *ESPAÑA*

La política energética española, viene determinada, como era de esperar por el cumplimiento de las directrices europeas en esta materia, existiendo en ella un punto de

inflexión marcado por la publicación de la Estrategia Nacional de Lucha contra la Pobreza Energética 2019-2024 (ENLPE), a partir de la cual se produce un viraje político al reconocer un enfoque de derecho de acceso a la energía a los consumidores domésticos y vincularlo con los artículos 47 y 43.1 de la Constitución española, esto es, derecho a la vivienda digna y derecho a la protección de la salud, respectivamente (Tirado et al., 2019).

Además, y en consecuencia con ello, se planifican, por primera vez una serie de medidas, que trascienden el marco asistencial que predominaba hasta ese momento y que estaba basado únicamente en dos medidas de soporte económico, el bono social eléctrico y el bono social térmico. En el mismo sentido, además, el documento genera en los poderes públicos una nueva obligación, en tanto en cuanto quedan en ella definidos por primera vez unos compromisos de erradicación basados en objetivos de reducción de la incidencia en un 25%, y en la adopción de un sistema de indicadores que puedan evaluar la eficacia de la implantación (Tirado et al., 2019).

Sin embargo, y a pesar de sus dos años de vigencia aún es bastante el camino que España debe recorrer hasta el desarrollo pleno de la estrategia (Foronda et al., 2019).

La ENLPE se compone de 4 ejes estratégicos, que abordan el problema desde un enfoque mixto en consonancia con la política energética europea, los cuales están focalizados en: la mejora del conocimiento de la pobreza energética (EJE I), la mejora de la respuesta a la situación actual (EJE II), la introducción de cambios estructurales para reducir la pobreza energética (EJE III) y el establecimiento de medidas adicionales de protección del consumidor (EJE IV) (MITECO, 2019).

El Eje I establece 3 líneas de actuación con una medida cada uno, que pretenden mejorar el conocimiento actual de la pobreza energética mediante el establecimiento de un sistema robusto de indicadores para el cálculo periódico de los indicadores y designar organismos responsables; a tal efecto el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto demográfico, MITERD, ha publicado sendos informes de actualización de datos, uno en (2020) y otro en (2021). Además, su tercera línea preveía realizar un estudio más completo sobre el gasto térmico de los hogares según las zonas climáticas

El Eje II, relativo a mejorar la respuesta frente a la pobreza energética, la estrategia planifica dos líneas fundamentales. La primera de ellas, mejorar los mecanismos de subsidio frente a la pobreza energética, ha tenido un desarrollo relativo, pues la medida cuatro, que contemplaba la creación de un único bono social energético aún no ha sido

desarrollada. Con respecto a él, lo que la estrategia persigue es la creación de un mecanismo que sea universal con respecto a las fuentes de suministro; que esté automatizado (con el fin de simplificar el proceso burocrático de solicitud y concesión), permitiendo a la administración adjudicarlo a determinados perfiles de beneficiarios, y que permita mejorar el nivel de coordinación entre las administraciones públicas encargadas de su gestión (MITECO, 2019). En este sentido, la concesión directa del bono social a los beneficiarios del IMV regulado por el RDL 6/2022 es un ejemplo de esa automatización de la concesión (CC. OO, 2022)

Actualmente, están vigentes dos medidas de soporte económico para paliar las situaciones de pobreza energética de los hogares. Ambas figuras no están exentas de detractores, principalmente por su incapacidad para erradicar el problema desde sus causas y por las dificultades relativas a la gestión y a la identificación que ya hemos señalado. Por el momento, tienen dos requisitos básicos, tener contratada una potencia eléctrica igual o inferior a 10kW y que el beneficiario sea el titular del contrato.

El bono social eléctrico está regulado en el RD 897/2017, y modificado por el RDL 15/2018. La medida se canaliza a través de descuentos en las facturas eléctricas aplicados sobre el PVPC (precio voluntario para el pequeño consumidor) y sometidos a un límite máximo de energía dentro del periodo de facturación; estos descuentos serán de diferente cuantía en función del grado de vulnerabilidad energética que los clientes que puedan acreditar el cumplimiento de los requisitos de acceso previstos.

La ayuda económica que se recibe con el bono social eléctrico depende de la unidad familiar (familia sin menores, familia con un menor, familia con dos menores, familia numerosa, pensionistas) y del nivel de renta anual, marcado por el IPREM. Las familias numerosas no están sujetas a criterios de renta. Además, existen una serie de condiciones adicionales que puntúan en la valoración del grado de vulnerabilidad (condición de discapacidad reconocida superior al 33%, víctimas de violencia de género o de terrorismo, situaciones de dependencia reconocidas de grado II o grado III y hogares con un solo progenitor).

En función de estas condiciones, se establece la categorización de los clientes y sus descuentos, que son: 25% los consumidores vulnerables, 40% vulnerables severos o la exención a los consumidores vulnerables severos en riesgo de exclusión, considerados como tales aquellos atendidos por los servicios sociales y a quienes la administración

pague el 50% de las facturas. Estos descuentos se han aumentado en el marco de las medidas excepcionales, primero de la pandemia y después de la crisis energética internacional, ascendiendo a cuantías del 60% para los vulnerables y del 70% para los vulnerables severos, aumentos que permanecerán vigentes, por las sucesivas prórrogas, hasta el 31 de diciembre de 2022 (RDL 23/2021). Además, de estos tres tipos de consumidores el contexto de la pandemia ha propiciado la aparición de nuevos beneficiarios que tendrán la consideración de consumidores vulnerables, siendo: las personas en situación de desempleo (RDL 11/2020), y posteriormente los afectados por Expedientes Temporales de Regulación de Empleo (ERTE) y los empresarios, que hayan visto reducida su jornada por motivo de cuidados o circunstancias similares que les hayan supuesto una perdida sustancial de ingresos (RDL 30/2020).

El segundo subsidio de nuestra política es el Bono social térmico regulado por primera vez en el RDL 15/2018. En lugar de constituir un descuento en la factura se trata de un único pago anual en la cuenta corriente de los consumidores al que tienen derecho por concesión automática todos los beneficiarios del bono social eléctrico a 31 de diciembre del año anterior. Las cuantías percibidas se establecen en función de su grado de vulnerabilidad y de la severidad climática de la zona en que resida. Estas cuantías oscilan entre 25 y 123, 94 euros, viéndose incrementadas en un 60% para los consumidores vulnerables severos o en riesgo de exclusión.

En el marco de las medidas de protección excepcionales del Plan Nacional ante las consecuencias de la guerra de Ucrania (RDL 6/2022) las cuantías, prorrogadas hasta 31 de diciembre de 2022, se incrementan (al 35% la cuantía mínima y proporcionalmente las siguientes) y se establece una cuantía adicional de 90 euros por familia perceptora en forma de cheque único.

Otras medidas contempladas en el RDL 6/2022, de 29 marzo son la modificación del concepto de unidad familiar por el de unidad de convivencia, la ampliación de los límites de renta del BS eléctrico, la posibilidad de volver a solicitar el bono si las circunstancias han cambiado sin necesidad de esperar a su vencimiento (que son 2 años), la prórroga automática de forma temporal (excepto las familias numerosas) y la concesión directa a perceptores de IMV (CC. OO, 2022).

Por otro lado, la medida número 5 de este segundo eje contemplaba el establecimiento de un suministro mínimo vital de carácter temporal; si bien la estrategia

no especifica la cantidad de energía asociada a la medida, sí indica la necesidad de realizar estudios que permitan cuantificarlo. Con esta medida la ENLPE pretende ampliar las garantías de protección de los consumidores al aplicar un principio de precaución que impida la interrupción del suministro durante cuatro meses que se sumarían a los cuatro vigentes y durante los cuales la potencia de suministro sería rebajada; además, reconoce la necesidad de reforzar a los servicios sociales con el fin de que puedan identificar y atender los casos (MITECO, 2019). Esta medida se encuentra en línea con lo previsto en el artículo 52 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y en los artículos 3 y 4 del RD 897/2017, de 6 de octubre, que establecen un grupo de consumidores cuyo suministro no puede ser suspendido (hogares en los que hubiere menores de 16 años, personas con grado II o III de dependencia o discapacidad igual o superior al 33% reconocidas y consumidores vulnerables severos en riesgo de exclusión acogidos al bono social). Con motivo de la pandemia, se aprobó el RDL 8/2020, por el que se prohibía el corte de suministro de energía eléctrica, gas natural y agua a los consumidores vulnerables, medida que se ha ido prorrogando sucesivamente y estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2022. Durante la pandemia el RDL 23/2021 prolongó hasta 10 meses la prohibición de corte, manteniendo un suministro durante ese tiempo de 3,5kW (medida vigente hasta el 31 de diciembre).

En consonancia con lo anterior, y dentro del EJE II, la ENLPE prevé la protección de los consumidores vulnerables en situaciones meteorológicas extremas debiendo establecerse claramente el nivel de alerta necesario para poner en marcha el mecanismo de protección (MITECO, 2019).

Por otro lado, otro elemento de la política energética española relacionado con la protección del consumidor vulnerable tiene que ver con las medidas fiscales tomadas por el gobierno en los dos años anteriores para intentar compensar las subidas de los precios del gas, los cuales afectan también a los costes de producción de la electricidad. Estas medidas son, fundamentalmente, la bajada del IVA desde el 21% al 10% en un primer momento (RDL 12/2021) y al 5% actual en un segundo momento hasta 31 de diciembre de 2021 (RDL 11/2022). Estas considerables reducciones supondrán una reducción de 600 millones de euros y convierten este impuesto en el más bajo de la UE junto con Malta. Además, el RDL 12/2022 mantiene la supresión del 7% correspondiente al impuesto de generación que ya fuera regulado en el RDL 29/2021, y prorrogado por primera vez

mediante el RDL 6/2022. Por último, el gobierno también aplicó una rebaja del impuesto especial sobre electricidad del 5,1% al 0,5% (RDL 17/2021).

Además de estas rebajas en los costes fijos de la factura, el gobierno también reguló el retraso en el pago de las liquidaciones a las empresas que de forma trienal reciben estas en concepto de los gastos por la venta al por mayor de la electricidad en el mercado eléctrico suponiendo un "ingreso" de 1.800 millones para el Estado, y legisló la ampliación del recorte de los beneficios extraordinarios que obtienen las compañías eléctricas (RDL 6/2022).

Por último, junto con Portugal, el Gobierno español negoció en Bruselas la aplicación de un mecanismo de ajuste de los costes de producción de electricidad con el fin de reducir su precio en el mercado mayorista, conocido comúnmente como "La excepción Ibérica". Dicha excepción es posible debido al bajo nivel de interconexión que tienen ambos países y que les confiere la consideración de "islas energéticas". No obstante, la Unión Europea lo autorizó con la condición de reformar el actual PVPC (Deloitte, 2022). A pesar de los debates que la petición generó y las reticencias de la Comisión para aceptarlo, en estos momentos se comienza a ver la eficacia de la medida y la UE está considerando ampliar las autorizaciones a otros mercados.

Con respecto a las medidas estructurales la ENLPE planifica en el Eje III la línea 6 de actuación orientada a alcanzar una reducción en el número de personas en situación de pobreza, que desarrollará a partir de 5 medidas enfocadas en: la rehabilitación express de las viviendas (intervenciones de bajo coste y rápida aplicación en cada vivienda), en el fomento del parque de vivienda pública en alquiler social con subvención de suministros energéticos, en la sustitución de equipos por otros energéticamente eficientes, la rehabilitación integral de edificios y otras medidas derivadas de los análisis realizados en la estrategia a largo plazo de rehabilitación de la edificación.

La necesidad de renovación del parque edificatorio es alta, especialmente la renovación específicamente energética, según el diagnóstico realizado por la Comisión Europea en su comunicación al Parlamento Europeo a propósito de la estrategia *A Renovation Wave for Europe*, en octubre de 2020. En este diagnóstico, además, alertan de la excesivamente baja tasa de renovación energética (alrededor del 1%); añade que, incluso, las renovaciones profundas, es decir, las que reducen el consumo de energía en al menos un 60%, solo suponen el 0,2% de las renovaciones de edificios, motivo por el

que los índices de renovación energética son casi inexistentes y que a tal ritmo de renovación la reducción de las emisiones de carbono en el sector residencial solo podría alcanzarse a varios siglos vista (máxime, teniendo en cuenta el 50% del consumo final de energía en la UE, corresponde a calefacción y refrigeración, de la cual el 80% procede de los edificios) (Comisión Europea, 2020).

En España, el sector de la edificación es el responsable de aproximadamente el 30% del consumo de España (datos de 2018), distribuidos en el 17,1% del sector residencial y 12,4% el terciario (Comercio, Servicios y Administraciones Públicas). Además, en 2013, según datos de la UE, el 16,7% de la población vivía en viviendas con problema de conservación y en el último censo de 2011, se identificó que alrededor de un 7% del total de viviendas (1,8 millones) estaban en estado ruinoso, malo o deficiente. (MITMA, 2020).

Las medidas contempladas en la ENLPE se implementarán en el marco del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima, cuya elaboración es una de las demandas de la UE a los estados miembros, con el fin de que la Comisión pueda analizar el grado de cumplimiento del conjunto de los Estados (enviando, para ello, sucesivos informes con periodicidad de 2 años; el primero de los cuales debe enviarse antes del mes de marzo de 2023) (MITECO, 2020). Así en 2020, España publicó su Plan Nacional de Energía y Clima 2021-2030, en el que identifica los desafíos y las oportunidades relativas a las cinco dimensiones que integra la Unión de la Energía (descarbonización, incluidas renovables, eficiencia energética, seguridad energética, mercado interior de la energía e investigación, innovación y competitividad) y se propone alcanzar para el año 2030 los objetivos de reducir un 23% las emisiones de gases invernadero (GEI) con respecto a 1990, un 42% de renovables (sobre el uso final de la energía), un 39,5% de mejora de la eficiencia energética y un 74% de energía renovable en la generación eléctrica; todos ellos son objetivos intermedios que permitirán alcanzar la neutralidad de emisiones GEI en 2050, conforme a las directrices de la UE, y un sistema eléctrico 100% renovable. Para ello, el plan requerirá una inversión total de 241.412 M€ (un 80% procedente de los capitales privados y un 20% del sector público); de esta cantidad el 35% (83.540M€) serán destinados a los objetivos de Ahorro y Eficiencia energética. En cuanto al impacto, se espera que el PNIEC genere un aumento del 1,8% en el PIB (debido al impulso económico que impulsa el mercado de las renovables, y a la disminución de la factura energética de España) y un aumento neto en el empleo entre 253.000 y 328.000 personas

(que se traducirá en un incremento del 1,7% de la tasa de empleo para 2030). Por último, también se prevé que la disminución de las emisiones contaminantes mejore considerablemente la salud pública y con ello la reducción de costes sanitarios (por ejemplo, para 2030 se espera una disminución de alrededor de 2400 muertes prematuras (MITECO, 2020).

Dentro de este escenario, se comprenden muy bien los temores de que las medidas políticas a través de las cuales se desplieguen las estrategias se centren más en objetivos climáticos y comerciales, sin que tengan un verdadero impacto sobre los hogares vulnerables (Bouzarovski, 2018).

En este sentido, y para conjurarlos, la Estrategia a Largo Plazo para la Rehabilitación Energética en el Sector de la Edificación en España (ERESEE), actualizada también en 2020, ha introducido como uno de sus objetivos abordar el problema de la pobreza energética. Así, la Estrategia se ha planteado como objetivo, reducir en un 25% las cifras de pobreza energética de cada objetivo primario del EPOV para 2025, esperando alcanzar el 50% de reducción más adelante. Uno de los escollos a superar es la trasposición de las legislaciones estatales en las normativas de las comunidades autónomas, lo que en la actualidad se está produciendo de forma muy diversa (ERESEE, 2020). Por otro lado, este documento reconoce la dificultad de un segmento de los hogares españoles para abordar obras de rehabilitación energética, por lo que toma la precaución de introducir criterios sociales en el diseño de las medidas; añade, que, por ejemplo, las ayudas dispuestas en el Plan Estatal de Vivienda, que solamente cubren el 35% del valor de las obras, no alcanzarían para ayudar a estas familias (por lo que se recomienda subir ese porcentaje o disponer de protocolos que faciliten el acceso a otras fuentes de financiación complementaria). Así, para alcanzar los objetivos de pobreza energética será necesario evitar enfoques orientados hacia la capitalización de los ahorros energéticos y disponer de apoyos sociales específicos (MITMA, 2020). Por lo tanto, la cuestión de la identificación de los hogares vuelve a convertirse, como sucede con las medidas paliativas, en un verdadero punto crítico no exento de desafíos. En este sentido, la ERESEE (2020) pone el foco en: (1) la posibilidad de territorializar las ayudas, (2) poder relacionar el gasto con la disminución del consumo y (3) considerar los niveles de renta. Para esto último, la ERESEE prescindirá del indicador de pobreza escondida adoptado por la ENLPE (HEP M/2) sustituyéndolo por el desarrollado por Sánchez-Guevara et al. (2015), Pobreza Energética Escondida (PEE). El indicador permite integrar

pobreza energética y renta, y establecer una categorización de los hogares en 6 grupos, que pueden hacerse corresponder con los indicadores de la ENLPE (MITMA, 2020).

Por último, el eje IV de la ENLPE está orientado a las medidas de protección a los consumidores y concienciación social y tiene tres líneas de actuación focalizadas en: mejorar la actuación de los profesionales en la lucha contra la pobreza energética, la mejora de la información y formación de los consumidores, y las mejoras regulatorias para la defensa de estos. Con respecto a los profesionales, la ENLPE considera necesario elaborar un protocolo que pueda detectar las situaciones de pobreza energética y junto con él un sistema que sirva de ayuda para homogenizar la gestión de la información, y facilitar a los distintos actores su intercambio con los niveles de privacidad requeridos para garantizar la protección de las personas vulnerables.

En cuanto a la necesidad identificada de mejorar la información y formación de los consumidores se prevén iniciativas que incrementen la concienciación en la población y permitan la comunicación de información en torno a temas de capital importancia como pueden ser los contadores inteligentes, hábitos eficientes o ahorro energético, estableciendo para ello un canal de comunicación permanente de las novedades en materia de pobreza energética (MITECO, 2019).

Por último, la defensa de los consumidores se convierte en un aspecto importante, debiendo regularse, sobre todo, la adopción de una perspectiva de pobreza energética en toda la normativa de política energética.

Este cuarto eje se fundamenta en la necesidad de capacitar a los consumidores en el centro del nuevo modelo energético, especialmente a los vulnerables, algo que no podrá hacerse si no se tiene acceso a ellos ni estos están formados para poder hacerlo. Es decir, para actuar los consumidores deben ser conscientes de sus derechos que, según MITERD, (2022) son:

- Elegir libremente cualquier comercializador
- Elegir libremente la modalidad de contratación
- Cambiar de comercializador sin coste
- Poder contratar el PVPC y rescindir el contrato a PVPC sin coste alguno
- Recibir información clara, comprensible y transparente de su comercializadora
- Tener a su disposición los datos de consumo

- Recibir la factura en papel
- Poder elegir la forma de pago
- Decidir entre alquilar en contador o adquirirlo
- Disponer de un teléfono gratuito de atención al cliente

A tal fin, la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (2022) ha llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Poner a disposición de los consumidores herramientas para la comparación de ofertas, según lo previsto en la Directiva (UE) 2019/944
- Inclusión de un código QR en las facturas de electricidad, para que el comparador extraiga de la factura directamente ellos datos de consumo
- Desarrollar simuladores de factura de la electricidad que ayude a los consumidores a elegir la oferta que más les satisfaga
- Habilitar herramientas para ayudar al consumidor a entender sus facturas de gas y de electricidad,
- Publicación de guías y recomendaciones sobre el funcionamiento de los mercados energéticos

## JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez realizada esta aproximación al objeto de estudio, procedemos a analizar críticamente el contexto actual de intervención, en concreto las oportunidades que brinda, sus necesidades de mejora, y los grandes desafíos que plantea.

Los datos actuales de pobreza energética indican, como hemos visto, la estrecha relación del fenómeno con los bajos ingresos del hogar y con la calidad de sus viviendas. Ello hace, que una importante proporción de los casos de pobreza energética se acumulen en los deciles de renta más bajos y que por lo tanto este fenómeno se encuentre fuertemente asociado con los temas de pobreza general, aunque la crisis de precios actual esté poniendo de manifiesto la enorme sensibilidad de todos los hogares a la variación de los precios, toda vez que, al fin y al cabo, la pobreza energética comenzó a estudiarse, precisamente, como un problema de proporcionalidad entre ingresos y gasto energético. Resulta obvio que el problema energético en su conjunto está siendo, por sus consecuencias económicas, climáticas y políticas, la máxima preocupación de la política

internacional, lo cual a nuestro juicio supone una oportunidad para la lucha contra la pobreza general, al poner de manifiesto de una forma cristalina hasta qué punto ya no es posible seguir dejando a nadie atrás (Escribano y Cabrera, 2019). Es decir, no es solo que esta consigna de la transición energética justa sea un objetivo a cumplir, sino que ya se comienza a entender que, sin la participación de toda la sociedad, sin la renovación del pacto social a escala global, sencillamente la transición no podrá ser posible. Por primera vez existen retos de neutralidad climática de interés nacional y supranacional que requieren que el mayor porcentaje posible de la población, incluidos los pobres, viva en una vivienda digna, y eso aunque triste, pues convierte la dignidad de la persona en un medio y no en un fin (llevándose por delante principios éticos cuya validez hace tiempo que quedó fuera de toda duda, al menos en teoría, como bien demuestra la Declaración de Derechos Humanos de 1948), no deja de abrir una puerta a la esperanza de poder erradicar algún día la pobreza. Y es que, por primera vez se ha instado con vehemencia a que las personas empobrecidas se conviertan en actores:

> El CESE recomienda a la Comisión Europea emprender una campaña de información a nivel europeo, concretada a nivel nacional y local, sobre la lucha contra la pobreza energética y el desarrollo de la solidaridad en este ámbito, para fomentar en particular la educación sobre la eficiencia energética y la emergencia del ciudadano como «consumidor activo» de su vida energética, así como la responsabilización e implicación de los empresarios del sector […] El CESE considera esencial favorecer a nivel europeo todos los dispositivos que puedan convertir al consumidor vulnerable en actor de su vida energética, consumiendo menos y mejor (en cuanto a los servicios energéticos constantes) para mejorar su calidad de vida favoreciendo la producción descentralizada de energía renovable, siendo coherente desde un punto de vista económico y técnico. (Coulon y Hernandez, 2013, p. 341/22-341/25).

Si bien la mala noticia es que lo promueven en tanto que "consumidores", y no ciudadanos, siendo este otro elemento importante sobre el que tomar conciencia (Escribano y Cabrera, 2019).

Sea como fuere entendemos que cada vez hay más motivos para la esperanza de que el enfoque asistencialista de la pobreza comience a ser superado, lo cual es distinto a decir que hay motivos para la esperanza de que estemos en camino de superar los modelos económicos y relacionales que generan más pobres de los que puede rescatarse. Pero es un comienzo, pues cada vez es más fácil dudar de la efectividad de medidas paliativas como los bonos social y térmico para solucionar el problema de la pobreza energética, como demuestra la histórica bajada de impuestos que no fue adoptada antes de aumentar

los porcentajes de descuento del bono social, sino después, al comprender la imposibilidad de conseguir paliativamente aliviar la presión de los hogares vulnerables.

Hoy por hoy, también son muy bien conocidas las necesidades de mejora del bono social; por ejemplo, sabemos que los criterios que rigen la concesión del bono social, los ingresos, limitan la cobertura del bono y, por lo tanto, ponen en entre dicho su eficacia; somos conscientes, también, de que la fórmula elegida para ayudar a las familias a afrontar sus gastos de calefacción (bono social térmico) son cuestionables al no garantizar con ello que un hogar empobrecido, con múltiples y acuciantes necesidades, destine esa ayuda a tal fin, como tampoco ignoramos que su vulnerabilidad se traduce también en un mayor riesgo de ser maleficentemente persuadidos a cambiar de tarifa y perder el bono (Tirado et al., 2019). Igualmente sabemos, y esto es muy importante, que las ayudas paliativas, en concreto el bono social no cubren a toda la población en situación de este tipo de pobreza (Tirado et al., 2018; CC. OO, 2022). Y aquí es importante distinguir que los datos de beneficiarios no se corresponden con las estimaciones de incidencia de pobreza energética, pero tampoco con las de pobreza general. En efecto, como indica CC. OO (2022), si según la actualización de datos del MITERD en 2021 (con datos referidos a 2020) el número de personas en situación de pobreza energética era entre 2,5 y 8 millones de personas (entre 2 y 3 millones de hogares, si se asume una media de 2,5 personas por hogar) en seguida puede verse que tales cifras exceden notablemente el número de beneficiarios actuales, en 2021, del bono social (1,2 millones de hogares o 2,9 millones de personas); escenario de cifras que además es previo a la crisis de precios de 2021 y 2022, lo que hace ver que el número de las personas en riesgo (aunque protegidas temporalmente por medidas transitorias como las presentadas en el RDL 23/2021) es mucho mayor.

Además, aparte de estos problemas de identificación, otras deficiencias a mejorar son: (1) que solo se aplica a tarifas PVPC, (2) que el proceso de solicitud y concesión dificulta el acceso al bono, (3) que los criterios de renta solo consideran datos de la última declaración de la renta, (4) que tanto el sistema de financiación como la actuación de las grandes eléctricas en él es muy cuestionado, o (5) que faltan evaluaciones publicas exhaustivas sobe el impacto y cobertura del bono (CC. OO, 2022; Tirado et al., 2019; Escribano y Cabrera, 2019). Ello hace que cada vez se consiga crecer en una claridad diagnóstica que permite: (1) cuantificar el sobreendeudamiento de los hogares vulnerables y prever mecanismos de ayuda para la liquidación de las deudas, (2) conocer

que los consumidores vulnerables también lo son por el alto riesgo que tienen de que sus ingresos disminuyan bruscamente de la noche a la mañana, lo que obliga a que necesitemos procesos de solicitud y concesión más ágiles, (3) aconsejar que sea eliminado el requisito de que los servicios sociales deban asumir el 50% de la factura de los consumidores vulnerables en riesgo de exclusión, o (4) estudiar las posibilidades de establecer algún tipo de tarifa social (CC. OO, 2022).

Por último, además también existe la necesidad de distinguir entre gasto teórico del hogar y el consumo mínimo requerido, es decir entre el consumo real y las necesidades del hogar (Barrella et al., 2022); en este sentido, toda vez que la demanda de consumo doméstico se encuentra social y materialmente construida (Tirado et al., 2019) se hace necesario revisar la dotación presupuestaria (y su viabilidad) asociada al bono térmico si realmente se quiere solucionar el problema. Así, estudios evaluativos sobre él señalan que el impacto del bono social térmico, según su diseño actual, tuvo un impacto escaso sobre la reducción de la pobreza energética (1%) en 2021, mientras que otras medidas como el cheque térmico conseguirían una reducción del 6% (Barrella et al., 2021).

Relacionado con ello, es fundamental tener siempre presente la estrecha interrelación existente entre la vulnerabilidad energética y la social, y diseñar medidas que tomen en cuenta ambas dimensiones por igual; a tal fin es igualmente necesario desarrollar "*buenas prácticas"* entendiéndolas como las plantea el estudio Intelligent Energy Europe (2009), es decir, con eficacia demostrada, y dotadas de planes de formación y actuación que incluyan una diversidad de actores sociales y aborden la suma de vulnerabilidades en su conjunto. Ello plantea el doble reto de: (1) abordar la identificación de los hogares vulnerables desde lo local y posibilitar que todos los actores implicados trabajen cooperativamente en ello, y (2) que todos los conocimientos que ya tenemos sobre el abordaje de pobreza energética se traduzcan en verdadero aprendizaje y en acciones políticas efectivas; en definitiva no dejar de tener presente que conocer la magnitud del problema no es sinónimo de estar identificando a todos los afectados ni que tenerlos identificados lo sea de estar solucionando el problema (VCWG, 2013; Dubois, 2017; Assist 2gether, 2018; Escribano y Cabrera, 2019); al contrario, como analiza Dubois (2017) la intención de identificar correctamente los hogares debe estar presente a lo largo de todo el proceso de atención, pues es a lo largo de todo él que pueden cometerse errores de inclusión, esto es, población hipotéticamente afectada que realmente no sean consumidores vulnerables, (por ejemplo el caso de determinados perfiles de familia

numerosa) o de exclusión, bien dejando fuera a sectores vulnerables o bien no siendo capaces de acceder a población realmente vulnerable sí identificada, como por ejemplo los consumidores vulnerables en riesgo de exclusión social cuyo número de beneficiarios no ha dejado de descender desde 2018 (CC. OO, 2022)[7].

Por otro lado, es necesario realizar un viraje desde enfoques asistencialistas a enfoques de justicia, a partir de la consideración de que la eficiencia no solo ha de ser una característica de los consumos energéticos de los hogares, sino también de las políticas públicas y de las intervenciones sociales; asumiendo que las políticas paliativas como el bono social, debido a su diseño y a su escaso margen de eficacia ante problemas estructurales, están comprometiendo seriamente los recursos humanos, financieros, materiales, así como el tiempo de casi todos los actores sociales implicados (Escribano y Cabrera, 2019). Por ejemplo, el coste del bono social eléctrico ascendió a 131M€ en 2020 (CC. OO, 2022) mientras que a razón de un coste estimado de 4.500 euros/hogar en concepto de *rehabilitación exprés* (Barrella, 2022), algo menos de 30.000 hogares podrían reducir sus consumos de una forma estable y con efectos más sostenibles económica y medioambientalmente. Así, por ejemplo, implicar a las empresas energéticas en programas de rehabilitación podría ahorrarles a ellas los gastos gestión de las solicitudes de bono eléctrico, podría ayudar a los servicios sociales a reducir su presión asistencial y permitiría a los consumidores mejorar no solo su problema de asequibilidad sino también su problema residencial, (lo que sería de enorme interés dado que sobre ello pivotan muchísimas otras problemáticas); y todo ello hacerlo sin "quemar el dinero", sino empleándolo racionalmente. Además, este tipo de enfoques mitigaría la problemática denominada como doble incentivo (Pye et al., 2015) puesto que las obras serían acometidas con la partida de dinero público (bono térmico) o privado (bono social) que hoy se gasta de una forma escandalosamente ineficiente.

Así, resulta imposible: (1) no criticar una política energética que a pesar de admitir que genera daños a los sectores más vulnerables, basándose en planteamientos éticos utilitaristas que asumen esos riesgos en aras del interés del mercado o del bien común general, y (2) no dejar de advertir que las ayudas previstas por las políticas paliativas, por su insuficiencia, no son capaces de compensar *el daño indemnizable*, que se deriva de la autorización de los riesgos que produce el mercado energético actual; e incluso yendo

[7] Según datos aportados por la CNMC el número ha ido disminuyendo desde 4.840 beneficiarios en 2018, a 4.338 en 2019 y 4.069 en 2020 (CC. OO, 2022).

más allá, también es imposible dejar de exigir que algún día lleguemos a vivir bajo una forma de organización social basada en una seguridad socializada que distribuya entre todos sus miembros la responsabilidad de proteger de los riesgos y compartir las consecuencias (Madrid, 2010).

No obstante, qué puede impedirnos, sino solo nosotros y nuestra inercia social, ser más ambiciosos aún y orientar nuestro avance hacia modelos predistributivos más orientados a evitar la aparición de carencias y desigualdades que a tatar de subsanarlas, como señalan Tirado et al. (2019). Ello nos lleva a la necesidad de encontrar nuevas formas de abordaje que trasciendan los actuales modelos distributivos, o que al menos éstos sean juzgados en su eficacia, a partir de sus posibilidades reales, no sobreentendidas, de ejecución y aceptación social, admitiendo que, en los actuales contextos políticos, económicos y culturales, éstas difieren mucho de las que tenían cuando se crearon los sistemas de bienestar, y cuyas primeras crisis sucedieron ya en 1973, precisamente también por causas energéticas.

Por otro lado, es fundamental desarrollar planes de acción social en los que el papel del Trabajo Social, y por ende, de los trabajadores sociales es crucial. De unos años a esta parte han surgido un sinfín de medidas políticas en el seno del Tercer Sector, muchas de ellas de forma coordinada con empresas energéticas. Sin ir más lejos, el documento de la ENLPE es fruto de un diálogo entre actores y fue desarrollado de forma participativa mediante una sucesión de consultas públicas, habiéndose previsto incluso la constitución de una mesa social para su despliegue (MITECO, 2019; Escribano y Cabrera, 2019). Puede decirse que dada la multidimensionalidad de la pobreza energética sus actores están abocados al diálogo.

Sin embargo, se observan algunas deficiencias en torno al papel que están jugando cada uno de ellos. Así, por ejemplo, las empresas energéticas están realizando labores de gestión administrativa del bono social que no les corresponden y están ejerciendo un rol de liderazgo en la detección de consumidores y hogares vulnerables. Es decir, están realizando dos funciones que no les son propias y para la que no están cualificados (Escribano y Cabrera, 2019). Por otro lado, además, están financiando el bono social, asumiendo funciones que le corresponden claramente al Estado, con independencia de que no deban participar en la financiación, pero desde otros términos, como por ejemplo por vía fiscal; si bien éstas han recurrido la situación y sucesivas sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (ST JUE de 14 de octubre de 2021) y del Tribunal

Supremo (STS 130/2022, de 31 de enero de 2022) les han dado la razón al considerar incompatible con la normativa europea que el coste de una obligación pública recaiga únicamente sobre algunas empresas eléctricas y no sobre todas.

Por otro lado, la complejidad del diseño de las medidas políticas apenas sí deja tiempo a los trabajadores sociales para desempeñar labores de acompañamiento de la vulnerabilidad, incluso de forma mínima. Todo ello, induce a considerar la oportunidad de rescatar la importancia de la especialidad empresarial del Trabajo Social (Escribano y Cabrera, 2019) o a la implementación de departamentos de emprendimiento social en las empresas energéticas (Manjón et al., 2021), contribuyendo con ello a una mejora de la coordinación entre los actores, que se está viendo amenazada de forma importante (MITECO, 2019).

En otro orden de cosas, y dada la naturaleza de la problemática que nos ocupa, están surgiendo numerosas voces que demandan una renovación de los modelos de intervención clásicos del Trabajo Social, añadiendo un modelo ecosistémico y realizando una transición desde enfoques antropocéntricos a otros ecocéntricos, apostando también por actuaciones que generen cambios de hábitos energéticos (Noble, 2016; Escribano y Cabrera, 2019).

Por otro lado, a la luz de la actual política energética, se hace imprescindible que los consumidores vulnerables posean una mayor información sobre su perfil de consumo energético, con el fin de que puedan tomar decisiones informadas que les ayuden a elegir aquellas tarifas que comporten menores riesgos para ellos; en este sentido la situación actual confirma esta necesidad, pues, por ejemplo, en 2021, el número de consumidores que pasaron del contrato regulado al libre se duplicó con respecto a las cifras de 2019 y 2020; además, también existe la evidencia del enorme desconocimiento que existe por parte de los consumidores acerca de la diferencia entre el mercado libre y el mercado regulado o de la existencia del bono social (casi un 30% de los hogares) CNMC, 2022).

Por último, también se aprecia un importante nivel de insatisfacción de los clientes hacia las empresas energéticas, estando las principales quejas relacionadas con el precio de los servicios, la falta de claridad en las facturas y en los precios aplicados, y la falta de información sobre las condiciones de suministro y contractuales (CNMC, 2022).

Así, se hace necesaria una forma nueva en la forma de concebir el problema y una nueva forma de intervención del problema orientada a las causas, para ser coherentes con

el creciente papel protagonista que las políticas energéticas están atribuyendo a los consumidores vulnerables. Pensamos que, junto con la revolución energética manifestada en la transición energética, debe acometerse la renovación de las estructuras relacionales y de las prácticas que los distintos actores están desarrollando en sus investigaciones e intervenciones.

Creemos que se hace insoslayable introducir en las intervenciones sociales en pobreza energética nuevas formas de justicia basadas en el reconocimiento y el cuidado que complementen la eficacia y la frialdad de las políticas de justicia distributiva; nuevas formas que no puedan ocultar a nuestros ojos una realidad mucho más profunda y que realcen la importancia de las estructuras relacionales; porque como nos recuerda R. Eisler los seres humanos no siempre nos relacionamos desde el utilitarismo, y esas otras formas de relación son posibles y deben rescatarse, pues:

> No murieron del todo el viejo amor por la vida y la naturaleza; las viejas formas de compartir en lugar de despojar; de cuidar en lugar de oprimir, y la percepción del poder como responsabilidad y no como dominación. Sin embargo, como ya sucedió con las mujeres y con las cualidades asociadas a la feminidad, fueron relegadas a un segundo plano. Tampoco desapareció el anhelo humano de belleza, verdad, justicia y paz. Más bien el nuevo orden social lo hundió y lo reprimió. El viejo anhelo lucharía aun ocasionalmente para expresarse. Pero cada vez más lo haría sin ser consciente de que el problema subyacente era el modo de estructurar las relaciones humanas (comenzando por la relación entre las dos mitades de la humanidad) en rangos rígidos y basados en la fuerza. Tan exitosa había sido la transformación de la realidad, que el hecho -tan obvio e apariencia- de que el modo en que la sociedad estructura sus relaciones humanas más fundamentales afecta profundamente a todos los aspectos de la vida y del pensamiento, había sido ocultado por completo. (Eisler, 2021, p.199).

Quizá este texto sea la respuesta a una pregunta que nos surge al leer a Arendt (2018), quien nos recuerda que la semántica original de la palabra revolución es restauración y que ello no es una coincidencia: ¿qué queremos liberar?, ¿a qué orden queremos volver?

La respuesta de Eisler creemos que es la que debe impregnar cualquier decisión política, especialmente aquellas que abordan problemas de injusticia social y sostenibilidad como es la pobreza energética; es decir, una renovación de las estructuras relacionales fundamentadas basadas en ciertos valores específicamente humanos. Deberíamos buscar soluciones políticas e intervenciones sociales que no mantengan el orden social actual sino que lo transformen, así como ser conscientes de que el sitio al que queremos llegar no es a un escenario de precios periódicamente disparados (aunque estén controlados en el mejor de los casos) sino a un nuevo escenario de precios justos;

que lo serán si dejan de estar sometidos a vaivenes periódicos incontrolados, es decir, si se estipulan en un escenario en el que las personas tienen poder, son actores. Ello es en esencia el tipo de revolución que necesitamos. Así, si continuamos leyendo a Arendt en su análisis sobre las revoluciones francesa y norteamericana de finales del s. XVIII, vemos que:

> Cuando sus actores iban adquiriendo consciencia de que se habían embarcado en una empresa completamente nueva y no el regreso a una sociedad anterior, fue cuando la palabra revolución adquirió, por consiguiente, un nuevo significado. Fue Thomas Paine, ni más ni menos, quien todavía fiel al espíritu pretérito propuso con toda seriedad llamar "contrarrevoluciones" tanto a la Revolución estadounidense como a la francesa. (Arendt, 2018, p.19).

La transición energética actual se encuentra ante una encrucijada de gran envergadura, al jugarse el pertenecer a la familia de las revoluciones o a la de las contrarrevoluciones. Son quizá estas palabras las que pueden ayudarnos a entender esta encrucijada que es menos obvia y más difícil de lo que a simple vista pueda parecer; pues como indica Kingsnorth no se trata de idealizar una involución a una era pre-industrial, pero sí de comprender hasta qué punto de tensión llevan el industrialismo y el capitalismo a las formas de relación sociales; al contrario, se trata de reflexionar sobre los tipos de progreso que se derivan de los distintos modos de relación aplicados a la producción, según estén estos basados en la racionalidad o en la emotividad:

> Un "romántico" en estos términos, es alguien que "pinta el pasado de color de rosa" y desea su vuelta. Alguien que, por ejemplo, idealiza comunidades rurales y culturas con tecnologías simples, y no entiende la supuesta dureza y el horror de la vida preindustrial. Nuestro "romántico" es normalmente un escapista burgués que ve en la "naturaleza" fuerzas benignas en lugar de amenazas, no se da cuenta de que la vida previa a los antibióticos y la televisión era desagradable, brutal y breve, y es capaz de mantener su postura solo por la posición de privilegio que ocupa dentro de la burbuja protectora de la sociedad industrial. Esta caricatura no es por completo infundada. No cabe duda de que hay numerosas miradas ingenuas hacia el pasado y bastantes juicios irreales acerca del presente. Pero a mí me parece que esta idealización del pasado está menos extendida, en nuestra cultura, hoy en día que la idealización del futuro. Lo que sucede es que esta última, otra forma de romanticismo sí está socialmente aceptada […] ¿Cuál es la diferencia entre alguien que encuentra perfección en la Edad de Hielo y alguien que lo hace en la Edad Espacial? Porque puede que no sea siempre realista mirar el pasado en forma de inspiración, pero al menos sabemos, más o menos como fue. Desconocemos qué deparará el futuro. Tal vez eso sea lo seductor […]De todas formas, si vamos a utilizar palabras como "romántico", deberíamos al menos saber de dónde vienen. El movimiento romántico que floreció durante la primera mitad del s. XIX, fue una reacción al utilitarismo de la "ilustración" del siglo XVIII. Respondió al impacto deshumanizador de la industria pesada, a la racionalización de la naturaleza y a un creciente énfasis en el poder mismo de la razón humana. Defendió un vínculo emocional, intuitivo, con el mundo natural y el social […] Como respuesta, los

> ecologistas decidieron ponerse "serios", actuar para ser escuchados en los pasillos palatinos. Empezaron a llevar traje y a fingirse economistas y a hablar el lenguaje de los negocios y de la ciencia. Era una opción perfectamente sensata – la única opción sensata si querían que los brokers del poder les hicieran caso, y les retribuyó obvios dividendos. Pero es posible, también, que a largo plazo los condenara, pues ahora se encuentran atrapados en una serie de narrativas que ellos no crearon. Las políticas y demandas ecologistas llegaron a la cultura popular, y como por accidente, el ecologismo se dejó por el camino buena parte de aquellos relatos alternativos con que el movimiento había crecido, como un niño que se deshace de sus osos de peluche: eran cuentos infantiles, claro; uno crece, se hace Adulto. Como resultado, el ecologismo ha quedado en una posición en la que nadie puede hacer otra cosa sino discutir sobre qué maquinas son las más apropiadas para seguir alimentando el incansable crecimiento de nuestra sociedad industrial. (Kingsnorth, 2019, p. 56-58).

Ignorar que el sustrato del cambio ha de ser relacional lleva implícito olvidar un pasado en el que las personas se relacionaron de otra forma más "romántica", humana, (entre ellas mismas o con el planeta) o que nunca podrán hacerlo de otra forma; también lleva implícito aceptar la lógica actual de proteger la libertad de mercado como único relato de adultez, y elevarla casi al nivel de derecho (aquello que sin embargo, estamos perdiendo los ciudadanos); por el contrario, también lleva implícito seguir creyendo en las utopías del progreso que señalan que los estados de bienestar son capaces de rescatar personas empobrecidas (en el caso de que no opten por rescatar antes entidades financieras) por encima de su tasa de generación y a los mercados de emisiones una buena solución solo porque cohonestan mercado y ecología; o, normalizar la creencia de que no podemos organizarnos socialmente sin evitar producir un reguero de daños colaterales y matizar la gravedad de ello al integrar como válida la idea de sacrificio social, mientras nos vamos dejando robar la fe en la solidaridad social o la mantenemos, pero distorsionada.

Esta noción de bajas colaterales fue desarrollada por el sociólogo Z. Bauman y es muy explícita:

> El término "baja (o daño o víctima) colateral" fue acuñado en tiempos recientes en el vocabulario de las fuerzas militares. […] Calificar de "colaterales" a ciertos efectos destructivos de la acción militar sugiere que esos efectos no fueron tomados en cuenta cuando se planeó la operación y se ordenó a las tropas que actuaran; o bien se advirtió y ponderó la posibilidad de que tuvieran lugar dichos efectos, pero no obstante, se consideró que el riesgo valía la pena, dada la importancia del objetivo militar: y esta opción es mucho más previsible (y mucho más probable) si se tiene en cuenta que quienes decidieron las bondades del riesgo no eran los mismos que sufrirían sus consecuencias. (Bauman, 2011, p. 13).

Porque precisamente eso significan los términos vulnerabilidad social y vulnerabilidad energética: significan que el sufrimiento que comportan no es azaroso,

"sino que hay que explicarlo a partir de los contextos en los que somos" (Madrid, 2010, p. 20), que es infligido, socialmente construido y distribuido, y está originado por un reparto injusto; y significa también que el acceso a los mecanismos necesarios para protegerse y recuperarse no está, tampoco, equitativamente distribuido sino que, muy al contrario: "los sistemas económico-productivos, así como las herramientas político-jurídicas que les acompañan, actúan de hecho como mecanismos de distribución del sufrimiento" (Madrid, 2010, p. 20).

La pobreza, comparte buena parte de sus narrativas con la exclusión social (patología relacional), y al igual que ella es siempre un indicador de que la vida en común no es una vida en comunidad, fundamentada en la solidaridad, sino que es una agrupación de personas al abrigo de unas normas o estructuras sociales; las cuales en un momento dado perdieron su estatuto de medio para configurarse como un fin en sí mismo que debe ser salvaguardado, aunque para ello expulse personas de esas formas dadas (Arenas et al., 2019). En la sociedad de consumo, no poder consumir un bien esencial es una expulsión, y la carencia de energía expulsa porque cubre una gama de necesidades muy amplia y muy específicas, sin que existan otros satisfactores alternativos que puedan sustituirla de forma rápida o eficaz (Castro-Rodríguez y Giménez, 2012). Así,

> La madurez del vínculo solidario entre los individuos de una misma sociedad determina la percepción social que estos tienen de la pobreza, de los pobres y del rol de estos en la sociedad. Este vínculo se fundamenta en la preocupación de los individuos por dotar a la sociedad de unas estructuras justas que velen por la participación de todos los miembros por igual en la creación y reparto del beneficio social. (Arenas et al., 2019, p. 179).

Nuevamente, una lectura aplicada de las ideas de Hannah Arendt puede iluminar por su lucidez el camino revolucionario que estamos proponiendo como respuesta. Así, la filósofa sugiere distinguir entre liberación (de la opresión de las estructuras sociales) y libertad, como dos conceptos distintos, aunque correlativos:

> Los hombres de las primeras revoluciones, aunque sabían muy bien que la liberación debía preceder a la libertad, no eran conscientes aún de que aquella significaba algo más que la liberación política de un poder absoluto y despótico: que la libertad de ser libres significaba ante todo ser libres no solo del temor, sino también de la necesidad. Y la situación de pobreza desesperada de las masas del pueblo, de aquellos que por primera vez salieron a la luz cuando irrumpieron en las calles de París, no podía superarse por medios políticos; el vigoroso poder de las limitaciones en las que trabajaban no se vino abajo ante la embestida de la revolución, como sí lo hizo el poder del rey. (Arendt, 2018, p. 32).

En nuestra opinión lo que podemos aprender de esta reflexión es que no se trata de volver a repetir el error de tomar el hecho de cambiar las estructuras sociales o de mercado como un fin en sí mismo; pues al final, como indicábamos antes con las reflexiones de Arenas et al. (2019), las estructuras nunca pueden ser un fin en sí mismo, ni para mantenerlas ni para derrocarlas, sino que solo han de tomarse como un medio para el florecimiento del ser humano. Y este florecimiento es imposible a menos que los hombres y las mujeres se vean libres de sus necesidades, y que en el nuevo orden emerjan con un cierto poder. Solo eso puede sostener el éxito de una revolución, como podemos aprender de la historia:

> La diferencia, pues, fue que la Revolución estadounidense -debido a la institucionalización y a la creencia de que los esclavos pertenecían a una "raza" distinta- pasó por alto la existencia de los miserables, y de paso, la formidable tarea de liberar a los que se hallaban coartados no ya por la opresión política, sino por las meras necesidades de la vida. Les malhereux, los desgraciados, que desempeñaron un papel tan importante en el rumbo seguido por la Revolución francesa, que los identificaba con el peuple, o bien no existían en EE. UU, o bien permanecieron en la más absoluta oscuridad. (Arendt, 2018, p.33).

Por lo tanto, creemos, que el reto es partir de una nueva antropología del pobre, que pueda sacarles del papel que la historia les ha adjudicado: el de estar siempre *entre la piedad y la horca* (Geremek, 1986) o lo que es peor, en la clase del lumpenproletariado, que traducido a estos tiempos significa en el grupo de los que nada pueden decir o hacer por el progreso social; o como mucho en el grupo de los mensajeros de infortunio (Bauman, 2011) cuya única función puede ser la de recordarnos a todos cuán vulnerables somos hoy cualquiera de nosotros, habida cuenta del inquietante número de consumidores vulnerables no pobres, en esta sociedad del riesgo. Como señalaba el Padre Joseph Wresinski, fundador del movimiento ATD-Cuarto Mundo:

> Existen teorías de la pobreza que son reductoras porque reducen a las personas a sus necesidades, y lo que es peor, a sus necesidades físicas […] También existe mucha confusión y mucha idealización en torno a los pobres, que es igualmente inaceptable e inhumana… a veces son considerados ángeles y a veces demonios. Autores como Marx con su idea del lumpenproletariado contribuyen a la idea general de distinguir entre pobres buenos y malos, rescatables y no rescatables, funcionales, aunque solo sea para la lucha de clases o no funcionales […] ¿quién sabe cómo las personas en situación de pobreza lidian con la tensión entre necesidades básicas, libertad y la acción política?¿quién conoce los esfuerzos y la riqueza de pensamiento que reconcilia sufrimiento por un trato humano con la conciencia de seguir siendo un ser humano después de todo? . (Tardieu y Tonglet, 2020, p.12-15).

La clave, por el contrario, es permitir, como indica Lévinas, que el Rostro del Otro (Chalier, 1993), es decir, del pobre, emerja con su totalidad radicalidad, lo que no podrá

ser si la mirada que aplicamos es parcial e invisibiliza el sufrimiento de estas personas que, desde luego, no son de "otra raza" sino de la nuestra. Es decir, es fundamental revisar qué antropología subyace a las nuevas políticas y sobre todo a los nuevos métodos de intervención que deberemos adoptar si queremos que de verdad la pobreza sea erradicada en el siglo XXI. Por nuestra parte defendemos una antropología basada en la libertad del individuo, no solo para elegir qué contratos o qué compañías son mejores, sino de una libertad más radical. Así, defendemos que es necesario conceder otra finalidad a las formas de relación humanas ya que no todos los tipos de ellas lo permiten; por supuesto: no, aquellas cuyo fin último es dominar el mercado energético internacional. Por ello, junto con S. Weil entendemos que:

> Las relaciones entre la colectividad y la persona deben ser establecidas con el único objetivo de excluir cuanto es susceptible de impedir el desarrollo y la germinación misteriosa de la parte impersonal del alma. Para ello es necesario que cada persona tenga espacio, un cierto grado de libre disposición de tiempo, posibilidades para el tránsito a niveles de atención más y más altos, soledad, silencio. Es necesario que reciba calidez, para que la angustia no la lleve a ahogarse en lo colectivo. (Weil, 2019, p. 54).

En definitiva, quizá lo más imperioso no seas devanarse los sesos tratando de dilucidar cómo redistribuimos los beneficios o cómo mercadeamos con las emisiones de gases invernadero sino cómo generamos instituciones y prácticas que reconozcan el derecho de que cada persona a tener un espacio en el que poder desplegar toda su potencialidad, es decir, profundizar sobre cómo aplicar una justicia del reconocimiento. Pues, como aduce Bauman recordando la frase de Dennis Smith:

> La alternativa al reconocimiento social es la negación de la dignidad: la humillación […] Una persona se siente humillada cuando "se le demuestra brutalmente, por medio de palabras, acciones o hechos, que no puede ser lo que cree ser. (Bauman, 2011, p. 211-212).

Una antropología que reconozca nuestra humanidad común como premisa previa para poder acogerla (Vanier, 2000) que impregne de forma básica toda la cultura humana, y que no lastre la capacidad de ninguna persona para percibirse como humano, o para considerar así a los demás, pues como advierte Weil:

> El peligro mayor no es la tendencia de lo colectivo a reprimir a la persona, sino la tendencia de la persona a precipitarse, a ahogarse en el colectivo […] Si resulta inútil contarle al colectivo que la persona es sagrada, también será inútil contarle a la persona que ella misma es sagrada. No puede creerlo. No se siente sagrada. La causa que impide que la persona se sienta sagrada es que de hecho no lo es. (Weil, 2019, p. 51-52).

Y es que, efectivamente, no es conformarse con saber que cualquier persona es sagrada y única, sino que, de hecho, lo sea. Si no modificamos las prácticas con la misma radicalidad con que podemos sentirnos prestos a identificarnos con todas estas ideas que estamos exponiendo, las personas empobrecidas no creerán nunca que sean sagradas cuando las atendemos. Y no lo harán porque nuestras prácticas no las dejan "*ser con*" y "*hacer con*", sino que solo les permiten "*recibir de*" los demás actores sociales o "*consumir [energía] para*" que la desigualdad no sea paradójicamente una mortaja para toda la sociedad, para que la vida humana no sucumba, puesto que el planeta al fin y al cabo seguirá su rumbo por los distintos universos con nosotros y sin nosotros.

En este sentido, Guerrero e Izuzquiza (2003) afirman que los mecanismos que pueden explicar la exclusión social actual son de naturaleza antropológica y vienen determinados por la forma en que las personas concebimos tres cuestiones fundamentales: aquello que hacemos, con quién vivimos (el modo de vincularnos entre nosotros) y quiénes somos. Por eso, estas cuestiones, es decir, la forma revolucionada de ellas, serán lo único que pueda salvarnos de una verdadera debacle social y climática. Pero esa revolución, para que sea exitosa tiene que conducir a una mayor autonomía de las personas liberadas, pues una vez más Arendt nos recuerda una lección hallada en la historia al decir que:

> Una de las principales consecuencias de la revolución en Francia consistió en que, por primera vez en la historia, el peuple salió a la calle y se hizo visible. Cuando sucedió aquello, se descubrió que no únicamente la libertad, sino también la autonomía para ser libres había sido desde siempre el privilegio de unos pocos. Del mismo modo que, sin embargo, la Revolución estadounidense ha tenido en todo momento muy poca trascendencia para la comprensión histórica de las revoluciones, mientras que la Revolución francesa, que acabó en un retundo fracaso, ha determinado y sigue determinando lo que actualmente determinamos la tradición revolucionaria. (Arendt, 2018, p. 34).

Pero, no solo se trata de que emerjan en la historia, sino que también puedan ser sus co-autores; comenzar a participar en la escritura de una Historia que siempre se ha escrito sin ellos, como resaltaba Joseph Wresinski: quizá debido a una generalizada visión de los pobres y de la pobreza:

> Una de las dificultades de las personas en situación de pobreza es que su voz no se oye, su punto de vista y su opinión no es reconocida. Existen muchos estudios sobre pobreza, pero ellos son a menudo investigados, pero no son parte de la investigación […] Los estudios de pobreza sin la plena participación de las personas en situación de pobreza nunca serán exitosos. Nunca podrán ir a la profundidad de lo que está pasando. Solo cuando los investigadores y las personas en situación de pobreza energética sean

> tomados como contribuciones iguales se podrá comenzar a diseñar verdaderas soluciones para superar la pobreza. (Tardieu y Tonglet, 2020, p.135).

Y es que tampoco puede ignorarse que no podemos ser plenamente humanos si no vivimos en sociedad, si no vivimos en la polis y nos comportamos como animales políticos; lo que debe llevarnos a valorar la actuación política por razones mucho más excelsas que la mera adquisición de poder, pues:

> Sin el ejemplo clásico de lo que podía ser la política y de lo que podía significar para la felicidad del hombre la participación en los asuntos públicos, ninguno de los actores de una y otra revolución habría tenido el valor para llevar a cabo lo que parecía una acción sin precedentes. (Arendt, 2018, p.27).

En esta idea es precisamente en la que queremos fundamentar el coraje necesario para abogar por una revolución de las formas de intervención sociales; es decir, queremos hacerlo desde la capital importancia que tiene la participación política, e incluso el liderazgo en las acciones sociales de las personas empobrecidas, y acompañando ese proceso porque creemos y sabemos cuánto puede cambiar y transformar la vida de estas personas. Y porque estamos de acuerdo con el Abbé Pierre, que dijo:

> En este mundo en el que estamos entrando, económicamente despiadado, las desigualdades no solo no desaparecerán, sino que se irán acentuando. Lo que importa es que los fuertes, los ricos, los depredadores se obliguen a sí mismos a recordar que el resto también existe y que nadie puede seguir siendo humano mucho tiempo sin los demás. (Rousseau, 2019. p.120).

En este sentido, uno de los riesgos que pueden tener las medidas políticas contra la pobreza energética, desde luego las paliativas con certeza, es que queden reducidas a meras políticas simbólicas, en la medida en que no incluyan en su diseño una visión ajustada de quiénes son las personas a las que van dirigidas, qué supone para ellas el vivir dentro de esa situación o qué significado le atribuyen ellas, y cómo éstas también pueden condicionar sus capacidades para poder salir del estado de pobreza (Escribano y Cabrera, 2019; Assist 2gether, 2018; Middlemiss, 2017; Simcock et al., 2018).

Quizá el pensamiento que mejor puede hilvanar todas las ideas expuestas hasta ahora sea el del sociólogo brasileño Paulo Freire y su Pedagogía del oprimido (o de la Liberación). La antropología subyacente a su pensamiento también coloca en un lugar preferente, como Arendt, la libertad de las personas y afirma que en tanto en cuanto estas no puedan optar, permanecerán oprimidas, sin poder alcanzar el estado de *seres humanos radicales;* un estado que el brasileño reconoce a quien*:*

> Opta y no impide el derecho a optar de otros seres humanos, es comunicativo porque dialoga, es crítico, es racional y reflexivo en su acción, intenta convencer y convertir sin oprimir, y como sujeto con otros sujetos participan en la construcción de la historia, en sus transformaciones. (García, 2015, p.18).

De ahí que Freire condene las prácticas asistencialistas que hacen de las personas empobrecidas objetos pasivos de las acciones, sin ofrecerles condiciones especiales para el desarrollo de sus capacidades e impidiéndoles tomar decisiones autónomas (García, 2015); y condene, también, la absolutización del saber que se introduce muchas veces sin quererlo en los quehaceres de académicos y trabajadores sociales; así Freire dirá que: "no hay absolutización de la ignorancia ni absolutización del saber. Nadie sabe todo, como nadie ignora todo. El saber comienza con la conciencia de saber poco. Es sabiendo que sabe poco, que una persona se prepara para saber más" (García, 2015, p.23). Por el contrario, realiza una contundente crítica a lo que él denomina "cultura del silencio" que tiene su raíz, precisamente en la estructura de las relaciones: "la comprensión de la cultura del silencio presupone un análisis de la dependencia como un fenómeno relacional que da origen a distintas formas de ser, de expresarse; las de la cultura del silencio y las de la cultura que "tiene una voz" (García, 2015, p. 96).

Por otro lado, un camino bueno y posible para evitar caer en políticas simbólicas, es revolucionar las formas de entender la práctica de la investigación y la práctica de la intervención social, y apostar por las oportunidades que puede traer el hecho de introducir nuevos agentes en la lucha contra la pobreza, como las empresas (en el campo de la pobreza energética de forma directa) y los propios pobres.

Pero también la renovación de los agentes clásicos, esto es, trabajadores sociales e investigadores (Escribano y Cabrera, 2019), y también, de forma importante las ciencias sociales y las instituciones, pues al fin y al cabo lo que hacemos de forma organizada y sistemática también entra en la definición de institución, y estas muchas veces están acomodadas al sufrimiento:

> El sufrimiento tiene una existencia institucionalizada y lo que hacemos con el sufrimiento es un hacer institucionalizado. Es por lo tanto un quehacer que responde a normas y expectativas sostenidas socialmente. Esto supone que salvo situaciones extraordinarias […] la vivencia social del sufrimiento sea una vivencia ordenada. (Madrid, 2010, p. 55).

Alterar ese hacer institucionalizado que nos acomoda al sufrimiento implica que lo que hagamos genere tal impacto que mine por su base la capacidad de esas prácticas

para bloquear nuestra conciencia o nuestra capacidad de crear soluciones nuevas. Y quizá ese sea el papel de las "vivencias" si admitimos que "hay vivencias tan intensas que ponen patas arriba los mecanismos mediante los cuales se intenta normalizar el sufrimiento" (Madrid, 2010, p. 55). Así, incluir la voz y la experiencia de las personas en situación de pobreza energética a través de su propio relato puede desencadenar un profundo cambio en la forma de abordar el diseño de las políticas y las intervenciones contra la pobreza energética. Al fin y al cabo, no podemos olvidar hasta qué punto el fallecimiento de Rosa en la madrugada de 2016, al incendiarse la casa que calentaba con una vela, despertó las conciencias y estimuló el activismo político ligado a la pobreza energética. Por desgracia, tampoco podemos ignorar el alto grado de inmunidad social que hemos adquirido hacia este tipo de sucesos, del que la persistente situación de pobreza energética vivida en La Cañada Real por 4.500 personas, 1.813 de ellas menores, es un claro indicador.

Con respecto a las ciencias sociales, podemos leer en Bauman (2011) el diagnóstico y tratamiento que él propone para una renovación de las formas en que la academia genera conocimiento, haciéndolo a partir de la renovación de la relación de los expertos académicos con las personas que padecen los problemas sociales. En este sentido, Bauman reflexiona sobre la arrogancia del investigador social, actitud, en virtud de la cual, se silencian las otras voces, y, por supuesto las de las personas empobrecidas, en tanto que objetos de estudio:

> Desde su nacimiento la ciencia pintó su autorretrato con una paleta de tintes monoteístas […] Yahveh -el arquetipo de la autoridad absoluta […] respondió a Job desde la tempestad" (nótese que cuando Yahveh, a diferencia de Job, habla "desde la tempestad", elimina a priori la chance de que Job le responda con autoridad comparable: "¿Quién es ese que oscurece mi designio con palabras desprovistas de sentido? ¡Ajústate el cinturón como un guerrero: voy a interrogarte y tú me responderás!". Vociferada "desde la tempestad", esta última pregunta era puramente retórica, claro está: al cerrar su extensa alocución recordándole que él Yahveh, y sólo Él, mira de frente a los más encumbrados" no le había dejado a Job lugar a dudas con respecto a su estatus. A lo cual, Job tan voluble y franco no pudo sino responder: "por eso me retracto y me arrepiento en el polvo y la ceniza. (Bauman, 2011, p. 217).

Esta arrogancia procedería de la querencia casi obsesiva de las ciencias sociales de asimilar su estatus al de las ciencias positivas; sin embargo, ello comporta superar ciertos obstáculos y enfrentar una disyuntiva:

> Los físicos nucleares, los biólogos, los geólogos o los astrónomos no tienen dificultad en obtener tal prerrogativa, y en consecuencia acceder al estatus monoteísta; la autoridad indiscutible de sus razonamientos sobre la conducta de los electrones, las células orgánicas, los depósitos minerales y las galaxias distantes queda garantizada a

> priori por la total imposibilidad de que sus objetos se manifiesten en desacuerdo hablando en el lenguaje con el que los científicos enuncian sus textos Los objetos del estudio sociológico no son mudos por naturaleza. (Bauman, 2011, p. 218).

Tal disyuntiva, positivismo o diálogo, ha sido tradicionalmente solventada, como indica Bauman, a favor de la arrogancia monoteísta, y se ha obviado el alto precio de mantenerla:

> Si los sociólogos queremos conservar ese estatus monoteísta/monológico y garantizar la autoridad soberana de nuestros pronunciamientos, primero es preciso que los objetos a que se refieren esos pronunciamientos enmudezcan […] la mudez de los objetos que estudiamos, que no son sino nuestros semejantes, los seres humanos armados de su sabiduría común llamada "doxa" o "sentido común" tienen que ser un logro nuestro. Necesita ser lograda. Pero ¿cómo? […] En esencia mediante una de estas dos estrategias: limitar nuestros pronunciamientos sobre objetos de estudio (humanos, demasiado humanos) a cosas o acontecimientos que dichos objetos, por no haberlos experimentado de forma personal ni tener oportunidad de examinar su veracidad, se vean obligados a aceptar con los ojos cerrados […]; y/o envolver nuestros juicios en un lenguaje que nuestros objetos de estudio no comprendan, y en el cual, por lo tanto, no podrán responder en el improbable caso de que se atrevan a hacerlo o simplemente lo deseen. Las dos estrategias tienen un denominador común: ambas apuntan a evitar, en nuestra relación con los objetos de estudio, esa fusión de horizontes que Hans Georg Gadamer consideraba la condición necesaria de toda comunicación significativa, serena y eficaz. (Bauman, 2011, p. 219).

Sin embargo, Paulo Freire postula que no existe revolución sin diálogo y que éste es una *exigencia radical de toda revolución auténtica* pues en él se produce un encuentro que requiere de mucho coraje, pero que permite adquirir a quien lo enfrenta la función de "biófilo":

> No todos tenemos el coraje necesario para enfrentarnos a este encuentro y nos endurecemos en el desencuentro, a través del cual transformamos a los otros en meros objetos. Al proceder de esta forma nos tornamos necrófilos, en vez de biófilos. Matamos la vida en lugar de alimentarnos de ella. En vez de buscarla, huimos de ella. (Freire, 2012, p.132).

Y en otro lugar dirá:

> [El diálogo] no puede reducirse a un acto de depositar ideas de un sujeto en otro, transformado en recipiente, ni tampoco puede ser un simple cambio de ideas que sean consumidas por su opuesta. No es tampoco una discusión guerrera, polémica entre sujetos que no aspiran a comprometerse con la pronunciación del mundo, ni con la búsqueda de la verdad, sino que solamente están interesados en la imposición de la verdad. Porque el diálogo es el encuentro de hombres que pronuncian el mundo, no puede haber una donación de la pronunciación de unos a otros. Es un acto creador. (García, 2015, p.120).

Por otra parte, Freire consideraba que la educación era la práctica liberadora por excelencia y que así entendida ésta se trataba de un acto de conocimiento, de un

acercamiento crítico a la realidad. Esta idea nos ilumina para reflexionar en torno a las medidas políticas destinadas a incrementar la información y formación de los consumidores vulnerables. En este sentido, Freire indica en sus teorías pedagógicas que cualquier forma de educación debería tener como objetivo el desarrollo en el alumno de una posición crítica de su mundo circundante, es decir, tendría como objetivo su concientización (advirtiendo que concientización y toma de conciencia no son la misma cosa) y su incorporación como actor de la historia:

> La concientización es compromiso histórico. No hay concientización sin compromiso histórico. De ahí que la concientización sea también conciencia histórica. Es inserción crítica en la historia. Implica que los hombres asuman el rol de sujetos hacedores del mundo; rehacedores del mundo; pide que los hombres creen su existencia con el material que la vida les ofrece, y es por esto por lo que mientras más concientizados, más existen y no solamente viven […] Cuando afirmé que la concientización es compromiso histórico, y compromiso histórico exige la transformación del mundo y no la adaptación a él, ni la adecuación a él, yo quise precisamente enfatizar que el hecho o la simple "toma de conciencia" de una situación opresora, por ejemplo, no significa todavía la superación de la situación; esto es, descubrirse oprimido solamente no es todavía ser libre. (García, 2015, p.113).

Por este motivo, las intervenciones sociales y las medidas políticas deben diseñarse de tal modo que permitan a los consumidores vulnerables actuar, pues el hombre que actúa existe y el que no lo hace simplemente vive (García, 2015).

Además, su pensamiento incluye la idea clave de que en torno a la prohibición de *ser* se articula una violencia destructiva que genera a su vez en los oprimidos un anhelo de búsqueda del derecho a ser (Freire, 2012); siendo precisamente este anhelo el que nunca hay que dejar de alimentar ni de cuidar mediante el debido acompañamiento y el que debemos concretar a través de un compromiso:

> El verdadero compromiso con ellos, que implica la transformación de la realidad en la que ellos se encuentran oprimidos, reclama una acción transformadora que no puede dejar de reconocerles un papel fundamental en el proceso de transformación. El liderazgo no puede tomar a los oprimidos como simples ejecutores de sus determinaciones, como meros activistas a los que se les niega la reflexión sobre su propia acción. En la medida en que el liderazgo niega la praxis verdadera a los oprimidos se niega consecuentemente en la suya. (Freire, 2012, p. 128).

Por otra parte, la teoría del reconocimiento del filósofo Axel Honneth nos lleva a considerar otra faceta importante de las acciones éticas y que podemos aplicarla a las intervenciones sociales: la necesidad de frenar ese febril activismo social que también criticaba Freire y sustituirlo por la atención a la peculiaridad del otro, para lo que remite a los conceptos de "serenidad" de Heiddeger y de la "reacción mimética" de Adorno: "en

el trato "sereno" o en la actitud mimética, ya no percibimos al otro como mero objeto de cumplimiento del deber moral, sino que lo exploramos con toda la cualidad diferenciada de su persona" (Honneth, 2009, p. 165). Así, el reconocimiento de tales particularidades es imprescindible para fomentar la participación y el liderazgo de las personas en situación de pobreza en acciones colectivas. Ello forma parte de un proceso que requiere tiempo y que tiene que renunciar al activismo de lanzarse a la planificación de proyectos sin contar primero con quiénes son y cómo son las personas que lo van a protagonizar.

Además, también resulta interesante traer a colación la idea de Honneth de que la autonomía de las personas no es fija, sino que está sujeta a cambios históricos y puede verse aumentada cuando la persona se mueve en contextos que le facilitan el tomar conciencia de sus propias capacidades, como por ejemplo los contextos de interacción, y de las funciones sociales que pueda realizar:

> El individuo no alcanza el verdadero poder de acción y con este la autonomía, sino en aquellas esferas nacientes en que es capaz de adquirir un saber seguro sobre sus propias capacidades y pretensiones al verlas reflejadas, por así decirlo, en la actitud de las contrapartes de interacción; por ello, las proporciones de la autonomía individual crecen de acuerdo con el número de ámbitos de funciones sociales cuyo carácter es impregnado por formas de reconocimiento recíproco. (Honneth, 2009, p. 240).

Por este motivo, el desarrollo de la acción que se persigue impulsar en esta investigación requiere la creación de contextos adecuados de intervención en los que las personas en situación de vulnerabilidad se aprendan a reconocer, precisamente a través de la acción colectiva, al entender que este conocimiento, obtenido por la participación, devendrá en verdadero poder.

Además, también apoyamos la necesidad de cambiar las pautas actuales y dejar de silenciar a los pobres. Y lo dicho para los investigadores sociales es igualmente válido para los trabajadores sociales, quienes, a nuestra vez, también tenemos que apostar por un quehacer ético y unas relaciones justas que descarten aquellas formas de intervención que fomenten la dependencia o coarten la autonomía de las personas, pues:

> La autonomía personal, cuando es entendida como parte del bienestar, también se convierte en parte del fin último del Trabajo Social. […] Por nuestra parte consideramos, sin embargo, que la promoción de la autonomía de los clientes en cuanto capacidad no es tanto un objetivo del trabajador social, sino en un primer sentido, un derecho básico que se ha de respetar […] la capacidad de autodeterminación de los usuarios no es un fin directo del Trabajo Social, ni un mero instrumento para alcanzar mayores cotas de bienestar, sino un derecho previo de este, algo que debe valorarse y que puede jugar un papel positivo a la hora de afrontar los problemas que suelen aparecer en el ámbito de la relación profesional. (Bermejo, 2002, p. 65).

Por otro lado, en el contexto de alta presión asistencialista y de escasez de recursos, y en virtud de la estrecha conexión entre revolución e innovación debe destacarse la excelente posición en que se halla el Trabajo Social para llevar a cabo acciones tanto transformadoras como innovadoras, ya que esta disciplina tiene en el cambio su esencia y lleva la innovación oculta en sus entrañas:

> La innovación social oculta ha existido siempre en el Trabajo Social. La diferencia con el momento presente es hasta qué punto su existencia se ve deformada por una concepción tecnocrática de la sociedad que imprime un giro externo a la profesión. Habrá de ser conscientes de como un discurso economicista es capaz de modificar y pervertir una capacidad demostrada históricamente en el Trabajo Social. (Alonso y Alonso, 2017, p.31).

En este sentido, es pertinente reconocer la necesidad de realizar actuaciones que incorporen de manera equilibrada los principios éticos de cuidado y justicia, alejándonos de todo paternalismo, oponiendo siempre un cuidado justo a un cuidado asistencialista (Feito, 2007). Para ello el cuidado debe dejar de ser concebido en las políticas públicas como una dimensión secundaria o supererogatoria, alcanzando a ser coprotagonista de la ética asistencial, junto con la justicia, y como tal incluirlo de forma transversal en cada una de las intervenciones sociales, y ello hacerlo tanto en el ámbito público como en el privado. Por otro lado, la proximidad es un factor *sine qua non* para el ejercicio del cuidado, por lo que es necesario proponer medidas políticas concebidas y desarrolladas desde la esfera local, que por su mayor cercanía a los ciudadanos puede favorecer la identificación de las personas afectadas y de sus verdaderas necesidades (Middlemiss et al., 2018).

Por ello, ha de superarse la tendencia tradicional a considerar justicia y cuidado como dimensiones mutuamente excluyentes dentro de la esfera pública, debido a la responsabilidad pública que ostenta el Estado sobre la redistribución justa de recursos y la confusión cultural de asociar el cuidado con la caridad, y de entenderlo como sinónimo de paternalismo y mantenimiento del statu quo. Pero, creemos que toda acción social, pública o privada, pública o privada debe contemplar cuidado y justicia como deberes complementarios.

En este sentido, partimos de la premisa de que toda intervención es un acto moral que hay que encuadrar dentro de una perspectiva ética. En la actualidad, dado el contexto de recursos escasos en el que nos movemos y el marco institucional de los servicios sociales, la ética de la justicia se ha convertido en el núcleo de la ética de la intervención

viéndose el cuidado denostado como principio ético de igual relevancia. Según (Gil, 2016) la disciplina de Trabajo Social posee una doble vertiente, teórica y profesional que se encuadra dentro de la dinámica psico-social del cuidado, siendo precisamente ambos hechos los que justifican la presencia pública del cuidado. Otros autores encuentran, en el contexto actual de intervención, argumentos importantes para sostener la insuficiencia ética de la justicia (Altarejos, 2002; Gil, 2016; Alonso y Fombuena, 2006) planteando el cuidado como una oportunidad para atender otras dimensiones de los problemas sociales que no pueden ser resueltos únicamente con la gestión de unos recursos, que por otro lado muchas veces no existen (Molleda, 2007). El escenario actual de la intervención social se caracteriza por una devaluación del prestigio profesional del trabajador social y por la deriva de su evolución identitaria desde el ser agente de cambio, hasta el haber desarrollado paulatinamente otra identidad profesional basada en el ejercicio, casi exclusivo, de funciones de control social y de mera administración de recursos, todo ello agravado por una suerte de resignación ante tal perversión de la esencia del Trabajo Social (Molleda, 2007); esto viene a sumarse según esta misma autora a una reflexión teórica insuficiente sobre los fines de la intervención social, y sobre todo escasa en torno a *cómo* alcanzar los objetivos de intervención, siendo más abundante la relativa a la planificación de las actividades más idóneas para llevarla a cabo (Molleda, 2007). En la actualidad la mayoría de las intervenciones se reducen a la información y a la "moralización racionalizante sin ahondar en el drama singular de la persona en relación a su problema" (Molleda, 2007, p. 147).

El enfoque actual del abordaje de la pobreza energética, al poner su acento en la protección de los consumidores vulnerables, abre una puerta para la reflexión sobre el cuidado en el ámbito público de las personas que la padecen. Sin embargo, nos interesa hacer hincapié en la distinción entre protección y cuidado, pues como hemos dicho, creemos que éste último no se agota en las acciones de protección, motivo por el cual comenzaremos por exponer qué significan ambos términos.

Según el diccionario de la Real Academia Española (2019) el término cuidar significa: "*poner diligencia, atención y solicitud en la ejecución de algo*" haciéndonos dirigir nuestra mirada al *cómo* se desarrolla una acción. La segunda entrada que encontramos, "*asistir, guardar, conservar*", no carece de interés al hacernos reflexionar sobre qué es necesario guardar o conservar, y cómo hacerlo. Las intervenciones sociales no sólo deben ser justas, sino que además deben posibilitar que, a través de ellas, las

personas atendidas conserven su dignidad, acrecienten sus capacidades, o al menos no las pierdan durante ella, y, sobre todo, que su protagonismo se conserve ayudándoles a desarrollar una identidad socialmente "honrosa" muy lejos de la de "pobre que recibe recursos", como señalaba Simmel en su obra El Pobre (Simmel, 2018). La tercera entrada señala que cuidar es "discurrir, pensar", quedando patente su conexión con la creatividad, pues, efectivamente, cuidar requiere atreverse a introducir novedades en la forma de intervención actual, a menudo, tan constreñida por la escasez de recursos y la necesidad de la eficiencia en su uso. Por último, nos dice el diccionario que cuidar es "vivir con advertencia respecto de algo", de tal forma que intervenir desde la ética del cuidado supondría la necesidad de partir de un juicio diagnóstico exhaustivo que valorara todas las circunstancias de la intervención, tomándolas en consideración en todas y cada una de las etapas de la intervención y no sólo -a veces ni eso-, durante su diseño.

Proteger, por el contrario, significa: *"resguardar a una persona, animal o cosa de un perjuicio o peligro poniéndole algo encima, rodeándolo, etc."* (RAE, 2019), y también "*amparar, favorecer, defender a alguien de algo".* Ambas entradas se ajustan muy bien a lo que en política energética se ha definido como la protección del consumidor vulnerable. Es decir, reconocido un peligro evidente de vulnerabilidad en un perfil de consumidores específico que es provocado por un daño externo ocasionado por el contexto estructural del mercado de la energía, la acción indicada es protegerles de ese daño; ello se hace mediante el desarrollo de un conjunto de medidas políticas concebidas para su defensa y aplicadas por quienes observan ese peligro desde otra posición de no vulnerabilidad. Por otro lado, si los significados del diccionario relativos a proteger ponen el acento en la existencia de un peligro y en lo que debe hacerse para conjurarlo, las entradas de cuidar ponen el acento en el cómo hacerlo, siendo las dos dimensiones básicas que todo diseño de una intervención debe contemplar.

Por último, atendiendo a los sinónimos de cuidado encontramos voces como *atención, vigilancia, miedo, temor, preocupación, inquietud,* pero también *trabajo, tarea, labor y encargo* (RAE, 2019). A partir de ellos podemos sugerir que intervenir *con cuidado* debería ser una preocupación exigible a todo trabajador social, y lo mismo puede decirse de una cota razonable de temor o miedo por los resultados de sus acciones, al entender que el descuido puede resultar en una pérdida importante para las personas, bien sea de capacidades, de autonomía o de dignidad. Por otro lado, profundizando en la sinonimia con el término atención, encontramos que existen algunos trabajos que analizan

el cuidado en la obra de Carol Gilligan, icono de la defensa de la ética del cuidado, que los emplean indistintamente (Altarejos, 2002).

Avanzando en el rastreo de significados encontramos que "atender", según la RAE (2019) significa "*acoger favorablemente o satisfacer un deseo, ruego o demanda; esperar o aguardar; aplicar voluntariamente el entendimiento y tener en cuenta o consideración de algo"*. Nos parece pertinente mencionar estos significados porque conectan directamente con la demanda planteada por las personas a los servicios sociales, las cuales, aunque no siempre coinciden con su necesidad más acuciante, siempre indican la preocupación subjetiva más evidente para la persona, de tal modo que una intervención cuidadosa sólo sería aquella que atendiera ese sufrimiento, a veces escondido, desentrañándolo mediante un planteamiento global de la situación padecida por los usuarios. Sin embargo, en el planteamiento actual contra la pobreza en general, y la energética en particular, apenas existen investigaciones de corte cualitativo que revelen el significado profundo y subjetivo de la pobreza energética (Assist 2gether, 2018).

Varios son los autores a los que les debemos la reivindicación del cuidado como principio ético de orden complementario a la justicia, siendo Carol Gilligan la más importante defensora del espacio del cuidado en la ética (Altarejos, 2002; Idareta y Úriz, 2012; López, 2011). Para ella la ética del cuidado parte de las necesidades del individuo (Alonso y Fombuena, 2006) planteando su defensa a partir de la crítica a las teorías de la justicia racionalistas de corte rawlsiano y la teoría del desarrollo moral de Kohlberg, su maestro (Altarejos, 2002). Para Gilligan la ética de la justicia induce sobre todo a imaginar lo que un sujeto haría (léase quienes planifican las medidas sociales o quienes las aplican), si estuviese en una piel en la que nunca estará, mientras que el cuidado, al rescatar el valor de la diversidad y del contexto situacional de cada persona nos impide hacer esa abstracción (Idareta y Úriz, 2010). De hecho, su libro más importante, *In a different voice,* no reclama tanto el reconocimiento de lo femenino asociado al cuidado sino el de lo diferente (Alonso y Fombuena, 2006).

Es necesario que la intervención social amplíe los límites que impone el paradigma extremadamente racionalista que impera en las políticas sociales mediante la incorporación del cuidado, siendo clave para ello que nos abramos a la posibilidad de que intervenir puede y debe implicar el dejarnos afectar hasta nuestra entraña más profunda (Idareta y Úriz, 2012). Así, no se trata de rechazar el papel de la razón sino de asumir el

cuidado como parte integral de las acciones morales (Arias, 2007), de las que las intervenciones sociales son un ejemplo (Gil, 2016).

El filósofo Lévinas en su ética de la responsabilidad, muy relacionada con el cuidado, considera la sensibilidad como un estado emocional, no como una capacidad, que resulta del impacto que provoca en nosotros el Rostro del Otro, induciéndonos a una conmoción profunda y a una respuesta prevoluntaria (responsabilidad); dicha responsabilidad se traduce en una vigilancia (ya hemos visto que también es un sinónimo de cuidado) dirigida a impedir que ese Rostro, singular se llegue a convertir en Lo Mismo (Idareta y Úriz, 2012) a través de intervenciones "planas", uniformes. El conocimiento racional se basa en procesos de categorizaciones conceptuales que reducen a las personas a categorías amplias, estereotipadas, que les privan de esa singularidad irreductible que caracteriza ontológicamente a cada persona, pero que sin embargo pueden verse neutralizadas por la acción de cuidar (Idareta y Úriz, 2012).

Las éticas de la justicia, sustentadas en los principios de igualdad e imparcialidad, proponen intervenciones que aplican soluciones idénticas a circunstancias muy diferentes, con el riesgo evidente de llegar a oprimir y ser excesivamente autoritarias (Molleda, 2007; Idareta y Úriz, 2012). Por otro lado, el papel predominante de la justicia tiene su origen en la modernidad, la cual, al amparo de la igualdad y la imparcialidad, se erigió en la garantía de la regulación de los asuntos públicos en aras de la paz y la prosperidad social (Alonso y Fombuena, 2006). Así la justicia tiene como objetivo fundamental ajustar a las personas y sus concepciones de vida buena al consenso social del "debe ser" mientras que el cuidado modera esa opresión de la justicia rawlsiana, racional y redistributiva (origen no pocas veces de nuevas situaciones de injusticia) al respetar la pluralidad y diversidad de opciones de vida buena de los miembros de una sociedad (Molleda, 2007). Justicia y cuidado realizan, por lo tanto, dos análisis diferentes y complementarios; pues mientras la primera es fruto de una reflexión sobre el problema, exclusivamente racional, el segundo canaliza una "comprensión intelectual abierta a la emotividad" (Altarejos, 2002, p.243). La justicia, siempre sometida a un razonamiento principialista, induce a realizar generalizaciones del Otro, llevando a visiones sobre él exclusivamente racionales (Idareta y Úriz, 2012) que en nada le ayudan a resolver su problema, pues *existen cuestiones que no se pueden atender rectamente de un modo universal*, tal y como reza la cita de Aristóteles en su *Ética a Nicómaco* (Altarejos, 2002, p. 242). Y es que lo que no terminamos de asimilar es que la justicia social no es sólo una

cuestión de equilibrio económico sino también una cuestión social de convivencia (Idareta y Úriz, 2012). El reto es enorme pues debemos ser conscientes de que una ética universal en la que el principio de cuidado esté ausente, puede resultar en acciones justas pero crueles e inhumanas; de la misma forma que también una ética excesivamente basada en el enfoque cotidiano y relacional, aportado por el cuidado, entraña el riesgo, no menos grave, de caer en un relativismo excesivo (Alonso y Fombuena, 2006). Debe encontrarse, por lo tanto, un concepto que permita en la realidad, y no sobre el papel, la difícil complementariedad entre el cuidado y la justicia, si es que ello es posible (Altarejos, 2002). Para Gil (2016), tal concepto sería la *equidad*, que si bien algunos autores, critican que en nuestras sociedades se haya sustituido a la igualdad, otros la consideran, atendiendo a su concepción filosófica clásica, como lo opuesto al igualitarismo, y la forma más excelsa de justicia, precisamente por tratarse de una forma de justicia que no es ciega, sino que tiene en cuenta las particularidades (Altarejos, 2002). Así el cuidado aportaría la atención a lo cotidiano (elemento altamente modificador de las dificultades de cada persona y por ello muy importante para la intervención), y el respeto por la pluralidad y a la biografía particular (Alonso y Fombuena, 2006). El cuidado, al llevar implícita la consideración del ser relacional de cada persona, la preocupación por la persona y sus circunstancias, y la reciprocidad entre los sujetos de la relación, permite alcanzar una concepción más amplia de lo que es la justicia social (Gil, 2016).

Por otro lado, nuestras sociedades han aceptado ya que el Estado debe preocuparse por el bienestar individual, pero debe darse un paso más hasta admitir que ese bienestar de cada persona es imposible sin comunidad y sin vínculos (Molleda, 2007), y el cuidado al atender el mundo relacional de las personas lo posibilita mediante la apertura a nuevas formas de comprensión de la situación-problema (Gil, 2016) y el reajuste de los objetivos de intervención al contexto particular (Molleda, 2007); de esta forma es posible templar el predominio actual del logro y de lo racional con la valoración de los objetivos emocionales. Por otro lado, la ética del cuidado puede ampliar y mejorar los procesos de reflexión sociales al permitir hacer un análisis de la vida privada y pública, de la injusticia y de los problemas sociales como la pobreza (Arias, 2007). Por otro lado, el cuidado puede ayudar a otra de las urgencias de nuestros contextos asistenciales: la de "pasar de una concepción estadística de los problemas sociales a otra casi subjetiva y singular de los mismos" (Molleda, 2007, p.147). La transformación en la forma de concebir las intervenciones sociales demanda a los trabajadores sociales una capacidad para trascender

las fronteras de lo simbólico-institucional que tanto les encorseta y para establecer sinergias con otros actores sociales sin olvidarse de que el contexto originario de la intervención social es comunitario y no institucional (Gil, 2016). El cuidado propicia ese tránsito y también concede un papel clave a la atención en la formación de las capacidades de las personas y en el desarrollo humano (Arias, 2007). Para acompañar esa evolución de las personas, las intervenciones sociales que realicemos deben basarse en el cuidado, pero también necesitan ser concebidas como "un espacio destinado a ser utilizado por los sujetos, donde se ofrezcan oportunidades y se creen nuevas posibilidades" (Molleda, 2007, p. 147-148).

Por último, un argumento muy importante para defender la ética del cuidado en el ámbito público es la capacidad de éste para incrementar la eficiencia de los recursos al partir de la necesidad concreta del individuo y para ofrecer la posibilidad de construir la demanda junto con la persona, a partir de sus expectativas y mediante la capacidad de situarse de otra forma ante las personas que acuden a los servicios sociales (Molleda, 2007; Arias, 2007). La incorporación del cuidado en las políticas públicas conduce a una serie de ventajas, pero también a una serie de retos para los profesionales de lo social derivados de los obstáculos tanto ideológicos como institucionales que surgen en la práctica diaria. Por este motivo, es necesario que el Trabajo Social, asuma el liderazgo de las transformaciones pertinentes para que el cuidado deje de ser objeto de sospecha en el ámbito público y sea aceptado como una piedra angular de la orientación de las políticas sociales, como una virtud ética transversal a los planos íntimo, privado y público (Arias, 2007).

La ética del cuidado con su apertura a lo cotidiano, lo diverso, lo contextual y lo biográfico supone la oportunidad, para las ciencias sociales en general y para el Trabajo Social en particular, de fundamentar sobre él una reflexión ética de primer orden, erigiéndolo en baluarte de la orientación de las intervenciones hacia los dilemas reales de las personas; también de la resistencia frente al ejercicio injusto de poder (Arias, 2007) que se deriva del tomar a los sujetos como entes abstractos o mosaicos de proyecciones ajenas de todo tipo (Idareta y Úriz, 2012). Sobre la base de la complementariedad de la justicia y el cuidado se puede iniciar una deconstrucción crítica de la práctica del Trabajo Social que en la actualidad resulta más que necesaria si lo que perseguimos son políticas e intervenciones sociales que sean capaces de: producir, ante todo, desarrollo humano y social, revitalizar la participación democrática, abordar de manera efectiva los problemas

de pobreza y situarse en relación a las personas afectadas en posiciones de co-aprendizaje (Arias, 2007).

En los últimos años la evolución de las cifras de pobreza energética de nuestro país no reflejan en absoluto el esfuerzo, humano y financiero, que tanto Servicios Sociales (públicos y privados) como empresas energéticas están realizando. Ambos son crecientes, cuando deberían ser inversamente proporcionales La sensibilidad social y política ante este tema también es creciente y sin embargo, los casos aumentan. Estamos ante todo frente a un problema que la sola justicia, centrada en *qué hacer*, no puede resolver de forma satisfactoria si no se acompaña también de una atención al *cómo hacerlo*.

Ante este panorama es necesario reconocer que los interrogantes son muchos y partir de ellos. Los más importantes a nuestro juicio son aquellos relacionados con la identificación de la vulnerabilidad, su significado subjetivo y los obstáculos existentes para que las ayudas dispuestas lleguen a quienes tienen que llegar y propicien los cambios pertinentes de forma sostenida en los hogares con el menor coste social, pero también con el menor coste emocional para las personas que tienen derecho a ellas. Ellos guían buena parte de nuestro diseño de investigación, centrado fundamentalmente en conocer la experiencia subjetiva de las personas en situación de pobreza, ponerla en diálogo con las experiencias (saberes) de los demás actores y plantear soluciones renovadas.

# CAPÍTULO 3: PREGUNTAS, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

*"Las universidades de Francia y Estados Unidos nos proporcionan ejemplos inquietantes de conocimientos incompletos y fragmentados, fruto de la investigación bienintencionada y de la curiosidad personal que se persigue y luego se interrumpe en un proceso de ensayo y error a lo largo de los tiempos".*

*(Joseph Wresinski)*

*"La realidad social, objetiva, que no existe por casualidad sino como el producto de la acción de los hombres, tampoco se transforma por casualidad".*

*(Paulo Freire)*

*"Estamos hartos de ser partidarios de causas más pequeñas que las del universo".*

*(Abbé Pierre).*

## PLANTEAMIENTO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Esta tesis doctoral tiene la vocación de aportar un conocimiento práctico que contribuya a la erradicación de la pobreza energética (PE), motivo por el cual entendemos que debemos tratar de comprender la cuestión de la PE tanto en sus causas, como en sus significados. Nuestra tesis quiere suponer un doble reconocimiento: en primer lugar, el de las personas en situación de pobreza energética, situándolas en el centro de las políticas sociales como agentes de cambio, y en segundo lugar, el del Trabajo Social como disciplina capaz de incrementar una comprensión científica de la pobreza energética, empoderando también al trabajador social como mediador de la interacción entre los distintos actores sociales e institucionales que se hallan implicados en el problema. Por este motivo, esta investigación, desde el marco del Trabajo Social, pretende aportar luz a la práctica diaria de los trabajadores sociales que realizan intervenciones personalizadas, pero sin olvidar la dimensión estructural y comunitaria del proceso de salida de la pobreza energética.

Para ello partimos de un enfoque de la PE que integra tres visiones: (a) la que la concibe como un problema social de carácter estructural, que está ligado a la exclusión social, y es expresión de ella, por lo que entendemos que (b) la investigación sobre pobreza energética debe plantearse desde un enfoque de justicia social y de ciudadanía, lo que, por último, implica necesariamente tratar de entenderla desde la propia visión de las personas afectadas.

Una investigación sobre la pobreza energética desde un enfoque de derechos parte de dos hechos fundamentales: que la pobreza energética es un problema de carácter estructural dada la influencia que tienen los factores macroeconómicos (como la liberalización del mercado de la energía y la libre competencia) en su gestación, y la consideración del acceso a la energía como un derecho básico que los Estados de Bienestar desarrollados deben garantizar a sus ciudadanos, pues sin él no es posible el desarrollo de una vida social plena. En tanto que situación injusta, el Estado tiene el deber de erradicar este fenómeno mediante acciones encaminadas a erradicarla. No obstante, estas acciones deben caminar, también, hacia una mayor relevancia de los principios de equidad y de cuidado. Éstos añaden a la justicia una visión que habitualmente ésta, a menudo ciega, no tiene habitualmente: la necesidad de que la distribución de los recursos y la ayuda a las personas se realice atendiendo a las circunstancias particulares de éstas. Es decir, bajo un enfoque de derechos, el diseño de las medidas políticas debe ser inclusivo y contemplar la enorme variabilidad de situaciones en que se puede manifestar "un caso de pobreza energética".

Así pues, nuestro interés es investigar qué puede aportar la disciplina del Trabajo Social a la lucha contra la pobreza energética para articular políticas y prácticas de intervención sociales verdaderamente inclusivas y transformadoras. Entendemos que unas medidas políticas y unos proyectos de este corte deben estar diseñados a partir de evidencias reales, es decir, estar basados en datos, pero también basadas en una aproximación crítica que permita trascenderlos para así poder realizar una adecuada interpretación de ellos. Cono afirma Esperanza Molleda, ha llegado el momento de:

> Pasar de una concepción casi estadística de los problemas sociales (todo aquello que se sale de los límites de la normalización puede ser considerado como problema social) a una concepción casi subjetiva y singular de los problemas sociales (qué le pasa a una persona concreta que llega al profesional con una demanda concreta. (Molleda, 2007, p. 147).

Dicha interpretación debe incluir el significado que tiene la pobreza energética en la vida de las personas, significado que solo puede ser atribuido por ellas mismas. El acceso a la energía podría llegar a ser una dimensión más de las que componen el fenómeno de la exclusión social (empleo, consumo, política, educación, vivienda, salud, conflicto social y aislamiento social), sin olvidar nunca las causas estructurales y sistémicas de su existencia. Por este motivo es importante investigar esta forma de pobreza y su dialéctica con el resto de los factores, causas y formas que adopta la pobreza en nuestra sociedad, estudiando de qué manera incide en la inclusión de las personas y en su sentido de pertenencia a la sociedad general.

Por lo tanto, se hace necesario construir un estado de la cuestión que podríamos denominar "evidente" y que incluya la perspectiva de todos los actores concernidos por la existencia y/o erradicación de la pobreza energética: administraciones públicas, servicios sociales públicos y privados, sociedad civil, empresas energéticas, y por supuesto, los propios implicados.

El Trabajo Social dispone de herramientas metodológicas eficaces para articular las sinergias y particularidades de las visiones particulares de cada uno de los actores mencionados que pueden ayudar a construir una epistemología de la pobreza energética y un marco de intervención más eficaz para afrontar y luchar contra esta realidad. Una de estas herramientas es la Investigación Acción Participación (IAP), y otra el Proceso de Cruce de Saberes y Prácticas.

La investigación acerca de cómo se puede incrementar la capacidad de agencia de las personas en situación de pobreza energética es el núcleo capital de la tesis, en torno al cual giran la necesidad de comprender su experiencia cotidiana, qué sentido le dan y qué aprendizaje o saber los ha llevado a adquirir. Un aprendizaje personal que se debe complementar con el de los demás actores comprometidos con la creación de unas estructuras y redes de distribución y acceso a la energía más justas.

A continuación, exponemos las preguntas de investigación y los objetivos que constituyen la hoja de ruta para hacernos con la metodología adecuada, la forma en que vamos a orientar el trabajo de campo y las vías para el análisis y comprensión de los resultados que encontremos.

## PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Los interrogantes de partida han sido:

- **Pregunta de investigación 1:**

  *¿Qué significado tiene la experiencia de pobreza energética para las personas que viven en ella y cuáles son las consecuencias derivadas de ella?*

- **Pregunta de investigación 2:**

  *¿Qué tipo de vulnerabilidad presentan las personas en situación de pobreza energética?*

- **Pregunta de investigación 3:**

  *¿Qué consecuencias tiene la situación de pobreza energética para los hogares?*

- **Pregunta de investigación 4:**

  *¿Cómo es la dinámica relacional del sistema de actores sociales implicados?*

- **Pregunta de investigación 5:**

  *¿Qué obstaculiza el funcionamiento sinérgico del conjunto de actores sociales y cómo podría potenciarse esta sinergia?*

- **Pregunta de investigación 6:**

  *¿Qué cambios cabría aplicar a las medidas políticas actuales de abordaje de la PE para que contemplen y compensen de forma efectiva la vulnerabilidad de las PSPE y eliminarla, o al menos, no incrementarla?*

- **Pregunta de investigación 7:**

  *¿Cómo podría acompañarse a las personas en situación de pobreza energética, mediante el Trabajo Social y desde la red de actores sociales, en la participación, incluso el liderazgo, de acciones comunitarias que la aborden?*

## OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Las anteriores preguntas de investigación nos llevan a formular los siguientes objetivos generales y específicos:

- **Objetivo general 1:**

  *Conocer el significado subjetivo que tiene la experiencia de pobreza energética para quienes la padecen y su influencia en el proceso de salida.*

  - **Objetivos específicos:**

    - *Describir la experiencia de pobreza energética y el significado subjetivo que tiene para las personas que viven en un hogar vulnerable.*

- *Explorar el contenido de las representaciones sociales de las personas en situación de pobreza energética en torno a los distintos actores sociales implicados en ella y su influencia en el proceso personal de salida.*

- *Investigar cómo afecta la experiencia de pobreza energética al autoconcepto y a la capacidad de cambio de quienes la padecen.*

- **Objetivo general 2:**

  *Generar un conocimiento práctico sobre pobreza energética y modo de erradicarse construido a partir de la integración de los distintos saberes que acreditan cada uno de los actores sociales implicados, articulándolos en torno al saber de experiencia, exclusivo de las personas en situación de pobreza energética*

  - **Objetivos específicos:**

    - *Profundizar en el conocimiento de la naturaleza de la vulnerabilidad presente en los hogares en situación de pobreza energética*

    - *Investigar cómo se contempla esta vulnerabilidad en la planificación y ejecución de medidas políticas, y la implicación de esto en su grado de eficacia para reducir la pobreza energética*

    - *Analizar la estructura del sistema de actores sociales implicados y la dinámica relacional existente, así como su impacto en el abordaje de la pobreza energética*

    - *Intervenir sobre la estructura y dinámica relacional del sistema de actores sociales implicados para favorecer el conocimiento mutuo y calidad de las intervenciones*

    - *Crear espacios de diálogo, encuentro y acción que sitúen a las personas en situación de pobreza energética en el centro del sistema de actores potenciando sinergias de actuación entre ellos.*

- **Objetivo general 3:**

  *Impulsar estrategias de acción de carácter comunitario que fomenten la participación y el liderazgo de las personas en situación de pobreza energética, y una relación positiva entre los actores sociales involucrados*

  - **Objetivos específicos:**

    - *Impulsar la capacidad de acción comunitaria de las personas en situación de pobreza energética, ayudándoles a tomar conciencia de su situación, recursos y habilidades*

    - *Acompañar a las personas en situación de pobreza energética, desde la red de actores sociales y mediante el Trabajo Social, en la aplicación del conocimiento adquirido*

    - *Explorar el impacto de las acciones comunitarias impulsadas en la reducción de la pobreza energética*

# METODOLOGÍA

El estudio científico del fenómeno de la pobreza energética está siendo profusamente abordado desde que se definiera como problema específico en 1991

(Bouzarovski y Thomson, 2018). Desde entonces, numerosos estudios, proyectos, documentos oficiales y normativas, de la UE y de España, han tenido como objeto este problema (Escribano y Cabrera, 2019).

La mayoría de ellos consideran a las personas en situación de pobreza energética (PSPE) como sujetos pasivos de sus acciones obstaculizando con ello el desarrollo de la capacidad política de éstos y sus posibilidades de participar, activa y creativamente, en las soluciones. Ello no contribuye a que estas personas puedan desarrollar una identidad personal y social positiva que contrarreste los deterioros de esta sobrevenidos por la dureza de la experiencia y el modo de relación social que condiciona.

La Cátedra de Energía y Pobreza de la Universidad Pontificia Comillas, desde la línea de Trabajo Social, considera necesario profundizar en el conocimiento de la pobreza energética a partir de investigaciones de metodología cualitativa, capaces de analizar la complejidad del problema desde la experiencia de las propias personas que se encuentran en esta situación. Tanto la comprensión del problema como sus soluciones requieren para su precisión y su eficacia, respectivamente, que las personas afectadas se sitúen en el centro de las investigaciones y que lo hagan en un plano de participación horizontal con respecto a los demás actores implicados en la lucha contra la pobreza energética.

**OBJETIVO 1**

Existen diversas posibilidades epistemológicas a través de las cuales plantear la investigación de este objetivo, pero a nosotros nos interesa realizar una aproximación desde el subjetivismo científico, para lo que utilizaremos de marco paradigmas de conocimiento interpretativos. Éstos los consideramos más idóneos para abordar este objetivo general y los objetivos específicos que a él se asocian.

Como ya hemos dicho anteriormente, consideramos de máxima importancia conocer qué significado tiene para la persona en situación de vulnerabilidad o pobreza energética la situación en la que vive. En primer lugar, le concedemos importancia porque lo consideramos de justicia. El hecho de que haya tantas personas en nuestro país que viven o vivirán lo que hemos conceptualizado como pobreza energética, con todo el sufrimiento y la privación que ello conlleva, merece que todos los demás ciudadanos

sepamos no sólo a qué se enfrentan exactamente estas personas en su cotidianeidad, sino que, sobre todo, lo visibilicemos.

Por otro lado, además de este primer motivo, también lo consideramos de mucha utilidad para ayudar a focalizar las medidas políticas y las intervenciones sociales que se realicen sobre este tema. Nuestra pretensión está muy lejos de limitarse a describir penalidades y penurias. Al contrario, nuestra intención con ello es vincular lo ya conocido (o, sobre todo, imaginado) acerca de lo que es vivir esta injusticia, con lo aún desconocido.

Entre lo conocido encontramos todo el conocimiento científico que desde 1991 se ha centrado en conocer las causas de la pobreza energética, y también, sus consecuencias. Digamos, que a través de todo ello encontramos muchas evidencias y conclusiones que describen una realidad objetivamente, pero que necesitan complementarse con una interpretación posterior de esa realidad, que teóricamente está ya bastante bien conocida (Escribano y Cabrera, 2019; 2021ª y 2021b). Y más aún, no solo perseguimos una interpretación de lo ya conocido, sino explorar las interpretaciones de la realidad vivida ofrecidas por los propios sujetos que la padecen. Por ejemplo, sabemos que existe un dilema en la cotidianidad de esas personas que les conduce a tener que elegir entre comprar alimentos o poner la calefacción, pero no sabemos qué significado dan estas personas a ese hecho o evidencia social.

Sin embargo, es importante saberlo porque ese significado que las personas damos a los hechos condiciona las acciones que desarrollamos y también su creatividad, es decir, la posibilidad que tenemos de imaginar soluciones nuevas, pues como indica M. Natanson, siguiendo a Schutz:

> Si el mundo del sentido común es, desde un primer momento, un mundo pre-interpretado; si todos los elementos de este mundo tienen sus horizontes de tipicidad, y si las nociones de la situación biográficamente determinada, el acervo de conocimiento a mano, y la definición de la situación son guías seguras para interpretar la realidad social, debe existir algún principio subyacente de selección que explique las elecciones, actitudes, decisiones y adhesiones que el individuo expresa y realiza. La "significatividad" (relevance) es el rubro bajo el cual Schutz incluye los tipos y formas de acción emprendidas por el individuo. Decido un curso de acción en un sentido, y no en otro, a la luz de lo que considero significativo conforme a mis más profundas convicciones e intereses. Aunque comparto con la mayoría de mis semejantes determinados sistemas generales de significatividades, advierto que, a menudo, los

> comparto por razones algo diferentes, que solo pueden ser explicadas en términos de mis preocupaciones fundamentales. (Schutz,1962, p. 27)[8]

Los principios epistemológicos que guían el enfoque de trabajo para este objetivo fueron desarrollados por el sociólogo Alfred Schutz y se ubican en la corriente fenomenológica y de la sociología comprensiva en la línea que iniciara M. Weber, y que se distanciaba del positivismo de Durkheim, quien postulaba un mundo social no "construido" por los individuos sino dado, impuesto a ellos, como hechos sociales. A partir de entonces comenzaron a diferenciarse dos formas de acercarse a los problemas sociales.

Schutz dedicó casi todo su trabajo a ofrecer soluciones metodológicas (filosóficamente fundamentadas en la fenomenología de Husserl) a los problemas

[8] Aunque las expresiones *situación biográfica* y *acervo de conocimiento a mano* empleados por Schutz son muy intuitivos, merece la pena, reflejar de forma más exacta qué significado tienen en su teoría a través de las siguientes citas recogidas en la compilación de Natanson de la obra de Schutz. Así: *"cada individuo se sitúa en la vida de una manera específica, a la luz de lo que Schutz denomino "situación biográfica" Nacer en el mundo significa, ante todo, nacer de progenitores que nos son exclusivos, ser criado por adultos que constituyen los elementos conductores de nuestro fragmento de experiencia […] cada persona, además, sigue durante toda su vida interpretando lo que encuentra en el mundo según la perspectiva de sus particulares intereses, motivos, deseos, aspiraciones, compromisos religiosos e ideológicos. De tal modo, la realidad del sentido común nos es dada en formas culturales e históricas de validez universal, pero el modo en que estas formas se expresan en una vida individual depende de la totalidad de la experiencia que una persona construye en el curso de su existencia concreta. […] Actuando en el mundo, procuro cambiarlo y alterarlo, modificar el escenario de mis actividades. Mi situación biográfica define mi modo de ubicar el escenario de la acción, interpretar sus posibilidades y enfrentar sus desafíos. Incluso en la determinación de lo que el individuo puede o no modificar influye su situación exclusiva. La experiencia fundamentada de una vida- lo que un fenomenólogo llamaría estructura "sedimentada" de la experiencia del individuo- condiciona la subsiguiente interpretación de todo nuevo suceso y actividad. "El" mundo es traspuesto a "mi" mundo, de acuerdo con los elementos significativos de mi situación biográfica. Como dice Schutz: la situación actual del actor tiene su historia; es la sedimentación de todas sus experiencias subjetivas previas, que no son experimentadas por el actor como anónimas, sino como exclusiva y subjetivamente dadas a él y sólo a él"*. (Schutz, 1962, p.17).
Con respecto al «acervo de conocimiento a mano» es el *"integrado por tipificaciones del mundo del sentido común. Cada uno de nosotros acepta ese mundo, no solo como existente, sino como existente antes de nuestro nacimiento; no solo como habitado por semejantes, sino como interpretado por ellos de maneras típicas […] Desde la infancia el individuo continúa amasando una gran cantidad de "recetas" que luego utiliza para comprender, o al menos controlar, aspectos de su experiencia. Los miles de situaciones problemáticas concretas que se plantean en el curso de los asuntos cotidianos, y que es necesario encarar, de alguna manera, son percibidas, e incluso inicialmente formuladas, en términos del acervo de conocimiento que el individuo tiene a mano. El caudal de su experiencia típicamente aprehendida e interpretada sirve de base a su acción subsiguiente. Está claro que, para determinados problemas, el acervo de conocimiento de una persona es más que suficiente, y que frente a otras situaciones tiene que improvisar y extrapolar, pero aún la improvisación tiene lugar según lineamientos típicamente posibles y está limitada a las posibilidades imaginativas del sujeto. Estas posibilidades se basan, a su vez, en el acervo de conocimiento a mano. Por último, las tipificaciones que abarcan el acervo de conocimiento surgen de una estructura social. Aquí, como en todas partes, el conocimiento tiene su origen social, está socialmente distribuido e informado. No obstante, su expresión individualizada depende la situación exclusiva que ocupa el individuo en el mundo social"*. (Schutz, 1962, p.18).

derivados de la aplicación del objetivismo en la producción de conocimiento sociológico. El principal olvido de estas líneas objetivistas, que él quiso reivindicar, fue el del mundo de la vida y su relación con la acción humana; así, entendió que: "una teoría de la acción carecería de sentido sin la aplicación del punto de vista subjetivo" (López, 2014, p.174), y que:

> Comprender el mundo social quiere decir comprender el modo en que los hombres definen su situación […] El investigador social, en lugar de tratar esa definición como una «respuesta» o «reacción» ante ciertos estados de cosas objetivos, debe percatarse de que definir significa actuar, y que interpretar el mundo es un modo primordial de actuar en él. (Schutz, 1962, p. 24).

Lo cual es válido tanto para las acciones de la persona en situación de vulnerabilidad que interpreta su propia situación de vulnerabilidad como para las del investigador que interpreta dichas acciones y formula una teoría o unas conclusiones.

En base a los presupuestos de Schutz creemos que resulta interesante comprender la interpretación que las personas en situación de pobreza energética hacen de su situación, en la medida en que ella puede revelar algunos condicionantes de sus acciones:

> Mundo del sentido común", "mundo de la vida diaria", "mundo cotidiano", son diversas expresiones que indican el mundo intersubjetivo experimentado por el hombre dentro de lo que Husserl denomina "la actitud natural". Creemos que este mundo existía ya antes de nacer nosotros, que tiene su historia y que nos es dado de manera organizada. Es primordialmente la escena de nuestras acciones y el locus de resistencia a la acción; no solo actuamos dentro del mundo, sino sobre él. Y nuestro propósito inicial no es tanto interpretarlo o comprenderlo sino efectuar cambios dentro de él; intentamos dominar antes de procurar comprender. En consecuencia, el mundo del sentido común es la escena de la acción social; en él los hombres entran en mutua relación y tratan de entenderse unos con otros, así como consigo mismos. Sin embargo, lo típico es que todo esto se presuponga, lo cual significa que estas estructuras de la vida cotidiana no son advertidas o evaluadas formalmente por el sentido común. En lugar de ello, el sentido común ve el mundo, actúa en y lo interpreta por medio de tipificaciones implícitas. Hay un mundo social, existen los semejantes, podemos comunicarnos inteligiblemente con otros, hay principios muy vastos y generales que son valederos de la vida cotidiana. (Schutz, 1962, p.16).

Pero, además, nos resulta interesante, destacar esta cualidad o forma de entender la realidad social, de la que la pobreza energética es una parte más, que resulta de entenderla como una construcción social.

Si aceptamos que el conocimiento sobre la realidad de la pobreza energética no es únicamente aquel al que accedemos mediante acercamientos objetivistas, es decir, no es una realidad externa y objetiva (descompuesta en diversos hechos sociales ajenos a

nuestra perspectiva de ellos) sino que, al contrario, es una realidad socialmente construida a partir de las distintas interpretaciones individuales, el panorama cambia.

Todos los actores sociales relacionados con la pobreza energética, cada uno en función de nuestra situación biográfica (investigadores, trabajadores sociales, empresas energéticas, ONGs, etc…), estamos continuamente interpretando y reinterpretando nuestra experiencia cotidiana en el ámbito de la pobreza energética que nos es propio, para poder actuar en él, y lo hacemos en función de nuestro acervo de conocimiento a mano (cada tipo de actor del suyo). Pero, además, todos estamos llamados a interaccionar mutuamente para desarrollar nuestras tareas. De este modo, no solo cada uno de nosotros creamos una realidad a partir de nuestra sola interpretación, sino que, al interactuar, la realidad se convierte en común. Entre todos, estamos creando ya un sin fin de tipificaciones que integran nuestro acervo de conocimiento a mano, que será tanto más amplio y rico, cuanto mayor sean nuestras interacciones. Así, por ejemplo, el contenido de los significados de la experiencia de pobreza (que solo pueden tener quienes la padecen) ha sido creado a partir de sus interacciones con el resto de los actores sociales (quienes definimos, hacemos intervenciones sociales, suministramos energía, hacemos contratos, etc.); y por ello, conocerlo es de gran ayuda para modificarlo (en caso de requerirse):

> Pero el mundo de la vida cotidiana también es, desde el principio, un mundo social cultural dentro del cual me relaciono, en múltiples formas de interacción, con semejantes a quien conozco en grados diversos de intimidad y anonimia. En cierta medida- suficiente para muchos fines prácticos- comprendo su conducta, si comprendo los motivos, objetivos, elecciones y planes que se originan en sus circunstancias biográficamente determinadas. Sin embargo, solo en situaciones particulares – y aun entonces de modo fragmentario- puedo experimentar los motivos, objetivos, etc. de los Otros; en síntesis, los significados subjetivos que ellos atribuyen a sus acciones, en su unicidad. Puedo en cambio experimentarlos en su tipicidad. Para ello construyo esquemas típicos de los motivos y fines de los actores, e incluso de sus actitudes y personalidades, de las cuales su conducta actual no es sino un ejemplo o caso. Estos esquemas tipificados de las conductas de los Otros pasan a ser, a su vez motivos de mis propias acciones, lo cual conduce al fenómeno de la autotipificación. (Schutz,1962, p. 80-81).

Por otro lado, debido a que toda realidad es una realidad socialmente construida, basada en un sentido común e imposible de construir sin el papel jugado por la interacción subjetiva, conocer el mundo de significados inherentes a la experiencia de pobreza energética es fundamental para desentrañar qué papel hemos jugado, jugamos o jugaremos el resto de los actores en la génesis o reproducción de esa realidad social

*vivida*, definida por quienes la padecen, y qué posibilidades de acciones disruptivas existen, y nuestro papel en ellas. Quizá un trabajador social, ignorante del universo simbólico que fundamenta las acciones de una persona vulnerable para manejar su problema, al orientar la intervención, esté sin saberlo reforzando, creencias limitantes arraigadas en estas personas, resultando su acción entonces, no solo no exitosa, sino quizás contraproducente. De igual manera, podemos hablar del resto de actores sociales, incluidas las empresas energéticas. Por ejemplo, la interacción que se produzca entre un empleado de un canal de atención al cliente y una persona con un aviso de corte se traducirá en una experiencia para ambos, que condicione las acciones presentes y también las futuras de ambos (sea que estas se produzcan en nuevos contactos o fuera de ellos, y entre ellos mismos o con otros). Sin embargo, si ambos fuesen conscientes de cómo y en qué grado cada uno de ellos está dotando de una determinada forma a la realidad, que es común, quizá entiendan el enorme poder que tienen en sus manos. Pues al final, en esta tesis, lo que pretendemos es empoderar a todos y cada uno de los actores sociales, y muy especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad o pobreza energética.

En este sentido, no solamente estamos proponiendo variaciones metodológicas de investigación desde el Trabajo Social, sino también de intervención, toda vez que las categorías de análisis utilizadas en el análisis de nuestras entrevistas de investigación, y que veremos a continuación, pueden aplicarse también a una entrevista de atención. Es decir, podríamos entender esa entrevista, no solo como el instrumento para extraer informaciones prácticas y concretas, objetivadas, de la realidad de la persona, sino como un espacio que proporcione la oportunidad a las personas vulnerables de volver la vista atrás e interpretar (hacer conscientes) los motivos, muchas veces ocultos de sus acciones pasadas; y el trabajador social escucharlo e integrarlo en la intervención. En la siguiente cita, M. Natanson advierte como A. Schutz analiza la complejidad de la motivación humana:

> La dificultad para definir la acción como «conducta motivada» reside en el equívoco implícito en el término "motivo". El doctor Schutz prefiere distinguir dos tipos diferentes de conceptos, que, con demasiada frecuencia, son clasificados bajo un mismo rubro. Los motivos que implican fines a lograr, objetivos que se procura alcanzar, son denominados motivos «para»; los motivos a los que se explica sobre la base de antecedentes, ambiente o predisposición psíquica del actor son denominados motivos «porque». La estructura temporal de ambos difiere. Los motivos «para» están dominados por el tiempo futuro; los motivos «porque», por el pasado. Cuando ahora proyecto mi acción soy consciente de mis motivos «para»; en verdad estos motivos instigan mi acción; pero los motivos «porque» que podrían explicar ciertos aspectos de mi proyectar, sus condiciones causales, permanecen ocultos y marginales para mi

> conciencia. Estas variaciones temporales conducen a una diferenciación más amplia: los motivos «para» forman una categoría subjetiva; los motivos «porque» una categoría objetiva. El actor comprometido en su acción, comprendido como parte del proceso de proyectar, define e interpreta el sentido en términos de motivos «para» […]. De la relación problemática entre los dos tipos de motivos surge el problema metafísico del libre albedrío y del determinismo. (Schutz,1962, p. 26).

En definitiva, es importante conocer qué hay detrás de la experiencia de las personas en situación de pobreza energética, para deconstruir (juntos), mediante la reflexión, aquello que esté condicionando negativamente las oportunidades de generar cambios en el proceso de salida, reforzar aquellos contenidos que conduzcan a incrementar el éxito de las acciones políticas y crear significados nuevos que permitan renovar los vínculos entre las partes afectadas y con ellos, con estos significados renovados, influir en la realidad compartida, mejorándola. Y ello debido a que:

> Efectuar o re-efectuar la "misma" acción presupone una tipificación profundamente arraigada en la vida del sentido común […] La tipificación básica que esto entraña sustenta la estructura de mi situación biográfica, y al mismo tiempo, mi acervo de conocimiento a mano. Y como la acción presupone la situación del actor, la constitución inicial de "mi" mundo se basa en la tipicidad con que puedo manipular los datos de mi experiencia. (Schutz,1962, p. 24-25).

Entonces, quienes atienden a personas en situación de vulnerabilidad, pueden, a través de la búsqueda de significados inherentes a sus relatos de las vivencias cotidianas ayudarles a develar aquellas tipificaciones implícitas en sus decisiones, pero de carácter subjetivo. Es decir, aquellos motivos «para», subjetivos, revelables en la narración, pero no suficientemente trabajados y aprovechados:

> Hemos señalado que el motivo «para» se refiere a la actitud del actor que vive en el proceso de su acción en curso. Por consiguiente, es una categoría esencialmente subjetiva, que solo se revela al observador si éste pregunta qué sentido atribuye el actor a su acción. En cambio, como hemos visto, el genuino motivo «porque» es una categoría objetiva, accesible al observador, que debe reconstruir, a partir del acto realizado, o sea, a partir del estado de cosas creado en el mundo externo por la acción del actor, la actitud de este ante su acción. Solo en la medida en la que el acto se vuelve hacia su pasado, convirtiéndose de este modo en un observador de sus propios actos, puede llegar a captar los genuinos motivos «porque» de sus propios actos. (Schutz, 1962, p. 89).

Esto es importante porque, con frecuencia, las conductas de las personas en situación de pobreza energética constituyen un enigma, no solo para ellos (por los motivos expuestos), sino también para el resto de los actores sociales por la imposibilidad de compartir la misma perspectiva:

> *"El problema que tenemos es que hay un porcentaje alto de personas, que nosotros estimamos entre un 20-25% de la gente, que no es pequeño, que no te hace ni caso*

> *[risas] de las cosas que les dices[9]. Entonces la cuestión clave es cómo enganchar a esas personas para que intenten preocuparse, porque claro la factura de la luz es uno de los muchos problemas que tienen, pero la cosa es cómo les atraemos para… bueno, es que te podría contar casos… de decir "pídete, solicita el bono social porque te va a proteger para que no te corten la luz" y entonces le preguntas al cabo de 3 meses y es que no ha hecho nada. Y entonces es una cosa que no la entiendes. Desde mi punto de vista, claro, es que no la entiendes Ellos tienen, pues no sé, muchísimos más problemas y muchísimas cosas, y…" (3_E_CS)[10]*

Trabajar socialmente desde esta dinámica epistemológica (desentrañando esos "motivos para") puede ayudar, si no a eliminar, al menos a reducir esa distancia social debida a las posiciones sociales de unos y otros, y que impide que se dé una reciprocidad de perspectivas necesaria para compartir la misma realidad, o que se construyan estereotipos de conductas normalizadas:

> Dentro del mundo del sentido común, se presupone simplemente que rige la reciprocidad de perspectivas, que los objetos y sucesos de la experiencia humana están intersubjetivamente disponibles y son más o menos los mismos para todos los perceptores "normales". Se podría sugerir que el concepto mismo de "normalidad" deriva de las premisas implícitas del sentido común respecto de la estructura de la percepción sensorial. La intercambiabilidad del Aquí y el Allí entre egos es la condición necesaria para una realidad compartida. (Schutz, 1962, p. 20).

Por otro lado, como aducía Schutz (citado unos párrafos más arriba), de la existencia de estos dos tipos de motivos implicados en las acciones individuales se deriva la existencia de un margen de determinismo de las acciones (en tanto en cuanto son inconscientes), margen que es importante reducir al mínimo, mediante una intervención que integre un acompañamiento dirigido, también, a la reflexividad sobre las acciones para esclarecer los motivos "porque":

> El entendimiento humano es siempre limitado. El fluir de una acción produce de continuo consecuencias no buscadas por los actores, y estas mismas consecuencias no buscadas pueden dar origen a condiciones inadvertidas de la acción en un proceso de realimentación. La historia humana es creada por actividades intencionales, pero no es un proyecto intentado; escapa siempre al afán de someterla a dirección consciente. Pero ese afán es puesto es práctica de continuo por seres humanos que operan bajo la amenaza y la promesa de la circunstancia de ser ellos las únicas criaturas que hacen su "historia" a sabiendas. (Giddens, 1995, p.63).

Y ello es aún más importante porque condiciona el aprovechamiento de las medidas y recursos dispuestos para su ayuda, o incluso la posibilidad de rechazarlos si estas medidas ignoran las motivaciones latentes de quienes han de recibirlas (Pérez, 2012). En este sentido, tal vez, la mejora de su efectividad pase por un diseño que

[10] Extracto de una entrevista realizada a voluntarios de la ONG, Energía sin Fronteras.

contemple la acción participada de estas personas e integre sus discursos, diseños en los que sea "posible encontrar no sólo la fuerza argumentativa de sus formas de actuar, de sus prácticas, sino además la interpretación de su propio mundo y el de los "demás", así como su forma de ver el "mundo futuro" (Pérez, 2012, p.17).

Unas políticas que:

> Sean asumidas como espacios dialógicos y deliberativos respetuosos, serios y honestos, dirigidos a identificar las profundas contradicciones y diferenciaciones presentes en la sociedad actual y su significado en las prácticas cotidianas. (Pérez, 2012, p.16).

Concebidas así, estas políticas que integraran la resignificación de los "beneficiarios" (Pérez, 2012), al reconocerlos en su capacidad para dotar de significado a sus propias vivencias, dejarían de ser medidas aplicadas "a" y conjurarían el riesgo de rechazo o no aprovechamiento, contribuyendo a limitar los efectos no deseados aludidos por Giddens y que se evidencian en la diferencia existente entre la intencionalidad de las acciones sociales y la «historia».

Por lo tanto, nuestra investigación puede aportar las bases para un mayor conocimiento de la experiencia y para entender la lógica de las acciones desarrolladas por las personas entrevistadas, incluidas las que, aparentemente, son incoherentes con los procesos de salida (sucesión de acciones) que hemos normalizado (que sentimos como naturales o lógicos) todas aquellas personas que no vivenciamos la carencia energética. Y más allá, puede servir de orientación para un diseño participado de medidas políticas que permita, en su proceso mismo de reflexión, hacer emerger el universo de sentido de las personas en situación de vulnerabilidad.

También nos ocuparemos de los motivos medioambientales, motivos «porque» en la terminología de Schutz. Estos motivos, que él entendió que había que estudiar objetivamente, a partir de las acciones, de los hechos, por no ser accesibles a la conciencia del propio sujeto, son de máxima importancia y esperamos poder mostrarlos y, sobre todo, vincularlos con la experiencia de pobreza energética, aunque los entrevistados no lo hagan ellos mismos en su relato. Es decir, nuestra intención, será mostrar un todo cohesionado que, partiendo de la experiencia subjetiva de estas personas, evidencie el contexto en el que esta se produce y como ambos (experiencia y contexto) se interrelacionan y urden cursos de acción concretos que acercan o alejan a estas personas de su posición de pobreza. Algunas de estas asociaciones podrán hacerlas los propios entrevistados, pero muchas de ellas, al mostrársele como «motivos porque» serán objeto de nuestra

interpretación, en este caso dual: objetiva, en cuanto a que la vivencia no nos es propia, y subjetiva, porque no dejará de ser una forma de construcción de conocimiento basado en un proceso hermenéutico del investigador aplicado a lo narrado por estas personas.

Por otro lado, sacar a la luz de la conciencia estos motivos «porque» es fundamental para ayudar a las personas en situación de vulnerabilidad energética a entender hasta qué punto ella es responsable de su situación; pues si bien, estamos proponiendo la reflexividad sobre la acción como herramienta de acceso a mayores grados de libertad y responsabilidad sobre las propias circunstancias (en contextos de intervención) no queremos significar que en las manos de estas personas esté salir de su situación. Es decir, hablamos de fortalecer su disposición hacia el cambio, y planificar ese cambio desde el significado que ellos mismos han atribuido a su realidad, pero no de trasmitirles que si ellos cambian su problema desaparece; lo cual no sucederá al ser éste eminentemente medioambiental, esto es, estructural y, sobre todo, sistémico.

Así, es de interés conocer: 1) qué representaciones sociales integran los discursos de estas personas, sobre todo los relacionados con el resto de actores sociales con los que interaccionan y observar de qué modo estas representaciones actúan como una suerte de motivos «porque» que limitan la acción conscientemente orientada a la vez que incrementan las de tipo reactivo; y también, 2) cómo la experiencia ha influido en la percepción construida de sí mismo, y de sí mismo con respecto a los demás; 3) la influencia de todo ello en el proceso de salida. Ambas cuestiones las analizaremos, principalmente, desde una aproximación objetiva más que subjetiva (si bien no renunciamos a la posibilidad de que, en algún momento, emerjan interpretaciones de los propios entrevistados en este sentido, y pueda ser incorporado a los resultados).

Concluyendo, es importante conocer el universo simbólico que hay detrás de la experiencia de las personas en situación de pobreza energética, para deconstruirlo, **juntos**, si ese mundo está condicionando negativamente el proceso de salida, reforzarlo si su contenido conduce a acciones exitosas y crear otros nuevos que permitan renovar los vínculos y con ellos la realidad compartida (fruto de la interacción de los distintos agentes sociales en el desarrollo de sus acciones).

**OBJETIVO 2**

En el abordaje del objetivo segundo partimos de la convicción del Movimiento ATD-Cuarto Mundo de que quien padece la pobreza es portador de un "saber de experiencia" muy valioso, que debe necesariamente entrar en diálogo con "el saber de acción" que poseen quienes trabajan cada día con ellas y por ellas, y con el "saber teórico" propio del ámbito universitario y académico (VV. AA, 2013).

En la actualidad, son muy pocos los estudios y acciones sobre pobreza energética que conceden a la propia persona en situación de pobreza energética un papel protagonista en el estudio de este fenómeno y en su abordaje. En distintos países miembros de la Unión Europea están surgiendo iniciativas que pretenden involucrarles en la identificación de los hogares pobres, energéticamente hablando, o capacitándoles para actuar como auditores energéticos de éstos (Assist 2gether, 2018). Sin embargo, son muy escasas las iniciativas que pretenden profundizar en la comprensión del fenómeno desde su aportación.

Lo que sí existe es una "metodología", el llamado Cruce de Saberes y Prácticas, que inspira el enfoque de nuestra tesis (conceder protagonismo a la experiencia sobre la pobreza energética recuperada a partir de las voces de quienes la padecen) complementándose también a la perfección con la metodología de investigación participativa.

En este sentido, entendemos con (Rubio y Varas, 2004), que la investigación-acción-participación es una herramienta excelente para generar tejido social, que potencia el desarrollo económico, político y cultural, pero siempre y cuando los miembros de la comunidad participen de forma directa y activa en el análisis de la realidad de su situación y sus necesidades, mediante estructuras participativas y procesos de educación participativos (aquellos basados en el autoaprendizaje que les permiten dominar nuevas acciones y situaciones). Continúan estos autores diciendo que este tipo de investigaciones producen "un saber transformador, saber potenciador que hace más consciente, autónoma y más libre su vida en la comunidad" (Rubio y Varas, 2004, p.132). Así, consideramos que se dan entre ambas metodologías se produce una simbiosis muy fértil, pues el procedimiento de Cruce de Saberes y Prácticas puede proporcionar esa estructura participativa y posibilitar esta aventura pedagógica que permita la comunicación entre actores, llamados a serlo no solo nominalmente sino también de facto.

El procedimiento de Cruce de saberes y prácticas es una propuesta específica desarrollada por el movimiento ATD-Quart Monde fundado en 1957 por Joseph Wresinski quien fundamenta el compromiso con la erradicación de la extrema pobreza en la lucha por la dignidad y el reconocimiento efectivo de los derechos de todos. En 1971 creó las Universidades Populares Cuarto Mundo, concebidas como espacios en los que las personas en situación de extrema pobreza pudiesen ser fuente de un saber basado en su experiencia, que pudiera entrar en diálogo con el saber científico. Mediante este procedimiento se han realizado ya varios estudios de pobreza con resultados muy interesantes y fecundos (Stewart, 2000; Brand y Monje, 2013; Hudon et col., 2016; Carrel et al., 2017; Degerickx, 2017; Gupta y Blumhardt, 2018; ATD-Cuarto Mundo, 2019).

La iniciativa de cruce de saberes y prácticas con personas en situación de pobreza se define, no sólo como una metodología, sino como "una constante búsqueda de las condiciones que hay que establecer para permitir a personas en situación de pobreza constituirse como verdaderos socios y protagonistas con otras personas, así como para construir una sociedad más justa" (García y Caravantes, 2018, p. 28).

Su propuesta de investigación descansa en la premisa de que existe una parte del conocimiento sobre la pobreza que es patrimonio exclusivo de quien la padece. Por consiguiente, no podríamos considerar como completo a un estudio sobre pobreza si éste no incluye esta ciencia que podríamos llamar "de la vivencia". Además, este procedimiento, se sustenta en otra afirmación no menos importante: la de que estas personas están comprometidas, o pueden llegar a estarlo, con el bien común. Los conocimientos que ya poseen necesitan ser enriquecidos con los de quienes realizan investigaciones teóricas y con los de los profesionales que los atienden; de la misma manera que todos ellos también pueden aprender mucho de la visión de una persona que padece la pobreza energética.

A continuación, mencionaremos tan solo los principios metodológicos que subyacen a una investigación participativa conducida mediante el procedimiento de Cruce de Saberes y Prácticas (Brand y Monje, 2013; Escribano y Cabrera, 2021). Estos son:

- Cada participante tiene el estatuto de co-investigador
- Presencia de las personas en situación de pobreza energética en todas las fases de la investigación, no solo como productoras de testimonio sino como agentes capaces de producir conocimiento. El procedimiento se aleja de objetivos de mero

rescate testimonial y se acerca más a un proceso que permite la liberación del saber que cada uno posee en virtud de su experiencia

- Pertenencia de todos los participantes a un grupo de pares (aquellos que comparten el mismo tipo de saber)
- Desarrollo de todos los encuentros en un entorno de confidencialidad y seguridad en los que, la actitud de escucha activa, de respeto a la palabra ajena y de disposición a la autocrítica están siempre presentes, desde la premisa básica de reconocer que los investigadores se hallan ante un conocimiento en construcción.
- Debe garantizarse en todo momento una autonomía de la reflexión previa al momento del cruce de saberes para que cuando esto suceda el pensamiento de cada persona haya podido madurar y esta sea capaz de formularse sus propios interrogantes.
- Respeto a la expresión de cada persona y a los términos específicos con los que se comunica, velando porque estos no sean sustituidos en ningún caso (lo cual se aplica también a los elementos de desacuerdo).
- Respeto por los diferentes ritmos de comprensión y expresión de cada participante, debiéndose considerar este aspecto de forma importante a la hora de concebir el marco temporal de la investigación.

Por último, es importante resaltar la importancia que tiene a lo largo de todo el procedimiento la grabación y transcripción de todas las sesiones de modo que todos los participantes dispongan de un material permanente sobre el que trabajar y al que volver en caso de ser necesario, permitiendo con ello, también, una mejor deconstrucción de la información y construcción de su propio pensamiento, y todo ello a un ritmo más acorde con las capacidades del grupo (más del que permite el análisis en tiempo real)

Por este motivo una parte del trabajo de campo de la tesis doctoral de la línea de Trabajo Social utilizará un procedimiento metodológico inspirado en el "Cruce de saberes y prácticas" (CSP) desarrollado por el movimiento internacional ATD Cuarto Mundo.

**OBJETIVO 3**

Consideramos que es fundamental profundizar en el conocimiento de la PE desde una perspectiva integral que incluya el saber procedente de la experiencia de las personas que la padecen y el componente subjetivo que de él se deriva. Para ello, es necesario: (1)

crear espacios de comunicación horizontales que permitan el diálogo y el cruce de saberes y prácticas, (2) propiciar un entorno de seguridad y confianza en el que las PSPE puedan liberar su pensamiento y construir un conocimiento propio sobre la pobreza energética que pueda dialogar con los del resto de actores sociales comprometidos con la erradicación de la PE, y (3) favorecer un reconocimiento mutuo y objetivo entre los actores sociales que ponga a prueba las representaciones sociales más comunes de cada grupo con respecto a los otros.

Pero, además, juzgamos crucial poder adquirir nuevos conocimientos prácticos sobre la pobreza energética que sean generados colectivamente y que puedan ser aplicados a la mejora de medidas políticas, proponiendo soluciones eficaces basadas en la existencia de un vínculo colectivo y en el trabajo cooperativo entre los actores. La interacción durante la investigación que nos proponemos realizar puede ayudar a: (1) desarrollar e impulsar la capacidad de liderazgo y de participación política de las personas en situación de pobreza energética, (2) incrementar las oportunidades de aprovechar eficazmente los recursos disponibles en la lucha contra la pobreza energética, mejorando la capacidad de los actores para trabajar en red, y (3) sembrar la semilla de planes de acción comunitarios destinados a transformar las situaciones de pobreza energética, al tomar en cuenta en su diseño las opiniones, necesidades, prioridades, recursos y capacidades de las personas afectadas.

Por todos estos motivos, el objetivo tercero se desarrolla bajo el paradigma de la Investigación-Acción-Participación. Este paradigma incluye principios, métodos y concepciones útiles para abordar toda realidad que no solo pretenda conocer, sino que, además, quiera cambiar. Se trata de una metodología de intervención social cuya peculiaridad es ser fundamentalmente operativa (Ander-Egg, 2003); una intervención cuyo objetivo único es que las personas afectadas por un determinado problema social "adquieran un conocimiento sistemático y profundo de su situación particular y al tener un mejor conocimiento de su realidad puedan actuar más eficazmente en la transformación de ella" (Ander-Egg, 2003, p.5).

Descomponiendo su nombre en las acciones que lo integran, observamos que es una investigación con todas las garantías al uso, pues descansa sobre unos procedimientos operacionales y técnicos bien diseñados, basados en la reflexión y desarrollados de una forma controlada. Su novedad estriba en que el conocimiento que persigue es "útil" y ello no solo para comprender la realidad desde los ámbitos académicos o institucionales, sino

sobre todo para que la entiendan los propios afectados y puedan utilizar ese conocimiento para transformarla. En una investigación de este tipo, las personas afectadas no son tomados como meros objetos de investigación sino como preciados sujetos colaboradores. Y justo ahí entra en juego el segundo de los elementos nominales: la participación (Ander-Egg, 2003).

Los actores, legitimados por la relación investigadora sujeto-sujeto, establecen una planificación que persigue que su investigación se conduzca bajo parámetros *de co-implicación*, de tal manera que, "si estas relaciones de cooperación se establecen adecuadamente, desde las primeras fases del trabajo se puede lograr un cruzamiento fertilizante y enriquecedor entre las experiencias/vivencias de la gente, y los conocimientos teóricos y metodológicos de los investigadores" (Ander-Egg, 2003, p.5).

La IAP, es un instrumento útil para acrecentar y contrastar conocimientos, para favorecer la toma de conciencia de la realidad por las poblaciones afectadas (tanto de sus condicionamientos objetivos, como de sus percepciones subjetivas, como del destino que buscan), para el desarrollo de un aprendizaje, y para el refuerzo y la ampliación de las redes relacionales (López de Ceballos, 1993).

La puesta en práctica de una investigación IAP no debe convertirse en un esquema rígido, ni parte del análisis de la realidad que hacen las personas implicadas y del plan de actuación que estos construyen sobre la base de dicho análisis, sino que se va desplegando a medida que esta va sucediéndose (Palazón, 1993).

Por último, a través de este método es más fácil asegurarse de que las medidas elegidas para el abordaje de la pobreza energética no redunden en un incremento de la dependencia de los usuarios hacia los servicios sociales, públicos o privados, ni tampoco en la aparición en los afectados de sentimientos de inevitabilidad o de endeudamiento social derivado de su rol habitual de meros beneficiaros de los servicios sociales.

Concluyendo, puede decirse que en el ámbito de la pobreza energética se ha avanzado mucho en la construcción conceptual del fenómeno, así como en su medición y operativización a través de baterías de indicadores estadísticos, pero, hasta el momento, se ha ignorado la posibilidad de alcanzar un saber crucial y cruzado, fruto del diálogo y la puesta en común de los respectivos saberes de cada una de las partes implicadas. Es decir, no sólo es que se haya prescindido de uno de ellos, el saber de experiencia que acreditan las personas en situación de pobreza energética, sino que, además, no suele

concebirse la posibilidad de cruzarlo y ponerlo en diálogo con los otros (saber profesional o de acción, y saber teórico). Una vez hallada esta interesante propuesta procedimental proporcionada por ATD-Cuarto Mundo nuestra tesis no puede desaprovechar la riqueza que ofrece en combinación con la investigación acción participación. Es decir, no puede prescindir para alcanzar sus objetivos, de la reciprocidad que atribuye a los conocimientos y saberes, de la confrontación que permite, ni en definitiva de la oportunidad que proporciona para que la producción conjunta de conocimiento sobre la pobreza energética sea una realidad. Por todo ello, es importante generar un conocimiento basado en la evidencia de la intervención, urgiendo la aplicación combinada de ambas "metodologías".

# CAPÍTULO 4: LA EXPERIENCIA DE POBREZA ENERGÉTICA

*"Hay dos clases de compasión. Una la débil y sentimental, que en realidad solo es impaciencia del corazón por liberarse lo antes posible de la penosa emoción ante una desgracia ajena, es una compasión que no es exactamente compasión, sino una defensa instintiva del alma frente al dolor ajeno. Y la otra, la única que cuenta, es la desprovista de lo sentimental, pero creativa, que sabe lo que quiere y está dispuesta a aguantar con paciencia y resignación hasta sus últimas fuerzas e incluso más allá"*

*(Stefan Zweig)*

*"Todas las circunstancias que a nuestro parecer nos elevan sobre el pobre, son puramente accidentales […] ¿los pobres serían lo que son, si nosotros fuéramos lo que debíamos ser?"*

*(Concepción Arenal)*

## INTRODUCCIÓN

Este primer capítulo de resultados de investigación está dedicado a profundizar en el conocimiento de la experiencia de la pobreza energética con el fin de "*conocer el significado subjetivo que tiene la experiencia de pobreza energética para quienes la padecen y su influencia en el proceso de salida"* de la misma.

Además, trataremos de dar respuesta a los tres objetivos específicos que habíamos propuesto:

- "*Describir la experiencia de pobreza energética y el significado subjetivo que tiene para las personas que viven en un hogar vulnerable"*.
- *"Explorar el contenido de las representaciones sociales de las personas en situación de PE en torno a los distintos actores sociales implicados en ella y su influencia en el proceso personal de salida"*
- *Investigar cómo afecta la experiencia de PE al autoconcepto y a la capacidad de cambio de quienes la padecen*

Como ya fundamentamos en el capítulo tercero, es importante comprender el significado que las personas en situación de pobreza energética dan a su experiencia, puesto que ese significado determina también las acciones que estas personas realizan en torno al problema.

Este conocimiento nos puede ayudar a comprender su capacidad para el cambio, así como los condicionantes internos y externos que deben enfrentar para salir de su situación. Las acciones y reacciones de estas personas se producen en base a una serie de interpretaciones que ellos mismos elaboran sobre su experiencia vivida. Por otro lado, debido a que esas interpretaciones no son construidas individualmente, sino que lo son socialmente, el universo simbólico que las nutre descansa en el mundo del sentido común, compartido y creado por todos los actores sociales con los que ellos interaccionan a lo largo de su experiencia. Ese mundo de sentido común, al crearse, ha requerido utilizar el acervo de conocimiento al que unos y otros (actores y afectados) han podido acceder.

Al aproximarnos a esa experiencia, al exponerla, se producirá una nueva interacción intersubjetiva (entre quienes son voz de la experiencia y quienes lean este análisis), en la que los lectores tendrán acceso a ese mundo de coordenadas en el que estas personas se hayan circunscritas (situación biográfica) y al contenido de su acervo de conocimiento disponible; pero no solo eso pues, también, se creará la oportunidad de modificar las tipificaciones con las que nosotros, los que no padecemos esa situación, elaboramos nuestras interpretaciones acerca de lo que es padecer pobreza energética. Es decir, el actor social lector de los relatos contenidos en estos resultados formará parte de una relación intersubjetiva indirecta con las personas que hemos entrevistado que fusiona la subjetividad del informante con su propio flujo de conciencia:

> "El hablar del otro y nuestro escuchar son experimentados como una simultaneidad vívida. Esta simultaneidad es la esencia de la intersubjetividad, pues significa que capto la subjetividad del alterego al mismo tiempo que vivo mi propio flujo de conciencia […] y esta simultaneidad del otro, así como su captación recíproca de mí, hacen posible nuestro ser conjunto en el mundo". (Schutz,1962, p.21).

De forma similar, para la propia persona en situación de pobreza energética, la experiencia de narrarnos su experiencia también puede favorecer, al objetivarla, un cambio en el sentido que le da a la misma y ello servirle de ayuda para ella (si bien estas modificaciones no son objeto de nuestro estudio en este momento).

Por lo tanto, este lector, ya sea investigador, trabajador social o cualquier otro actor, en el transcurso de la lectura de los relatos de la experiencia de estas personas,

tendrá la oportunidad a su vez de realizar una interpretación propia y le permitirá extraer sus propias conclusiones sobre cómo incorporar lo aprehendido en sus futuros cursos de acción, viéndose éstos renovados con toda seguridad.

Así, le permitirá, por ejemplo, conocer los contenidos y la configuración de las principales representaciones sociales construidas en el contexto de la experiencia de pobreza energética, incluyendo aquellas referidas a ellos mismos (actores sociales), entendiéndolas a la luz de la situación vital y biográfica de quienes la padecen. Ahí reside nuestra esperanza, que pueda redundar en una mejora de sus interacciones futuras, las cuales pueden tornarse más vitalmente comprensivas. Hoy en día están diseñadas, al menos teóricamente pues aún siguen sin desarrollarse en la práctica, múltiples medidas políticas para reducir y erradicar la pobreza energética (contenidas en la *Estrategia nacional contra la pobreza energética*), conocer la experiencia subjetiva que subyace a padecer este problema puede conducir a integrar en su diseño y aplicación, la perspectiva, aún ausente, de la propia persona beneficiaria.

De manera indirecta (pues a los entrevistados no se les preguntó por ello) sus relatos pueden, además, aportarnos claridad en torno a algunas cuestiones para las que aún permanecemos ciegos y que nos resultan incomprensibles, como son aquellas referidas al aprovechamiento de las oportunidades que les brindamos, o a las razones por las que no terminan de confiar en el resto de los actores sociales, o a sus dificultades para no incorporar hábitos de consumo eficientes.

Por otro lado, puede suponer una orientación metodológica para la intervención social, pudiendo servir de pauta al trabajador social para aplicar esta forma de análisis en sus entrevistas. Hacerlo así, puede ser de gran ayuda para el propio afectado, ayudándole a tomar conciencia del significado de sus estrategias de afrontamiento, de suerte que, por el ejercicio de la reflexividad, pueden incrementar el número de acciones conscientes en detrimento de sus reacciones inconscientes; es decir, la persona en situación de pobreza energética podrá ser más consciente de aquellos motivos (“porqués”) de sus acciones que pueden encontrarse aún velados.

A continuación, explicamos el desarrollo metodológico seguido para la recolección de datos y su posterior análisis.

# DESARROLLO METODOLÓGICO

El contenido de este epígrafe se centra en:

- La exposición de los enfoques teóricos en los que hemos fundamentado el proceso metodológico
- La descripción del trabajo de campo realizado

## ENFOQUE METODOLÓGICO

Las siguientes teorías nos han brindado el marco teórico desde el cual abordar nuestro objetivo de aproximarnos al conocimiento de la experiencia de pobreza energética. A partir de ellas hemos diseñado el procedimiento de recogida y análisis de datos, por lo que a continuación exponemos cuáles son y cómo nos han sido de utilidad.

### *TEORÍA DEL AFRONTAMIENTO DE LAZARUS Y FOLKMAN*

Los acontecimientos vitales estresantes (AVE) pueden definirse como aquellas "circunstancias o condiciones ambientales que amenazan, desafían, exceden o dañan las capacidades psicológicas y biológicas del individuo" (Suárez, 2010, p.59).

Nosotros consideramos que, si bien la experiencia de pobreza energética no ha sido catalogada como un acontecimiento vital estresante, de alguna forma puede considerarse que sí lo es (como veremos a continuación); debido a su estrecha relación con algunos de los efectos que un AVE provoca: enfermedad y estrés, y a que en ella están presentes numerosos factores sociales que sí han sido catalogados como tales.

Numerosos trabajos científicos han tenido a los AVE como objeto de estudio, apareciendo diversas escalas que listan una serie de acontecimientos que pueden englobarse dentro de esa categoría (Holmes & Rahe, 1967; Cochrane & Robertson, 1973; Bebbington et al., 1984; González de Rivera y Morera, 1984; Spurgeon et al., 2001). Algunos de ellos encontramos que están especialmente presentes en las situaciones de pobreza energética como: cambios en las condiciones de vida y modificación de hábitos (Holmes y Rahe, 1967); endeudarse por encima de las posibilidades, la situación de desempleo del cabeza de familia, reducción sustancial de ingresos o restricción severa de la vida social (Spurgeon et al., 2001).

Pero, además, también se ha visto que la dificultad o ausencia de adaptación a la situación de cambio desencadenada por los AVE puede afectar a la salud de los individuos, ya sea física o psicológicamente, debido al estrés no gestionado (Suárez, 2010). Este hecho, se encuentra en concordancia con lo postulado por el modelo propuesto por la Comisión de los determinantes sociales de la salud de la OMS (2009), según el cual existen determinantes estructurales de las desigualdades de salud (como, por ejemplo, la posición socioeconómica) y otros intermedios de la salud (como las circunstancias materiales y los factores psicosociales, entre otros).

Por último, y debido a la estrecha relación entre el estrés, la falta de oportunidades económicas y la salud de un lado (OMS, 2020), y entre el estrés y la capacidad de afrontamiento de otro (Vázquez et al., 2003), la Teoría del Afrontamiento Transaccional formulada por Lazarus y Folkman (1986) se convierte en un elemento clave para orientar la interpretación de nuestros datos.

El afrontamiento puede definirse como los "esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que sirven para manejar las demandas externas y/o internas que son valoradas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo" (Lazarus y Folkman, 1986, p.164).

Esta teoría parte de la observación de que existen diferencias en el modo en que distintas personas se enfrentan a un mismo acontecimiento y de que existen también diferencias en el nivel de estrés que éste les genera. Los autores propugnaron como causa que la diferencia en las respuestas era fruto de la diferente valoración que los sujetos expuestos hacían del factor potencialmente estresor (Vázquez et al., 2003). Es decir, que la significación atribuida al suceso condicionaba las distintas estrategias de afrontamiento que posteriormente las personas ponían en marcha, y de cuyo éxito o fracaso (determinados por sus recursos y habilidades) dependía el distinto nivel de estrés que el suceso en cuestión provocaba en cada persona (Lazarus y Folkman, 1986).

A continuación, describimos muy brevemente los procesos cognitivos que se ponen en marcha ante un determinado estímulo. En primer lugar, la persona lleva a cabo una primera valoración, primaria, en la que inicialmente considera si el suceso es positivo o negativo, para después proceder a analizar las consecuencias presentes y futuras que tiene para ella el hecho en cuestión. Tras esta valoración, en un segundo momento, tiene lugar una valoración secundaria en la que se evalúa la capacidad de afrontamiento,

generándose el estrés, en caso de que se considere difícilmente afrontable (Vázquez et al., 2003).

A partir del estudio de las distintas formas de valorar y responder ante los estresores, los dos autores determinaron la existencia de dos estilos básicos de afrontamiento. Así, vieron que mientras unas personas tendían a focalizarse en el problema y su resolución, otras se orientaban preferentemente a restablecer el equilibrio emocional perdido (Viñas et al., 2015).

Más tarde, en 1996, Frydenberg y Lewis definieron tres estilos básicos de afrontamiento que denominaron: productivo (enfocado en el problema), no productivo o de no afrontamiento (caracterizado por la presencia de aspectos como el aislamiento social, sentimiento de culpa u otras acciones desligadas de la resolución del problema) y orientado (que sería el desarrollado mediante estrategias que implican la intervención de terceras personas, fundamentalmente como fuente de apoyo) (Viñas et al., 2015).

Los procesos de afrontamiento descrito por Lazarus y Folkman nos servirán de guía para abordar el análisis de la experiencia de pobreza energética al explorar los datos a partir de los contenidos de las valoraciones primaria y secundaria.

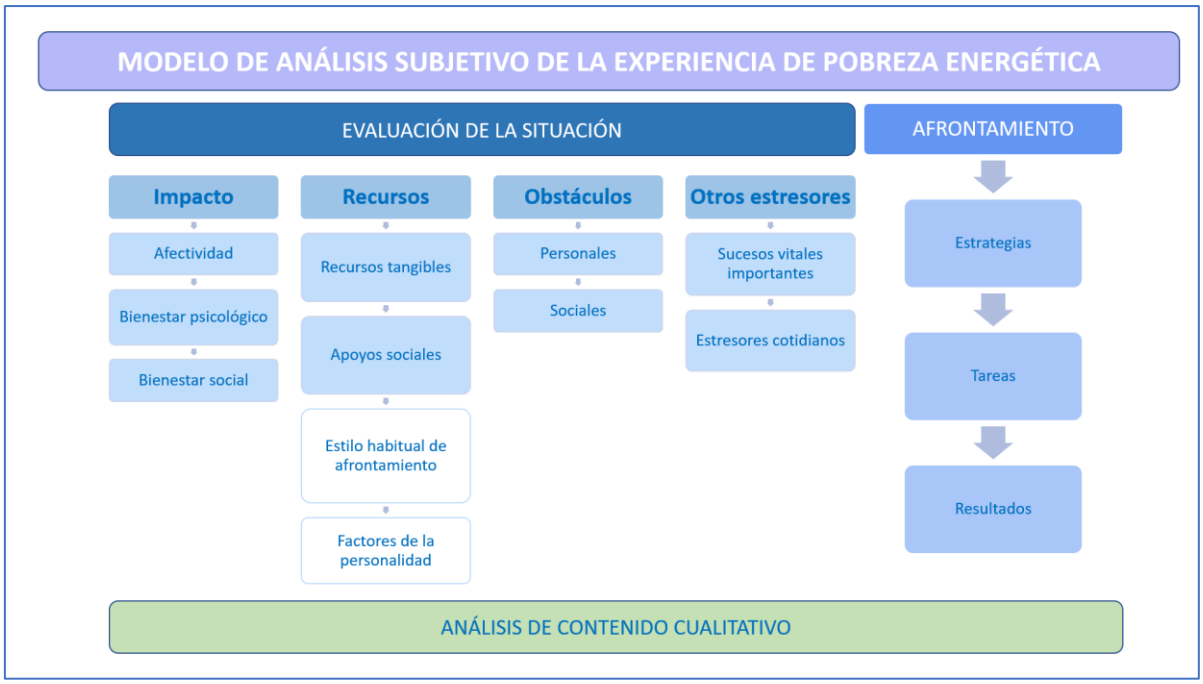
Así, trataremos de entrever la valoración primaria que realiza la persona en situación de pobreza energética acerca de lo que le sucede, para lo que nos centraremos en analizar en su relato las consecuencias o daños que le está ocasionando su vivencia, así como aquellas otras consecuencias que pudiera estar anticipando. En cuanto a la valoración secundaria el objeto de análisis será: 1) la valoración que hace la persona de sus recursos disponibles para afrontar su problema, y 2) la valoración de los obstáculos que ella misma describe o percibe.

Estas cuatro cuestiones (daños y consecuencias presentes, anticipación de consecuencias futuras, recursos disponibles y obstáculos para el afrontamiento) los pondremos, además, en relación con el contexto vital en el que tiene lugar la situación de vulnerabilidad o pobreza energética.

La siguiente (Fig. 4.1) muestra la adaptación que hemos elaborado del modelo psicológico de estrés planteado por Vázquez et al. (2003) a partir de la teoría del afrontamiento de Lazarus y Folkman. Él nos permitirá analizar cómo están enfrentando

las personas entrevistadas su situación de pobreza energética, a la cual tomaremos como un factor potencialmente estresante.

*Fig. 4. 1 Modelo de análisis aplicado a la experiencia de pobreza energética. Elaboración propia*




Además, también analizaremos las estrategias y tareas de afrontamiento que la persona está poniendo en marcha para manejar su situación, para lo que tomaremos, a modo de guía, las definidas por Lazarus y Folkman a modo de guía: confrontación, planificación, distanciamiento/negación, autocontrol, aceptación de responsabilidad, escape/evitación, reevaluación y búsqueda de apoyo o control (Vázquez et al., 2003).

Finalmente, como investigadores realizaremos nuestra interpretación crítica de los resultados obtenidos orientada a buscar: 1) conexiones entre el ambiente y la experiencia relatada, y 2) las similitudes existentes entre las diferentes experiencias analizadas.

En resumen, la teoría del afrontamiento transaccional sirve de base para categorizar los distintos estilos y estrategias de afrontamiento, pero sobre todo para estudiar los procesos cognitivos subyacentes, que es lo que a nosotros nos interesa, toda vez que éste se produce en torno a la construcción de significado que la persona realiza ante un determinado suceso y que es lo que, precisamente nosotros vamos a explorar. El modelo se muestra idóneo a nuestro propósito que es, precisamente, estudiar la influencia que tiene ese sentido construido mediante las valoraciones primarias y secundarias, en el proceso de salida de la situación. El conjunto del análisis nos permitirá conocer un poco

mejor la interpretación que la propia persona hace de su situación, cómo está condicionando su proceso de salida y qué aspectos configuran los factores externos a la persona (no controlables por ella). Así, nuestro objetivo no es realizar un diagnóstico de la persona ni un juicio de ella, sino tan solo describir su vivencia con el fin de comprender mejor aquello que queremos transformar, debiendo quedar claro que no es a la persona, sino los modelos de intervención que aplicamos con el fin de que sea realizada "desde" la persona en situación de pobreza energética, y no "hacia" ella.

### *MODELO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SOCIAL*

Como ya hemos dicho, una parte de nuestros resultados consistirá en el análisis de las consecuencias y el daño que las personas asocian a la experiencia de pobreza energética. Para realizar este estudio tomaremos como guía las dimensiones del bienestar psicológico propuestas por Carol Ryff (1989), y de bienestar social, propuestas por Corey Keyes (1998).

Ryff y Keyes (1995) consideran el bienestar psicológico como aquel esfuerzo que conduce al ser humano hacia su perfección permitiéndole desarrollar todo su potencial, relacionándose esto tanto con su propósito vital, como con la oportunidad de afrontar retos, superarlos y lograr sus objetivos vitales (Ryff y Keyes, 1995).

Las investigaciones sobre bienestar son numerosas y de muy diverso cariz, destacando dos tradiciones principales que se diferencian por el concepto que desarrollan acerca de este: bienestar hedónico (felicidad) o bienestar *eudaimónico* (desarrollo de la potencialidad humana). Además, en torno a ellas se han acuñado dos conceptos distintos, bienestar subjetivo y bienestar psicológico, (en la línea de la corriente basada en el concepto de la eudaimonia griega), destacando C. Ryff, por sus investigaciones acerca de este último (Díaz et al., 2006).

Por otro lado, Corey Keyes (1998) se ocupó de incluir el concepto de bienestar social y asociarlo con la definición de salud holística proporcionada por la OMS en 1948[11]. Así, el autor trata de alejarse de concepciones de salud restrictivas basadas en la

[11] En 1948, la OMS, en el preámbulo de su Constitución establece la definición de salud: "*La salud es un estado de completo bienestar físico, social, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades*" (OMS, 2014:1).

mera ausencia de enfermedad e incorporar la perspectiva social incluyendo en su campo de estudio la naturaleza social de la vida y los desafíos que plantea; para ello, entendió que tales desafíos podrían ser precisamente los criterios con los que una persona evalúa la calidad de su vida. Por consiguiente, definió el bienestar social como "la valoración de la propia circunstancia y del funcionamiento de la sociedad" (Keyes, 1998. p. 122). Es decir, estudió la naturaleza social del bienestar y propuso la implicación en él de las estructuras sociales, pues entendió que no todas las personas, en el inicio o mantenimiento de su búsqueda de bienestar, "se encuentran en la misma posición ni cuentan con los mismos activos, siendo la estructura social quien debe limitar o facilitar la capacidad y oportunidad de los individuos para responder con éxito a los retos sociales de la vida" (Keyes, 1998, p. 123). Así, postuló las siguientes cinco dimensiones del bienestar social: coherencia social, integración social, contribución social, actualización social y aceptación social.

El trabajo de ambos investigadores nos parece muy adecuado para entender cómo afecta este problema concretamente al bienestar de la persona, pues entendemos que cualquier tipo de pobreza debe estudiarse desde el punto de vista de la ausencia de bienestar que produce, y que éste debe ser analizado a partir de categorías concretas que se alejen de la mera apreciación subjetiva del sentimiento de satisfacción, pero también desde su interacción e integración en la sociedad.

Por otro lado, también consideramos de mucho interés realizar un análisis análogo en torno a los efectos de la pobreza energética sobre el bienestar social, debido a que enfocarse únicamente en la dimensión individual del bienestar equivaldría a concebir individuos aislados, es decir, considerar que la satisfacción general de un individuo, así como su crecimiento personal o incluso su felicidad, es algo plausible al margen de su existencia diaria y de sus interacciones sociales (Blanco y Diaz, 2005).

En este sentido, además, Ryff (1989) sostiene la importancia de realizar investigaciones en el campo de la psicología que informen acerca de las causas y las consecuencias de un funcionamiento positivo, inscribiéndose, así, en la denominada Psicología Positiva.

Como señalan Blanco y Díaz:

> "La Psicología debe tornarse una ciencia de la experiencia subjetiva positiva, de los rasgos individuales positivos y de las instituciones sociales positivas como vía para incrementar la calidad de vida, y como herramienta para prevenir patologías cuando la

vida se nos pone cuesta arriba y el mundo que nos rodea pierde su sentido". (2006, p.9).

Así, Keyes sostendría que la salud positiva estaría relacionada con personas:

- Con sentimientos de pertenencia arraigados que contaran con suficiente apoyo social
- Confiadas tanto de sí mismos como de los demás, aceptándose tal y como son, asumiendo sin dramatismos los aspectos positivos y negativos de su vida
- Capaces de guiar su vida sin dejarse arrastrar por presiones y convencionalismos sociales
- Con un sentimiento de utilidad para la sociedad
- Con confianza en el futuro del conjunto de la sociedad a la que reconocerían capacidad de crecimiento, sintiéndose partícipes de los beneficios de éste.
- Con percepción de su vida y del mundo como algo pleno de sentido y con capacidad y motivación para perseguir objetivos

Un marco así sería el único en el que tendría cabida una concepción de la persona como sujeto socio-histórico (Blanco y Diaz, 2006).

Ryff (1989), elaboró un sistema multidimensional que incluía las siguientes dimensiones del bienestar para cuya medición elaboró su Escala de Bienestar psicológico: autoaceptación, relaciones positivas con otras personas, autonomía, dominio del entorno, propósito de vida y crecimiento personal[12]. Análogamente, Keyes elaboró su Modelo de Estado Completo de salud en 2005 el cual se compone de 13 dimensiones o síntomas en las que combina la perspectiva individual y social (Blanco y Díaz, 2006; Díaz et al. 2007) e incluye las propuestas de Ryff.

La siguiente tabla (4.1) describe las seis dimensiones de bienestar individual del modelo de Ryff.

[12] Esta última es la que se identifica más exactamente con el concepto griego de *eudamonía*, cuya definición, tomada por la autora de Waterman, es: "*los sentimientos que acompañan al comportamiento en la dirección de, y consistente con, el verdadero potencial de uno"* (Ryff, 1989, p.1070).

*Tabla 4. 1 Rasgos de bienestar psicológico individual y de su déficit. Elaboración propia a partir de Ryff (1989).*

| **AUTOACEPTACIÓN** |
|---|
| **Evidencia** |
| Actitud positiva haca el yo;<br>Reconocimiento y aceptación de los múltiples aspectos de sí mismo, incluyendo buenas y malas cualidades;<br>Valoración positiva del pasado; |
| **Déficit** |
| Insatisfacción con uno mismo;<br>Decepción ante los hechos de la vida pasada;<br>Preocupación por las cualidades personales;<br>Deseo de ser diferente de lo que se es; |
| **AUTONOMÍA** |
| **Evidencia** |
| Autodeterminación e independencia;<br>Capacidad de resistencia a las presiones sociales para pensar y actuar de determinadas maneras;<br>Regulación interna del comportamiento;<br>Evaluación de sí mismo según criterios propios; |
| **Déficit** |
| Se preocupa por las expectativas y evaluaciones de los otros;<br>Confía en los juicios de los demás para tomar decisiones importantes;<br>Se adapta a las presiones sociales para pensar y actuar de determinadas maneras; |
| **RELACIONES POSITIVAS CON LOS DEMÁS** |
| **Evidencia** |
| Tiene relaciones cálidas, satisfactorias y de confianza con los demás;<br>Se preocupa por el bienestar de los demás;<br>Es capaz de una fuerte empatía, afecto e intimidad;<br>Entiende el dar y el recibir de las relaciones humanas; |
| **Déficit** |
| Tiene pocas relaciones estrechas y de confianza con los demás;<br>Le resulta difícil ser cálido, abierto y preocuparse por los demás;<br>Está aislado y frustrado en las relaciones interpersonales;<br>No está dispuesto a hacer compromisos para mantener vínculos importantes con los demás; |
| **DOMINIO DEL ENTORNO** |
| **Evidencias** |
| Sensación de dominio y competencia en la gestión del entorno;<br>Controla una compleja serie de actividades externas;<br>Hace un uso eficaz de las oportunidades del entorno;<br>Es capaz de elegir o crear contextos adecuados a las necesidades y valores personales. |
| **Déficit** |
| Tiene dificultades para gestionar los asuntos cotidianos;<br>Se siente incapaz de cambiar o mejorar el contexto circundante;<br>No es consciente de las oportunidades del entorno;<br>Carece de sensación de control sobre el mundo externo. |
| **PROPÓSITO EN LA VIDA** |
| **Evidencias** |
| Tiene objetivos en la vida y un sentido de dirección;<br>Siente que hay sentido a la vida presente y pasada;<br>Tiene creencias que dan sentido a la vida;<br>Tiene metas y objetivos para vivir. |
| **Déficit** |
| Carece de un sentido de la vida; tiene pocas metas u objetivos, carece de sentido de dirección;<br>No ve el propósito de la vida pasada; |

| |
|---|
| No tiene perspectiva o creencias que den sentido a la vida. |
| **CRECIMIENTO PERSONAL** |
| **Evidencia** |
| Tiene un sentimiento de desarrollo continuo;<br>Se ve a sí mismo como crecimiento y expansión;<br>Está abierto a nuevas experiencias;<br>Tiene la sensación de realizar su potencial;<br>Ve una mejora en su persona y en su comportamiento a lo largo del tiempo;<br>Está cambiando en formas que reflejan más autoconocimiento y eficacia. |
| **Déficit** |
| Tiene una sensación de estancamiento personal;<br>Carece de sentido de mejora o expansión con el tiempo;<br>Se siente aburrido y desinteresado con la vida;<br>Se siente incapaz de desarrollar nuevas actitudes o comportamientos. |

De igual forma, la tabla 4.2 muesa las 5 dimensiones de bienestar social del modelo de Keyes, cuya comprensión será fundamental para analizar nuestros datos con precisión.

*Tabla 4. 2 Rasgos de bienestar social. Elaboración propia a partir de Blanco et al. (2007).*

| |
|---|
| **COHERENCIA SOCIAL** |
| Capacidad para entender la dinámica social;<br>Estar interesado en la sociedad y en la vida social;<br>Sentir que la sociedad y la cultura son inteligibles, lógicas, predecibles, y con sentido (encontrar un sentido a los sucesos sociales); |
| **INTEGRACIÓN SOCIAL** |
| Poseer un sentido de pertenencia a una sociedad que mejore nuestra calidad de vida;<br>Tener un sentimiento de que la sociedad nos acoge y ofrece un cierto grado de protección y apoyo;<br>Cultivo de los lazos sociales; |
| **CONTRIBUCIÓN SOCIAL** |
| Creencia en la capacidad para organizar y llevar a cabo acciones que conduzcan al logro de objetivos;<br>Sentimiento de eficacia;<br>Sentir que la vida de uno mismo es útil a la sociedad y al bien común;<br>Sentir que los resultados de nuestras actividades son valorados por otras personas; |
| **ACTUALIZACIÓN SOCIAL** |
| Creer que la gente, los grupos sociales y la sociedad tienen un potencial de crecimiento y que evolucionan o crecen positivamente;<br>Confianza en la capacidad de la sociedad para producir bienestar;<br>Confianza o expectativa de participar de los beneficios de la sociedad;<br>Sentir que el entorno permite el crecimiento y actualización personal; |
| **ACEPTACIÓN SOCIAL** |
| Tener actitudes positivas hacia otras personas conociendo y aceptando su diversidad y complejidad;<br>Percepción del mundo como acogedor o no hostil; |

Al igual que en el epígrafe anterior cuando hablábamos de los estilos de afrontamiento personales hemos de decir que nuestro objetivo no es realizar un diagnóstico psico-social de la persona. Únicamente tomaremos las categorías señaladas como referencia para explorar la experiencia de pobreza energética desde la perspectiva

de su influencia en la pérdida de bienestar personal y social, y, realizar dicha exploración a través de la interpretación de la propia persona.

## *REPRESENTACIONES SOCIALES*

Otro de nuestros objetivos era *"Explorar el contenido de las representaciones sociales de las personas en situación de pobreza energética en torno a los distintos actores sociales implicados en ella y su influencia en el proceso personal de salida".*

Por ese motivo, en este epígrafe nos detendremos brevemente en señalar qué son las representaciones sociales, por qué surgen y por qué nos interesa estudiar aquellas que tienen las personas en situación de pobreza energética acerca de este problema, así como las representaciones del resto de actores implicados y de su experiencia con ellos, y del bono social.

Las representaciones sociales son el conjunto de conceptos, afirmaciones y explicaciones que los individuos construyen a partir de sus interacciones con otros individuos en el devenir cotidiano (Moñivas, 1993).

Una definición formal la encontramos en Jodelet (1986) quien sostiene que constituyen:

> "Una forma de conocimiento específico, el saber del sentido común, cuyos contenidos manifiestan la operación de procesos generativos y funcionales socialmente caracterizados. En sentido más amplio designa una forma de pensamiento social". (Jodelet, 1986, p. 474).

La misma autora señala que son una forma de pensamiento social, en tanto en cuanto, reflejan un modo de pensamiento y de interpretación de los acontecimientos cotidianos, que ayuda a los individuos y a los grupos a ubicarse con respecto al contexto en el que se producen y todo lo que en él encuentran, especialmente si les resulta extraño. Son por lo tanto una forma de conocimiento social.

Las representaciones sociales sugieren que:

> Los individuos no construyen el conocimiento con independencia de su contexto social. La teoría de las representaciones sociales, básicamente, es una teoría general sobre un meta sistema de las relaciones sociales intervinientes en el sistema de funcionamiento cognitivo. (Moñivas, 1994, p. 409).

Ahora bien, una cuestión relevante es por qué se construyen, pregunta a la que responde Moñivas acudiendo a la Teoría de las Representaciones Sociales de Moscovici, quien postuló que "las representaciones sociales permiten a las personas orientarse en su contexto y dominarlo, al tiempo que posibilitan la comunicación social al otorgarles un *código para el intercambio social"* (1994, p.411).

Así, las representaciones sociales son vistas por Moscovici como la manera en que las personas traducen lo extraño a un lenguaje familiar utilizando para ello las categorías culturales que les son propias (Palacios-Espinosa et al., 2015).

Las formas en que pueden acuñarse las representaciones sociales son diversas y de una complejidad variable, como, por ejemplo:

> Imágenes que condensan un conjunto de significados; sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso, dar un sentido a lo inesperado; categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver. (Jodelet, 1986, p. 472).

En cuanto a cómo se producen, Jodelet (1986) referencia las investigaciones de Moscovici, ya que fue él quien describió los dos procesos fundamentales que median en "cómo lo social transforma un conocimiento en representación y como esta representación transforma lo social" (p. 480).

Estos procesos son la objetivización y el anclaje, que aluden, respectivamente, tanto a:

> Los aspectos formales y cognitivos de la representación (cómo se representa la información en la memoria y qué mecanismos son los que la posibilitan) como a los aspectos funcionales e interactivos (para qué sirven, qué utilidad tienen y cómo se generan en relación con el medio y con los otros). (Moñivas, 1994, p.410).

El proceso de objetivación alude, por lo tanto, a cómo son generadas y el de anclaje a cómo se hace la transferencia de significado al objeto representado, cómo es utilizada la representación para reinterpretar lo desconocido y cómo se articula e integra la nueva forma de conocimiento en el pensamiento social previo, anterior; proceso este último que se conoce como *integración cognitiva* (Jodelet, 1986).

En cuanto a la utilidad del estudio de las representaciones sociales de un determinado objeto, situación o relación (en nuestro caso, el problema de la pobreza energética, de las experiencias interactivas con otros actores o del bono social), encontramos la respuesta en el trabajo de Jodelet (1986), quien afirma que las

representaciones sociales son el punto de intersección entre lo psicológico (individual) y lo social; y también que, al constituir una forma de conocimiento del sentido común, "espontaneo e ingenuo", que se opone al saber científico, constituyen una forma de pensamiento práctico, siendo posible encontrar en ellas "la manera como nosotros, sujetos sociales, aprehendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro ambiente, las informaciones que en él circulan, a las personas de nuestro entorno lejano y próximo" (p.473).

Es decir, que rastreando estas representaciones sociales nos es posible acceder a una parte de la realidad vivida por esas personas, oculta para nosotros y para el conocimiento científico, pero de gran importancia, toda vez que en ese conocimiento que encierran las representaciones sociales está inserto el significado último de sus acciones; es decir, a través de ellas, es como el sujeto se convierte en alguien "productor de sentido, que expresa en su representación el sentido que le da a su experiencia en el mundo social" (Jodelet, 1986, p. 479).

Acercarnos a sus representaciones sociales puede ayudarnos, según Moscovici, a entender la causalidad de tipo intencional (que busca encontrar la intención que hay detrás de los actos), a diferencia del conocimiento científico, que lo que pretende es hallar la causalidad por atribución (es decir, hallar las causas de los efectos). Esto es útil porque conocer esa atribución de intencionalidad, escondida en la representación social, y oculta para los otros grupos que no la comparten, permitirá que las acciones que se catalogan como incongruentes (según el propio catálogo grupal de representaciones) se tornen coherentes (Jodelet, 1986).

En este sentido, la intencionalidad que subyace en el seno de la representación social forma entonces parte del significado de las acciones, debido a que estas representaciones sociales no son solo "un medio de conocimiento, sino también un instrumento de acción" (Moñivas, 1994, p.412). En palabras de Jodelet (1986): "es la práctica social del sujeto la que es tomada en consideración. Actor social inscrito en una posición o lugar social, el sujeto produce una representación que refleja las normas institucionales[13] derivadas de su posición" (p.479).

[13] Entendemos por institución aquellos modos de comportamiento comúnmente catalogados como normales, siendo como tal aceptados por la mayoría de los individuos de una sociedad (Sen et al., 2007).

Por último, su estudio puede ayudarnos a entender cómo la experiencia de interacción de las personas en situación de pobreza energética es el núcleo alrededor del cual se ha gestado, codificado y anclado, esa representación social:

> El juego de las relaciones intergrupales determina la dinámica de las representaciones que los miembros tienen de sí mismos, de su grupo, de los otros grupos y de sus miembros. Moviliza una actividad representativa destinada a regular, anticipar y justificar las relaciones sociales así establecidas. (Jodelet, 1986, p. 479-480).

Por ello, conocer el contenido de estas representaciones sociales puede ayudarnos a evitar caer en el sesgo personalista en que incurre el conocimiento científico, caracterizado por la búsqueda de atribuciones causales, al entender a los sujetos al margen de sus circunstancias (Jodelet, 1986) y a concebir, aquellos actos o creencias, aparentemente irracionales de las personas en situación de pobreza, como el fruto de una experiencia interactiva ocurrida en un contexto social compartido. Esto último es importante, porque todo aquello en lo que no creemos tener responsabilidad nunca nos interpelará a la acción transformadora.

## DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

A continuación, explicamos brevemente el procedimiento de recogida y análisis de datos utilizados en la investigación. El modelo de análisis aplicado queda reflejado en la Fig. 4.1 ubicada al principio de este capítulo.

Con el fin de describir la experiencia de pobreza energética se han realizado 19 entrevistas semiestructuradas para las que se preparó un guión de preguntas abiertas (ANEXO 1). El análisis de estas entrevistas se ha centrado en la exploración de la vivencia narrada por el entrevistado en torno a las siguientes áreas de investigación:

- El impacto de su situación, es decir, qué consecuencias presentes y futuras relaciona con la situación de pobreza energética. A tal fin nos hemos enfocado tanto en el impacto sobre el bienestar psicológico individual y sobre el bienestar social, como en la emocionalidad presente en los discursos.
- Obstáculos presentes para el control o superación de la situación de pobreza energética, analizando especialmente la presencia de otros estresores sociales concomitantes con la experiencia de pobreza energética.
- Los recursos disponibles para afrontar su problema (externos e internos).

- Estrategias y tareas de afrontamiento utilizadas por estas personas para salir de su situación, así como los resultados obtenidos con ellas.
- Principales representaciones sociales contenidas en el discurso de las personas en situación de pobreza energética

Para alcanzar los objetivos se ha procedido a realizar un análisis de contenido cualitativo de los datos empleándose el software N-Vivo.

Por último, la codificación de los textos transcritos se ha realizado mediante un método mixto de codificación: deductivo, a partir de categorías de análisis predefinidas en base a las teorías explicadas anteriormente; pero ello, sin perjuicio, de atender también al análisis mediante codificación inductiva, a partir de las categorías emergentes, no previstas, que fueran surgiendo a partir de las respuestas obtenidas.

# ANÁLISIS CRÍTICO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, exponemos los principales resultados de los distintos análisis aplicados a los datos.

## EXPERIENCIA DE POBREZA ENERGÉTICA

En la muestra analizada vemos que la situación de pobreza energética es muy variada en sus manifestaciones. Encontramos que casi todos los entrevistados presentan una o varias de las formas de pobreza energética que miden los indicadores considerados actualmente más relevantes (EPAH, 2022). La inclusión en una determinada categoría es una aproximación, pues al carecer de los datos económicos necesarios nos hemos centrado en las situaciones que definen estos indicadores.

Tal y como muestra la tabla 4.3 vemos que la situación más común que hemos identificado en las entrevistas es la de consumo menor del necesario, seguida de la temperatura inadecuada, y los retrasos en las facturas. Considerablemente menor es el número de aquellos que nos refirieron tener, o haber tenido, en algún momento de sus vidas alguna deuda con las compañías energéticas.

*Tabla 4. 3 Formas de manifestación de pobreza energética.*

| FORMA DE MANIFESTACIÓN | INFORMANTES |
|---|---|
| **Temperatura inadecuada (9)** | 1E1; 1E4; 1E7; 1E8; 1E10; 1E11; 1E12; 1E14; 1E15; |
| **Facturas energéticas. Retrasos (8)** | 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E7; 1E9; 1E10; 1E15; |
| **Factura energética. Deuda (4)** | 1E3; 1E4; 1E7; 1E15 |
| **HEP. Pobreza energética oculta (infra consumo por motivos de pobreza) (11)** | 1E2; 1E4; 1E5; 1E7; 1E8; 1E10; 1E11; 1E12; 1E13; 1E14; 1E15 |
| **MIS (gasto energético excesivo que obliga a prescindir de otros productos básicos) (8)** | 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E11; 1E15 |

En muchos de los casos el motivo fundamental es que las personas que hemos entrevistado no eran, ni habían sido nunca, los titulares de las facturas; pero también varias personas nos comentaron que priorizan el pago de las facturas a cualquier otra estrategia de afrontamiento, lo cual va en consonancia con los demás resultados obtenidos (temperaturas inadecuadas y bajos consumos). Tal es el caso, por ejemplo, de Paula[14], quien nos contó que tras una experiencia dura de corte de suministro se prometió así misma hacer todo lo posible por no volver a vivirlo, aunque la dificultad para conseguirlo es mucha:

> *"Sí me ha pasado y lo he pasado muy mal. Estuve sin luz dos meses. Dos meses yéndome a duchar a la casa de alguna amiga, de hermana. Intentando calentar agua como podía en una bomboncita de camping. Y calentando ahí la comida. Menos mal que fue en verano y bueno, la situación más o menos se llevó hasta que pude conseguir ese dinero para pagarlo. Tenía una deuda de 283 €, pero por lo mismo. Mi situación era bastante precaria. Y no, no tenía como pagar esas facturas ¿por qué? Porque subían, subían, subían y yo nada. Y prometí que intentaría que no me pasara, que no me volviera a pasar. Se pasa muy mal. Mucho. Y más con mi hijo, un crío, vamos un niño… porque, se preguntaba el por qué y yo le contestaba la verdad. Y que eso afecta también mucho a la situación emocional de él porque también lo vive y no se explica por qué en los tiempos del siglo 21 tenemos que estar pasando estas necesidades. Entonces fue un poco duro, sí. Y yo dije ya te digo intentaré de que no me vuelvan a cortar el suministro ni de la luz ni del agua. A parte que luego cuesta más, claro, mucho más. […] Más o menos la vida no ha ido a mejor, sino que ha empeorado muchísimo, por lo menos en mi caso, claro. Ahora tengo una pendiente. De verdad que tengo que pagar este mes e intentar, es lo que te digo, la pago tarde, pero la pago, entonces bueno… Porque si no pagas te lo cortan. Entonces como no quiero que me vuelva a pasar lo que ya me pasó en su día, intento pagar mi factura mal, tarde y nunca, Helena." (1E15).*

La presencia de menores es un condicionante que añade mucha presión a la experiencia del corte de suministro, lo que se traduce en una preocupación intensa por el pago de las facturas.

[14] Todos los nombres son ficticios con el fin de proteger la identidad de los informantes

Así nos lo contaba Isabel, a quien le cortaron el suministro y solo pudo pagarlo con ayuda de una entidad del Tercer Sector. La situación fue difícil sobre todo para los niños, por lo que ella recurrió al presidente de la comunidad para que le ayudara enganchando la luz. Al igual que Paula, Isabel encabeza un hogar monomarental, y la situación de corte sirvió de presión para saldar la deuda, pero no para sanear la raíz de sus dificultades de pago, ni de las sucesivas deudas. Así en el momento de la entrevista, la situación de corte había quedado atrás en el tiempo, pero no en su mente, debido a que su situación presente le hacía temer consecuencias similares a las del pasado; Isabel nos cuenta que la prestación por desempleo que recibe está a punto de prescribir y no dispone de otros ingresos fiables. Por este motivo ha acudido a servicios sociales a pedir ayuda para comida, pero, delante de nosotros, se da cuenta de que el dinero recibido tendrá que destinarlo a la luz, y ni siquiera alcanza… lo que no hemos sabido es a qué "eligió" destinar la ayuda:

> *"Me ayudó gente de allí, que me escuchó y me ayudó a pagar unos recibos y luego me la cortaron y no había medio de ponérmela ni llorando…, hablando con ellos, pero nada. Y hacía poquito que mi marido, que en paz descanse. Entonces los niños allí solos...Y los niños que tenían miedo...Entonces estábamos viviendo los niños y yo. Entonces hablé con el presidente porque allí no había forma. Tenía que pagarla. (Y de verdad que, ay por favor, no quiero perjudicar a nadie, de verdad). Y me lo enganchó. Me dejó, fuimos abajo, le digo, me la enganchó provisionalmente hasta que me ayudaron. Que fueron ellos, que me ayudaron a pagar un recibo que debía. […] Sí, me ayudó. Sí, porque él tiene llave, no puede entrar nadie. Entonces como era reciente [la muerte del marido], yo estaba sola con los niños y los niños tenían miedo, lloraban...Y yo por mí me daba igual, pero era por los niños. Entonces me la dio. Estuve bastante. Meses, estuve. […] Entonces yo fui, la pagué y me la daron la luz. Lo que tenía, lo di. Luego él bajó, lo puso bien para que no se dieran cuenta, para que no se de ni un compromiso. Y luego, pues eso, ya me la puso. Y ahora, desde entonces, pues no me la cortaron. Ahora estoy teniendo muchos problemas para pagarla, para todo. Que hace poco fui y claro, que me la querían cortar, que tenía para pagar dos recibos que eran de mucho...Porque no. Y no había medios Sí, porque de los recibos, menos 100 euros, de 1000 euros. Ahora no sé cuánto va a venir. No sé. La tengo aquí, pero no la abro. Bueno, yo no sé leer y no la abro. La coge mi hijo, pero la ha dejado aquí. Me está viniendo muy alta, muy alta. ¿Cuánto ha venido, David.[15]?*
> *D/ 187*
> *I/ Qué me dices? ¿Y tú te crees que me va a llegar con lo que me han dado?*
> *D/ Pues con eso no llegas*
> *I/ /Y esto es lo que me han dado: una ayuda de emergencia del Ayuntamiento para pagar el recibo de luz. Y no me llega. […] Y mire, que es una ayuda de emergencia, que yo creía que era para los niños para comer porque ya necesitaba el paro y mire lo que me han dado. Que no me llega ni pa...¡Y que es pa la luz!" (1E4).*

La desproporción entre el gasto energético y los ingresos es otra dificultad que enfrentan estos hogares conduciéndoles a consumir menos de lo necesario y, en muchos

[15] Isabel acude a la entrevista en un día de invierno muy frío y lo hace acompañada de un voluntario de la entidad del Tercer Sector que nos proporcionó la entrevista porque no se sentía segura haciéndolo sola. En este momento de la narración le entrega la carta al voluntario y este la abre.

casos, además, privarse de otros bienes, que si son muy necesarios habrán de buscar por otro lado, como hace Soledad, madre soltera con dos hijos, quien ingresa cada mes 500 euros limpiando 12 portales en 4 horas:

> *"De otro mes me ha salido de ciento y pico, casi de 200 euros. De 189, yo lo calculo ya 200 euros. Madre mía, casi me desmayo. Ni la plancha la uso, por no gastar, cuando plancho mi uniforme sí, o el de la niña, pero... una vez a la semana […]No, este mes no he puesto (se ríe) porque desde que me ha salido esto ya. Ayer si teníamos frío, ayer le prendí una horita porque estaban congelados. Y mamá me hace frío... y le digo vale, pues voy a prender. Le prendí una horita, porque estoy asustada con lo que ha salido... Es mitad de sueldo.... En verano, calor, mucho calor. Hay aire acondicionado, pero imagínese la luz. De vez en cuando en las tardes así una horita, dos horitas… así para que refresque un poquito. Este mes me he quedado tonta porque no sé cómo ha venido eso, de las máquinas estas de [nombre de la compañía], roban luz, hay estafas. Que ocho cocinas están conectadas y tú luego lo pagas. Pueden pasar esas cosas. Por eso han venido a verificar los del gas. Porque no, no es normal que te paguen 180, casi 200. Evitamos no usar mucho, evitamos que, a ver si está el otro en su cuarto...Estamos juntos en el salón viendo la tele. Eh... trato de cocinar menos. Hay un comedor ahí de los ancianos. Yo a veces me voy a pedir ahí. Porque con suerte me da un poquito, cuando voy a poder así…Cocino poco yo. Lo justo y lo necesario, algo rápido. Y tratamos de hacer menos gasto en casa, pero ellos [los niños] ya saben y también me ayudan bastante […] Primero está pagar los gastos, pagar otras cosas después; primero los gastos. No pago lo que sea…pero primero los gastos… si no me quedo sin agua, sin luz… con eso vivimos" (1E7).*

Observamos que, incluso privándose de otros bienes no energéticos, vivir con una temperatura inadecuada es una situación muy frecuente, como nos cuenta Mariana, quién recién llegada a España estuvo viviendo con una amiga que también tenía dificultades para pagar las facturas. El paso por su casa le dejó huella, lo que posiblemente condicionó bastante adoptar la privación, ella lo llama ahorro, como forma de gestión de sus dificultades:

> *"Decía, «ay, Mariana, Dios mío, me han salido unas facturas tremendas». Y le decía: «claro, a lo mejor porque estamos nosotros también» Entonces decía que le salía como 120, como 100 euros de la luz, del gas, del agua… Y entonces yo decía: ¡Madre mía!, cuando yo tenga piso, ¿me saldrá igual? O si yo ahorro, ¿no me saldrá? […].*
>
> *Ahí [ya ella sola con sus hijas en su piso] pasé en noviembre, diciembre, enero, que son los seis meses de frío y en diciembre lo poníamos un poquito más porque como mi hija vino como decís, vino del clima cálido. A ella [recién llegada a España] sí le pareció demasiado, "mami es que está mucho frío", "mami es que está mucho frío". Y yo como que ya me acostumbré. Mi hija pequeña también, como que acá se acostumbró. Como que ya no nos cogió de nuevo el frío. Pero a mi hija sí le tocó un poquito más fuerte: "Mami, es que yo jamás imaginé que va a hacer tanto frío aquí. Yo pensé que era como nosotros". Entonces igual en la noche yo le prendía, en la tardecita le prendía y sí me pasaba unas tres o cuatro...Por ejemplo, me la prendía mi hija como a las cinco, hasta las nueve o así le prendía. Pero la habitación de ella. Porque también había en mi habitación y yo en la mía no. Entonces para que se caliente un poco más cerraba todo. Y yo le decía a mi hija métete en la cama, abrígate bien y ya con eso te calienta la habitación" (1E13).*

## INTERRELACIÓN DE LA VULNERABILIDAD SOCIAL Y ENERGÉTICA

Uno de los principales intereses de nuestra investigación es explorar la relación entre la vulnerabilidad social y la vulnerabilidad energética con el fin de poder abordarlos conjuntamente en las intervenciones sociales. Tras analizar los datos observamos que tal relación, por supuesto, existe y es muy relevante.

Con el fin de explorar la conexión entre ambas hemos analizado las transcripciones de las entrevistas identificando en ellas los principales estresores que de forma concomitante están presentes en las experiencias de pobreza energética. Las tablas 4.4 a 4.12 muestran estos resultados clasificados por categorías.

Nuestro interés es reflejar qué otras situaciones están afrontando, o han afrontado, los informantes mientras viven la situación de pobreza energética. Se trata de problemáticas por las que no se les preguntó en la entrevista de forma expresa, pero que sin remedio emergen en el curso de la conversación, siendo bastante frecuente, en algunos casos, que los detalles con los que cuentan esos problemas concomitantes sean más prolíficos que los relativos a la propia situación de dificultad energética. Ello permite entrever el peso relativo de cada problema en el presente o la densidad de la huella, si hablan del pasado.

Por otro lado, hay que señalar que la información contenida en las tablas no es cerrada, por el motivo recién expuesto (no había en el guión de la entrevista una pregunta concreta sobre este tema) siendo posible que muchos de ellos estuviesen viviendo, además, otras situaciones de vulnerabilidad social que trajeron a colación.

Por último, y aunque es difícil a veces realizar estas distinciones, también hemos procurado diferenciar la problemática emergente según su funcionalidad en la situación de pobreza energética. Es decir, hemos diferenciado aquellos problemas que actúan de manera directa como un obstáculo para el afrontamiento de la situación de pobreza energética (bien porque afecte a los ingresos, a la calidad de la vivienda, a la información disponible, etc.) de aquellos que a priori, no tendrían por qué afectar de modo directo, aunque supongan una clara fuente de estrés, y por lo tanto un obstáculo indirecto. Es decir, estos estresores concomitantes nos hablan de un perfil de vulnerabilidad social, pero en sí no son causa necesaria de una vulnerabilidad energética. Tampoco es nuestra intención, establecer relaciones causales entre las distintas vulnerabilidades sino, únicamente, mostrar su interrelación.

Los primeros los analizaremos en su epígrafe correspondiente (Tablas 4.43 a 4.52), centrándonos en este momento en la problemática concomitante con la situación energética (Tablas 4.4 a 4.12).

### *ESTRESORES LABORALES*

La tabla 4.4 muestra la variedad de factores estresantes relacionados con el ámbito laboral.

*Tabla 4. 4 Estresores concomitantes relacionados con la situación laboral.*

| ESTRESOR | INFORMANTES |
|---|---|
| **Precariedad laboral. Jornadas laborales extensas** | 1E3; 1E9; 1E10 |
| **Precariedad laboral. Sobrecualificación** | 1E10; 1E13; 1E14 |
| **Precariedad laboral. Jornada laboral atípica** | 1E5; 1E10; 1E12 |
| **Pluriempleo** | 1E1; 1E6 |
| **Economía informal** | 1E1; 1E4; 1E11; 1E14; 1E15 |

Así, podemos ver que a nivel laboral algunas personas realizan jornadas laborales extensas, que si bien no son un obstáculo para enfrentar la situación de pobreza energética (más bien al contrario, pues les permiten aumentar sus ingresos) sí suponen un motivo de estrés sobreañadido por la precariedad laboral que ello implica. Así le sucedía a Serguei antes de que comenzara a cobrar su pensión de invalidez:

> *"Currando 16 horas y para no poder pagar… ¡eso sí que duele! Porque te digo, hay veces que yo acababa, que no tenía ganas ni de comer, ni de… vamos, ni beber, ni nada o tomar una cerveza, tumbarme y no levantarme. Eso era… ya no era "desprimición" yo… ¿Cómo lo llamaría? Angustia… que digo ¿qué más da que trabajo si no puedo arreglarlo? Luego ya lo bajé hasta potencia de consumo ¿no? Y mejoró un poquito, pero empezaban a saltar plomo"* (1E9).

O el caso de Diana María, hondureña que trabajaba en su país dando clases a niños, pues había estudiado magisterio, pero al venir a España (para ahorrar dinero y comprar una casa en su país) vivió momentos muy amargos teniendo que separarse de su familia, y trabajar de interna, con jornadas también extensas. Una vez que pudo venir a España también su familia continuó con ese trabajo porque le permitía ahorrar lo que era su principal objetivo, un objetivo que se veía amenazado, sin embargo, por el importe desproporcionado de las facturas:

> *"Nos animamos [a venir a España] por la situación económica de nuestros países. Yo estaba dando clase en una ONG privada. Yo daba clases ahí en un centro privado y.…Y*

*nada. La aspiración, ¿no? De tener un hogar, una casa. Entonces teníamos ya el primer hijo y dijimos que no podemos estar en las condiciones que estamos, queríamos las cosas más fáciles... Más fáciles no, más rápidas, por así decirlo. Y al escuchar de irte a otro país y la gente poder hacer su casa, pues con la misma ilusión vienes de poder hacer tu casa y esas cosas. Y nada, entonces decidí yo dejar mi casa, soltarme a mi hijo, que fue lo más duro, pero que si en ese momento supiese todo lo que pasé con él, no lo hubiese hecho. Porque se quedó ahí con su papá. Y yo me deprimí un montón aquí. Me dio una depresión horrorosa. Pasé seis meses que no comía, estaba súper delgada, en el trabajo, no rendía por lo mismo porque me miraba muy afligida y tal. Entonces, claro, fue un cambio muy drástico venir de dar clase de maestra a trabajar a una casa y encima con todo lo que tenía encima de mí. Fue muy duro, la verdad. Lo superé. Como todo ser humano, ¿no? […] Al tener la economía muy bien, tampoco era...O sea, sí que traía una mentalidad de querer ahorrar, de querer...Siempre deseamos de patria, de regresar a tu país, de decir "no, yo quiero mi casa y me quiero ir pronto de aquí". Entonces cada vez que miraba tantos gastos en un piso, yo decía: "¡pero que aquí estamos viviendo para vivir aquí!" Al final no estábamos haciendo nada de lo que yo traía en mi mente. O sea, es como que tú te formulas algo y al final, cuando no se da, te sientes como que has fracasado. Entonces eso era lo mío. Siempre pensaba "no...estamos gastando", y esto y lo otro. Pero bueno, eran cosas que se tenían que hacer sí o sí [consumir]" (1E10).*

Otro estresor es practicar la economía informal, único recurso que le queda a Paula. Ella es una mujer con sobrepeso acusado y con un cáncer de mama que tuvo como consecuencia, entre otras, un linfedema severo. Cuando la conocí, meses antes de la entrevista, se hallaba esperanzada porque iban a operarla para reducirle el estómago. Fue una decisión difícil de tomar porque su madre falleció en el quirófano al someterse a esa misma operación tiempos atrás cuando esta intervención tenía una mortalidad muy alta. Pero Paula decidió enfrentarlo pues con el tratamiento esperaba encontrarse en mejor forma física y alcanzar una mejor la calidad de vida y con ello mayores oportunidades laborales. Sin embargo, cuando contacté con ella para la entrevista me comentó que no había podido operarse porque le habían encontrado metástasis en una vértebra y por lo delicado de la situación no podían operarla de ello, ni tampoco del estómago; en el momento de la entrevista no tenía reconocido ni el 33% de discapacidad. A lo largo de la conversación comenta:

*"Ahora mismo tengo el ingreso de 204 € [del RMI], con lo cual, si yo tengo que pagar el recibo del piso, que son 333, ya, olvídate de pagar. La voy pagando como puedo. Limpiando cocinas por 5 € la hora porque lo hago con este brazo [señala brazo sano], pelando cable... los cables de la luz que tiene unos cables que parecen cobre eso lo pelas, lo llevas a la chatarrería y más o menos, por kilo, por peso te dan, toma... 10 euros... depende a como esté el cobre....*
*H/ ¿Puedes pelar el cable con la mano?*
*Sí, con una sí. Con esta lo sujeto y con esta voy haciendo así. Ya son años de experiencia como yo digo [risas]*
*H/ ¿Por qué cobras tan poco dinero?*
*Pues no lo he conseguido. No lo he conseguido convencer o explicar por qué cobro tan poco cuando hay gente que cobra más, que tiene más, que vive mejor. Porque ahora mismo tengo una enfermedad, una metástasis. Es una vértebra cinco, está totalmente machacada. No puedo hacer esfuerzo, que mi situación no es que no quiera trabajar. Tampoco me da la oportunidad de poder trabajar. Un trabajo de acuerdo a mis*

*circunstancias para que yo pueda vivir. Tener un trabajo digno y que con ese trabajo puedo yo estar más tranquila. Pero tampoco tengo esa facilidad. […] He pedido soluciones y no me las han dado, he pedido facilidades, no me las han dado… Pido un trabajo digno, de acuerdo a mi situación, a mi edad, que son 44 años ya y a mi enfermedad que voy a estar más tiempo en el médico que trabajando… ¿quién me va a dar facilidades? […] porque tienes trabajo, tienes dinero; tienes dinero, puedes pagar tus facturas al final de mes, puedes vivir algo más tranquila, no tranquila del todo, pero mucho más tranquila. Sin embargo, así no, así tienes que estar día a día mirando cómo vas a pagar esto, tienes que comer, tienes que asearte, tienes un adolescente que tiene sus necesidades también. Tienes que ir al hospital. Tienes que sacarte el bono. Tu hijo también necesita el bono para ir al instituto" (1E15).*

La economía informal no es un obstáculo para salir de su situación, tampoco la solución, pero es la única forma que ven a su alcance, quizá por costumbre. Pero ¿y cómo está afectando esta situación a la evolución de la enfermedad?

Caso parecido es el del pluriempleo de Paloma, que podría ser una solución cuando con ello pueden cubrirse los gastos, pero que de nuevo vuelve a enfrentarnos con la realidad de la precariedad laboral y la inadecuada proporción de descanso-ocupación que propugnan los derechos laborales supuestamente alcanzados:

*"Menos mal que yo, viendo que nos iban a desahuciar, me cogí tres trabajos...Entonces yo trabajaba de 9 de la noche a 9 de la mañana en la Fundación San José de...de San Juan de Dios. Yo ahí estaba trabajando, cuidando a un señor que le había atropellado un coche y le había roto la cadera, ¿sabes? Tenía...tenía 92 años, ¿sabes? Y yo me quedaba por las noches con él. Y pues ahí estuve durante tres meses que llegaba ya te digo, a las nueve de la mañana, a las nueve de la noche y hasta las nueve de la mañana. Estuve tres meses y por la mañana salía de allí y luego me iba a cuidar a un señor aquí a Quintana, fíjate. Después estaba hasta las doce, luego venía a casa, hacía la comida, arreglaba mi casa como esto... Y dos veces en semana tenía clases de baile en el centro ocupacional de Arganzuela enseñando sevillanas como profesora y…., pero haciendo suplencia. Y entonces eran tres horas, dos días a la semana. Entonces terminaba a las siete y media, subía a casa, dejaba las castañuelas, (ríen), los zapatos de tacón.... Me ponía mi traje de... mi batita blanca, mi casaca blanca y a dormir con este señor... Bueno "a dormir". Ya sabes lo que es... en un sillón" (1E1).*

## *ESTRESORES ECONÓMICOS*

A continuación, sintetizamos en la tabla 4.5 los principales estresores de tipo económico.

*Tabla 4. 5 Estresores concomitantes relacionados con la situación económica.*

| ECONÓMICOS | INFORMANTES |
|---|---|
| **Impacto Covid** | 1E2; 1E3; 1E5; 1E6; 1E7; 1E13; 1E14 |
| **Privación material o alimenticia** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E11; 1E15; |
| **Pérdida bienes inmuebles. Embargo** | 1E3 |
| **Pérdida de bienes muebles** | 1E1; 1E3 |
| **Lista de morosos** | 1E3 |

Con respecto a la situación económica el Covid19 ha supuesto un estresor claro para muchos de ellos (Tabla 4.5). Por ejemplo, Manuel, conductor de una empresa de transporte privado nos contaba cómo la pandemia se llevó por delante los pocos ahorros que tenía, y, además, le impidió seguir ahorrando cuando más lo necesitaba:

> *"Mira, con esta experiencia yo aprendo a valorar las cosas. Aprendemos a valorar las cosas. He sentido uff...umm yo ahora mismo para mí, yo tengo una meta, ¿vale? La meta es poder salir de aquí [del centro de acogida]. El salir de aquí ¿cómo es? Intentando ahorrar algo, buscando algo de alquiler, SIN AYUDAS. ¿Vale? Sin ayuda de que mi suegra me pueda ayudar o mi madre me pueda ayudar, dentro de lo que cabe ¿vale? […] Echando horas extra, que sí nos pagan las horas extra, llego a mi 1000-1100. Pero claro, me hecho todos los días 12 o 13 horas. Tú fíjate la fecha que estamos a día 15 y estamos -350 euros en el banco...O sea que con eso te digo todo... porque con el tema del COVID este que ha habido me obligaron a coger vacaciones, no pagadas, y, entonces, durante dos meses he estado trabajando dos semanas y dos semanas en casa. Pero además con lo del COVID- 19 … "Manuel, cógete vacaciones", vale. Me llama el miércoles: "oye, y la semana que viene también vacaciones" y dices tú "otra semana más de vacaciones". ¿Qué voy a cobrar este mes? Estrés, no tener nada, tal, no sé qué. Teníamos un pequeño ahorro, pero con el tema este del COVID, porque mi mujer antes del COVID estaba con lo de camarera de hotel ahí en el hotel [nombre]. Y justo...O sea es que no teníamos tampoco mucho. Pero, pues no sé, si eran mil, mil y pico euros. Pues… pero lo poco que tienes vas tirando de ello. Luego a mí me pagan 600 euros, un mes, 600, otro mes. Pues ¿qué haces? Tienes que ir tirando. […] Este mes, sí. Este mes le cobraré estero. Ya son 1100 porque llevo un montón de horas de esta semana. Ayer o anteayer me fui casi hasta Valencia. A 94 kilómetros de Valencia. O sea, vine, fui, vine y luego estuve trabajando y cerca de 1200 kilómetros ese día" (1E3).*

El caso de Manuel, además, es interesante porque cuando dejó de poder pagar al banco la hipoteca de su casa fue desahuciado, comenzando un calvario de inseguridad residencial y morosidad. En él se aprecia, también, la fragilidad actual ante el descenso social:

> *"Antes vivíamos en un piso nuestro. Luego...eh...Nos desahuciaron. yo estábamos trabajando de vigilante de Seguridad, ¿vale? Y por aquel entonces ganaba 1500, 1600, 1700 euros. Decidimos la casa donde estaba de alquiler, comprarla. A través del dueño fuimos al banco como le conocían y tal.... venga, vale. Pues vale. Dimos 10000 euros, hicimos una hipoteca y a los tres meses justo llegaron e hicieron un ERTE en la empresa. Nos echaron de metro donde estaban y demás. Y llegó, y yo conocía a la dueña, y me dijo "Manuel" y dice "bueno" y dice "yo te llevo a Paracuellos al polígono y te dejo ahí por no echarte, pero trabaja solo los fines de semana". O sea, pasé de ganar 1800 euros a ganar 400 euros. Pedí el subsidio que me lo convalidaron y entre las dos cosas llegaba a 700 euros. Y de hipoteca pagaba 568.Y dije "o mi hija o la casa". Mi mujer estaba limpiando unas oficinas, le pagaban 200 y pico euros. Fui a hablar con la del banco "oye mira, me pasa esto. Mira a ver si podemos bajar la cantidad de la hipoteca y demás...". Me dijeron "no puedo" y dije "bueno, pues voy a dejar de pagar". Y dejé de pagar y vamos, no llegaron ni a los tres meses. A los tres meses me mandaron la vía juzgatoria, tal, y ya cogí un abogado de oficio. Lo estuvimos, la alargamos un poquito, la alargamos al final seis meses lo pudimos alargar en total. A los seis meses me dijo el abogado "Mira, antes de que te llegue cualquier cosa ahí con la policía y tal..." Ya nos salió esto [el centro de acogida], vinimos aquí y el último día, tal que era mañana, me fui al juzgado a María de Molina y entregué la llave*

*voluntariamente. Dije La llave - ¡pum! -La entregué, pero bueno. Al día siguiente vino, vinieron con la policía y todo, pero abrieron allí y allí no había nada ni nada y se quedaron mi casa y yo tuve que sacar todo lo que había. Pues todo. Y la niña pues con 3 años, que sí se daba cuenta de todo. Decía "papi, ¿y la casa?" Porque teníamos un bajo. Era un bajo y tenía patio y todo… a venir aquí... Pues..." (1E3).*

En su caso, el ERTE fue el desencadenante de toda la situación, pero entregar la llave no era el comienzo de volver a tener una vida normal, como él la denomina, ni mucho menos:

*[…] Pero para nosotros la meta que es, es salir de aquí, salir de aquí, tener más o menos una vida normal. Aquí la tenemos, pero es distinto. Una vida normal de decir que no llegue el día 3 y que tenemos factura pendiente de una cosa, de otra, de otra que nos están reclamando los de la hipoteca...Porque claro, ¡eso sigues pagándolo! Bueno, pues como yo está el 85 por ciento de todos los españoles que han tenido un desahucio. Si te quitan la casa, entrega la llave y no tienes deuda. No, pues aquí entregar la casa y sigues pagando tu deuda. Pues es ese el problema. Y entonces ¿cuál es el problema? Me quiero cambiar de línea de teléfono. No puedo cambiarme de línea de teléfono porque estoy en el RAI. En la lista de morosos. Eh, mmm, quiero ir al banco a pedir una tarjeta de crédito, no me dan una tarjeta de crédito. Quiero financiar una televisión en Media Markt, no me financian nada. O sea, por eso ya empiezas a arrastrar deudas de todos los lados. Y empieza con facturas, facturas, facturas. Quiero comprarme un coche semi nuevo porque mi coche tiene 25 años. Voy y lo veo tal, presento la nómina. No hay ningún problema. Contrato fijo, tal. No hay ningún problema. A los 20 minutos me llaman y me dicen oye, que no podemos, que estás en la lista de morosos. ¡Si yo lo sabía! O sea que... ¡para qué nos vamos a engañar! […] Ahora mismo estoy así. En un bucle aquí metido y de aquí, digamos, no puedo salir. Hemos visto pisos de alquiler muy baratito, nos íbamos y tal, no sé qué, pero es a través de una agencia y te hacen una esta… de...como un estudio de solvencia y tal, y ven que hemos sido desahuciados y te llegan y te dicen que no… Entonces está la cosa así" (1E3).*

La privación material o alimenticia también supone un factor altamente estresante, y de nuevo a ello han hecho referencia, sobre todo, con relación a los niños:

*"Muchas veces vas con un niño a la calle y simplemente vas al chino y dice "cómprame". Así que en ese momento estás...fatal. Es que es un niño. Vas en la calle, se metía al chino: "papá, quiero esto". El chino no te va a decir "toma, te lo regalo" (1E11).*

*"Aquí no mueren de hambre. Pero... cuesta. Cuesta mucho, mucho, es muy difícil. Pero hay que salir adelante, no queda otra, no puedes derrumbarte nada porque… la vida sigue continuando y tienes que ser feliz, aunque no tenga dinero o lo que sea, tienes que demostrar la felicidad a los niños… aunque comiendo arroz y huevo, pero tienes que estar ahí. […]Lo hacemos de otra forma. En vez de salir a gastar pues nos vamos al parque, agarramos una pelota, les llevo a pasear, o la bicicleta, o los patines y otras actividades. Claro, hay miles que puede hacer sin... (1E7).*

*"Es como un poco estresante también...Jolín, quiero trabajar. Todos los días mando curriculum ahí a estas que tengo de Infojobs y tal y es decepcionante porque joder, me gustaría ir aunque sea unos días con mis hijas de vacaciones. Aunque... Es que no sé. Llevo dos semanas que las he llevado al parque de atracciones, el zoo, las he llevado a Faunia, a la piscina... Que bueno, que quieras que no he cambiado el chip" (1E2).*

*"Que los caprichos tampoco, porque en mi casa no entran los caprichos… mi hijo no come yogures, no come fruta, no come petisuis ni helados. No son caprichos es que*

*compro lo justo Helena, te lo prometo. Leche, huevos, patatas. Lo típico de una casa… (1E15).*

### *ESTRESORES RELACIONADOS CON LA SITUACIÓN FAMILIAR*

A nivel familiar que el menor se vea envuelto en la dinámica de supervivencia ha supuesto una fuente de estrés para todos los que tienen hijos, sin excepción, si bien, como veremos más adelante, los niños no solamente suponen un factor de estrés o un obstáculo, sino sobre todo son la principal motivación para no tirar la toalla (Tabla 4.6).

*Tabla 4. 6 Estresores concomitantes relacionados con la situación familiar.*

| FAMILIARES | INFORMANTES |
|---|---|
| **Menores** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E10; 1E11; 1E12; 1E14; 1E15; |
| **Deterioro del vínculo de pareja** | 1E1; 1E2; 1E7; 1E9; 1E10; |
| **Dificultad conciliación familiar** | 1E2; 1E5; 1E6; 1E14 |
| **Viudez** | 1E4 |
| **Menor con discapacidad en el hogar** | 1E5 |

Al margen de ser obstáculo y motor, su sola presencia ha sido de por sí estresante debido a que, lógicamente, todos ellos desean para sus hijos una vida mejor. Este estrés se magnifica cuando el menor, además, tiene alguna enfermedad o discapacidad. Por ejemplo, Mariana dejó su país para venir a España por la enfermedad de su hija, quien necesitaba para sobrevivir un trasplante de hígado y unos medicamentos a los que en su país no tenía acceso:

*"Entonces vivíamos así, trabajar todo para mi hija. O sea, trabajaba, para los viajes, para las medicinas que le mandaba cada seis meses, o cuando venía alguien de aquí de España, metía aboca por todas mis amistades en el internet, que quién viaja a Ecuador a traerme esta medicina... La doctora igual cuando venía decía "doctora, por favor, esta malita, por favor tráigame esto" y decía "Mariana yo encantada". Ella también me llevaba… Y así viví. Y le prefería mantener a mi hija viajando que tenerle en mi país, porque allá era igual, muy caro y encima no teníamos del especialista, como decir, que era de la rama. Ahora está bien. Ya tiene un año de trasplante, está bien y eso que te digo de la vivienda: me costó mucho conseguir una habitación y mucho menos un piso. Me pedían tantas cosas avales, un montón de cosas que por medio de la trabajadora social que estuve, apenas ingresé al hospital, porque también me querían facturar los tres meses que estaba de ilegal porque yo ya tenía anteriormente la residencia y hasta que me vuelvan a meter, igual como un abogado que tenía del consulado de Ecuador, también en Quito, se demoraron tres meses. Entonces hasta volver a tener me querían cobrar en La Paz" (1E13).*

Otro caso, el del nieto del marido de Jennifer, un bebé con síndrome de West del que su madre no puede separarse y que requiere medicamentos y cuidados especiales:

> *"Vivo con mis hijos que son 4 niños y mi marido, y o sea de mi marido su hijo que vino de Perú hace poco y luego su hijito de mi marido, su nieto que prácticamente viene a ser, que es un niño que tiene síndrome de West, que su cabeza no se ha desarrollado, es como un bebé que tiene que estar 24 horas su madre con él, no se puede despegar, que no puede trabajar ni nada porque el niño le dan los ataques. Hace poquito estuvo entubado, que no se alimentaba bien y le quitaron eso, pues tiene que tomar medicamentos constantemente… o sea la madre no se puede desprender ni un momento de él prácticamente. Tiene que estar 24 horas con él. […]el chiquitín, el que está enfermo tiene 3 años, usa pañales, está… es como un bebé prácticamente porque especificadamente una leche tiene que tomar porque él a veces no tolera y su madre le trata de dar fruta, le exige y yogurcitos, eso es lo que come…" (1E5).*

Por otro lado, varios de ellos comentan cómo la situación de precariedad ha afectado a su relación familiar, especialmente a la relación de pareja. Eso nos contó Diana María, a quien su marido dejó embarazada y con un hijo cuando ambos se quedaron sin trabajo; ella en concreto había sido despedida cuando informó a su jefe de una amenaza de aborto que la obligaría a estar en reposo varios meses:

> *"Ahí empezaron nuestros problemas matrimoniales. El problema, lo que tiene un matrimonio cuando se ven en una situación así. Entonces y bueno, los embarazos y todo. Entonces ya tuvimos problemas, muchos problemas. Tanto que llegábamos a culparnos el uno al otro, llegábamos a dañarnos, a lastimarnos. Encima pasamos momentos difíciles: él empezó a sentirse como agobiado, no nos mirábamos. Pasó un proceso nuestro matrimonio como así, como una ola de fuego; que es que éramos unos chavales, éramos muy jóvenes, entonces con un hijo, vernos sin trabajo, vernos sin nada...Los varones son un poquito, por decirlo así, más cobardes, por así decirlo. Porque en ese momento mi esposo, como que huyó de esa responsabilidad. Y dijo "no, yo mejor me voy". O sea, como que se aisló de mí. Y eso a mí me dolió muchísimo. Y nada, pasamos momentos muy duros que acabaron prácticamente en ese momento con nuestro matrimonio. No, no, no de divorciarnos, no, de nada. Pero sí de separarnos. Y nada, me quedé embarazada con mi hijo de tendría sus 5 años... […] No me fue fácil perdonarlo. Me fue muy duro. Yo estaba herida, pero a pesar de mis heridas nunca lo ataqué, ¿sabes? Yo decía… "ahí hay un Dios que me está viendo, que me va a hacer justicia, que me va a cambiar las cosas" (1E10).*

> *"Luego el tema económico también… A veces chocamos mi marido y yo y hemos estado al límite de mandar todo a la mierda. Entonces es como desesperante esta situación. Entonces, yo qué sé… ¡un agobio!" (1E2).*

En el caso de Isabel, su marido era su principal apoyo por lo que cuando murió ella entró en una depresión por la que aún continúa tratándose; pero su caso también da cuenta de cómo la situación económica cambió a raíz de la muerte de su marido por la pérdida de prestaciones sociales debidas a la situación de dependencia y a no haber formalizado el vínculo matrimonial:

> *"Estoy viuda. Pero estamos juntados como la ley del Gitano. No, por eso no me quedó pensión ni nada. Y todavía tengo una depresión, ando con pastillas, con estos de la cabeza…la psicóloga, psicólogo o psiquiatra, ese. Con eso estoy, con pastillas y con*

*medicamento. [...] Trabajábamos de guardas en las obras... Luego, aparte de eso, nos íbamos con una furgoneta grande que teníamos a recoger chatarra por los pueblos, que nos daban. Que a veces comprábamos y la verdad que…Le pusieron a él una ayuda de minusvalía, entonces yo cobraba también el IMI y entonces la verdad, entre las dos pagas... A mí me pusieron una ayuda, aparte de una minusvalía, me pusieron una ayuda por cuidarlo. Y encima estaba cobrando la renta mínima. Entonces ahí no pasaba esto. Entonces no pasaba todo esto que está pasando. Él se encargaba de pagarlo todo de la vivienda...Y ahora me he encontrado yo... ¡pues con todo!" (1E4).*

## *ESTRESORES DE NATURALEZA SOCIAL*

También la situación social representa un ámbito en el que se observan diversos e importantes estresores concomitantes (Tabla 4.7).

*Tabla 4. 7 Estresores concomitantes relacionados con la situación social.*

| SOCIALES | INFORMANTES |
|---|---|
| **Movilidad vertical (descenso social)** | 1E1; 1E3; 1E6; 1E13; 1E14 |
| **Dependencia socioeconómica SSSS** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E8; 1E10; 1E11; 1E14 |
| **Migración** | 1E11; 1E12 |
| **Inmigración** | 1E5; 1E7; 1E9; 1E10; 1E11; 1E12; 1E13; 1E14 |
| **Proceso migratorio. Separación familiar** | 1E5; 1E7; 1E10; 1E13; |
| **Proceso migratorio. Tráfico ilícito de inmigrantes** | 12 |
| **Proceso migratorio. Viaje en patera** | 12 |
| **Proceso migratorio. Encarcelamiento** | 12 |
| **Proceso migratorio. Internamiento en CIE** | 12 |

Dentro de este ámbito hemos encontrado que muchos de ellos, han tenido, en una o varias etapas de sus vidas, una dependencia total de los servicios sociales por encontrarse en situación de cero ingresos. Para algunos de ellos, esta situación constituía una novedad. Paloma y Manuel relatan, por ejemplo, la dureza del tránsito de benefactor a beneficiario, llegando este último a necesitar ayuda psicológica para poder afrontar la situación:

*"Mira, a mí no me gustaría que nadie me ayudase. Me gustaría mantenerme por mí misma. La primera vez que entre en Servicios Sociales ...se me cayó el alma a los pies... La primera vez que entré en Cáritas ...pff. Porque yo me acordaba que mis padres siempre han dado dinero para Cáritas y tal ahí dije "jolín, si mis padres me vieran ahora que todo lo han dado ellos y ahora lo recibe la hija... Pero bueno, dices, si esta es la vida y tengo que hacerlo, entonces ¿qué hago? Me cojo mi orgullo de que... yo tal... y no como y... ¿y mi hijo qué?" (1E1).*

*"Porque la verdad es que sí, lo que te decía al principio que...De tenerlo todo, de tener dos coches, tal, no sé qué, que íbamos a comprar, veíamos aquí que estaban las chicas de la Cruz Roja o de Cáritas. "Oye, mira a ver si podéis donar algo". Y nos daban una*

*lista así, y comprábamos y ¡pum! Ahora tener que ir los jueves ahí arriba a Cáritas, que te dan comida ellos y tal... Yo, eso, lo pasé muy mal...Yo aquí al principio estuve con las psicólogas...Bueno, ahora está María, una psicóloga, pero antes había otra chica y yo tenía que venir a hablar con ella pues casi todos los días. Casi todos los días, porque yo, mi cabeza a mí me daba eso, era... Es que no sé cómo explicarte...Que es una situación que te ves..., que me… ¡podía conmigo!" (1E3).*

También Myriam lamenta, sobre todo, la pérdida de estabilidad provocada por la pandemia; una estabilidad que había sido alcanzada con mucho esfuerzo tras su separación:

*¿Qué es lo que más me preocupa? Que esto se alargue y nos cueste salir más de lo que nos está costando. Que no haya un ingreso inmediato y que esta estabilidad a la que me ha costado llegar hasta los 49 años la pierda. Sobre todo, por el niño. […] Y es duro enfrentarte a decir "necesito ayuda". Es que cuando tú ya tienes esa trayectoria de trabajo, de tu economía, de tu estabilidad. Tienes tu estabilidad física, emocional, económica... […] pero y tener ya por fin tengo mi casa, vivo yo sola con mi tranquilidad, pago mis facturas, pago mis cosas, tengo una estabilidad emocional y física. Y de repente viene todo esto y dices "¿y ahora por dónde empiezo? ¿Qué es lo que tengo que hacer?" Esperas…, das la oportunidad… miras a ver, escuchas una cosa de un sitio, otra de otra, pero empiezas a atar y dices "aquí no hay nada, hay que hacer algo". No puedo seguir esperando y mantenerte a la espera. Y hay que hacer algo. Y ahí es donde ya dije me voy a ir a Cáritas. Sé que Cáritas tiene un programa de formación, sé que Cáritas ayuda con el tema factura, con el tema comidas y.…" (1E6).*

Como sucede con las mujeres y los hogares monomarentales, también los entrevistados inmigrantes dan muestra de una vulnerabilidad extrema, principalmente por la situación de ilegalidad, pero también por todo lo relacionado con el proceso migratorio en sí y con las razones que lo motivan, que hemos visto que están relacionadas con la precariedad, la enfermedad o la seguridad, fundamentalmente; es decir, cuando llegan a España no son una tabla rasa emocional, al contrario, bien por los traumas vividos, bien por la mera separación familiar y todo lo que implica, el nivel de sufrimiento de partida (es decir, antes de enfrentar la pobreza energética) es muy alto. El ejemplo más llamativo es obviamente el caso de Malik:

*"He estado nueve meses en Marruecos para poder cruzar aquí. Y claro, al estar ahí en Marruecos nos cogieron la policía, como no tenemos una identificación; porque los pasaportes, la persona que me echó una mano para poder cruzar, nos quitan el pasaporte. Entonces la policía cuando nos cogen y no tenemos ese pasaporte, nos quieren mandar a nuestro país. Para que como ya tenemos el dinero pagado, si no tenemos pasaporte, no tenemos la libertad de andar por ahí, sino estar en un sitio. Lo que le llamaban "un tranquilo" (hasta que te preparan un viaje). Entonces, claro, estamos ahí, uno se cansa, se agobia. Yo en total estaba nueve meses. Pero claro, hay varias etapas, ¿no? Primero estuve tres meses en una casa sin poder salir, como llamamos ahora en confinamiento. Y claro, al llegar a los tres meses yo llamé y conseguí hablar con esa persona porque éramos mucha gente. Que por favor, que me devuelva mi dinero y mi pasaporte y me vuelvo a mi país. Porque no podía estar aquí encerrado toda la vida, ¿no? Porque ya me volvía loco y.… por la situación. Bueno y me dijo "vale, te voy a poner en una ruta, tú te vas a España". Me están preparando un helicóptero para que podamos cruzar el mar. Entonces resulta que no es un helicóptero, sino una barca, ¿no? Y de camino me cogieron la policía marroquí y yo y mi grupo me*

*metieron en la cárcel un mes. Por no tener el pasaporte. O por lo que fuera, no lo sé. Entonces, un mes después de estar en la cárcel, nos coge la policía y me lleva a la frontera de Marruecos y Argelia, y conseguimos volver a Rabat otra vez. […] Se pasa mal. Una experiencia durísima. Con chinches y todo. Con bichos picándome. Horrible, horrible… Yo intento olvidar, quitármelo de la cabeza, pero imposible. Y entonces, tenemos dos opciones, si te falla la una y no puedes entrar te dan otra oportunidad de poder seguir. Pero claro, ahí no nos mandaban para que pudiéramos subir, sino que subíamos a los trenes, entre los vagones, para llegar a la capital de Marruecos. Y de ahí otra vez iniciar otra ruta, llegar a Sáhara, preparar un barco, meternos ahí. Y éramos 3 barcos y luego el que yo estaba. Y los otros dos desaparecieron. Hasta ahora no sabíamos nada de ellos. Porque desde Marruecos no saben nada y aquí en España no han llegado. Desde que cogimos el barco son 24 horas, pero 24 horas como si fueran 24 años. Y llegamos aquí en España y … no teníamos… bueno, el día que llegamos aquí para nosotros hemos entrado en el paraíso. Y claro todo nuestro sufrimiento se había terminado… y la pobreza ya se acabó… Y claro, allí nos recibe la policía con mucha amabilidad, la Cruz Roja nos dan comida, ropa, manta… claro, donde dormir ¿no?*

*H/ ¿me lo estás diciendo con ironía o lo estás diciendo de verdad?*

*¡Es de verdad! De corazón, ¿eh? Te lo juro. O sea, para nosotros llegar a Europa, que ya está en el paraíso, ya no te hace falta de nada. Era lo que pensaba en ese momento, pero no fue así. Y de hecho he escrito un libro con el tema de mi viaje. Y eso. O sea, llegamos ahí a Canarias y estuvimos ahí como 27 días y luego me mandaron a Valencia. Nos soltaron así la policía a la calle. El CIE es como una cárcel para la persona que está aquí dentro. Pero si viene de fuera, te metes ahí y no sientes que estás en una cárcel, ya tendrás libertad. Porque donde estabas antes, no teníamos para beber, no tenía comida, no tenía ropa, pasabas frío, pasaba hambre, pasaba frío, de todo. Y ahora al estar ahí tienes todo eso. Y entonces si vienes de la frontera no lo consideras una cárcel. Ahora, claro, aquí en Madrid te llevan allí, eso es otra cosa. Y llegamos a Valencia, nos soltaron allá a buscarnos la vida. Yo el mismo día de salida yo voy a buscar trabajo. No sabía que ahí hay muchas cosas, después de esto ¿no? Antes de buscar trabajo hay que buscar un sitio donde vivir. a nosotros no nos mandaron ningún ONG. Sino nos soltaron directamente a la calle. Ya somos libres. Entonces, estuvimos durmiendo debajo de un puente en Valencia una semana. Hasta aquí, que conseguimos conociendo a algún africano y preguntando cómo va la situación...qué hay que hacer... Nos cuentan que no, la cosa no es como lo pensamos. Tienes que ir despacito, paso a paso, buscar dónde vivir, primero. Y después de esto ya…Y….intentar buscar trabajo, ¿no? Y luego ya buscar los papeles. Yo los conseguí 5 años después" (IE12).*

También Nina nos relata que vino a España por motivos de seguridad dejando atrás un empleo estable de enfermera:

*"Y acá en Madrid estoy hace un año y diez meses. Y elegí esta parte de Europa porque, por el, también, más que nada por el idioma, que es más o menos similar. Y nada, siempre tuve en cuenta de venirme por Europa. ¿no? Pero porque lo vi diferente a mi país. Y, además, más que nada lo que me trajo no fue la parte económica. Si bien ahora estoy acá en la residencial, fue la inseguridad, que superó todo. La inseguridad, yo creo que si vos no te cuidas tu vida por lo que está pasando en mi país. Así que cada vez está más la inseguridad debido a la droga y todo. Y la pobreza también. ¿No?, entonces eso es lo que me hizo pensar, sobre todo en cuidar a mis hijos. Sí, sí, sí. Yo agarré y no tenía nada acá fijo. Si bien soy profesional, soy licenciada en enfermería. La verdad que me cambió la vida en el sentido yo era empleada del gobierno, allá tenía un trabajo seguro, porque cuando eso es privado puede quebrar, pero cuando sos del Estado es muy difícil que pierdas tu lugar, a no ser que. Pero. Y también tenía donde vivir. O sea. Pero ya te digo a mí la inseguridad. A raíz de la inseguridad. Mi hija sufrió un atraco, no ella directo, sino con el padre al que le quisieron robar el auto y nada. Y mi hija ver al padre que está apuntado con un revólver, eso es muy traumático Y ella*

*que estaba gritando ¡que a mi papá no! se perdió el grito y él y la persona que le estaba apuntando al padre le dijo te callas o te mato a la nena. Y a raíz de eso [la niña] empezó con el pánico, fue terrible. Fue un año de desde que pasó, fue el 2018 que le había pasado, no… A ver, yo desde 2018 estaba acá, sí, 2017. A fines más o menos empezamos tratamiento psicológico para ella. La verdad es que le acompañaron, pero no lograron sacarlo" (1E14).*

### *ESTRESORES RELACIONADOS CON LA SITUACIÓN RESIDENCIAL*

En cuanto a la situación residencial de la muestra de informantes observamos que lo que predomina es la situación residencial precaria, viviendo en centros de acogida o en régimen de subalquiler, siendo minoritaria la situación de alquiler normalizada, y nulo el régimen de propiedad (Tabla 4.8).

*Tabla 4. 8 Estresores concomitantes relacionados con la situación residencial.*

| VIVIENDA | INFORMANTES |
|---|---|
| **Sin vivienda (centro de acogida)** | 1E2; 1E3; 1E10; 1E11; 1E12; 1E13; 1E14; |
| **Vivienda inadecuada (insalubre)** | 1E12 |
| **Vivienda insegura (ocupación ilegal)** | 1E11; 1E15 |
| **Vivienda insegura (Desahucio)** | 1E1; 1E3; 1E11 |
| **Sin techo** | 1E12 |
| **Accesibilidad vivienda** | 1E10; 1E11; 1E13; 1E15 |
| **Falta de intimidad** | 1E1; 1E11; 1E14; |
| **Hacinamiento** | 1E2 |
| **Alquiler social** | 1E2; 1E15 |

Estas situaciones han sido diversas a lo largo de su biografía, habiendo pasado varios de ellos por situación de calle, como acabamos de ver que le pasó a Malik, o en riesgo de ello.

La dificultad para pagar el alquiler, fundamentalmente por desempleo, es el principal motivo por el que llegan a esa situación; aunque también existen otros como las deudas (con los arrendadores, con los bancos o con las compañías energéticas), y en varios casos la ocupación ha sido la "opción" final para manejar tal dificultad; por ejemplo, la familia de Nabil lleva arrastrando este problema desde la crisis económica de 2008, en la que perdió su trabajo en la construcción:

*"Cuando llegamos a Madrid lo pasamos muy mal. Ya no teníamos ni trabajo, ni cobrábamos, ni nada y ya vino el casero y me dijo que ya no podéis estar en la casa. Cuando no tienes trabajo, no tienes piso y siempre estás ahí comiendo el coco no avanzas…Claro, estás ahí y siempre estás pensando "a lo mejor me echan mañana o la semana que viene" Siempre estás pensando… Pero era la única manera. No es que… ¿dónde vas a ir? Con dos niños no puedes estar en la calle. A mí no me gusta hacer eso [ocupar] pero… si no hay otra manera…Si cobras mucho, cobras mil. Estás pagando*

*un piso por lo menos barato, barato… 700, por aquí. La comunidad, más la luz y el agua y ya estás en 900 ¿Y qué has conseguido?" (1E11).*

El problema de la accesibilidad a la vivienda es más acuciante aún en los casos de inmigrantes en situación irregular por sus dificultades para encontrar un trabajo y por lo tanto para encontrar un alquiler. Por ejemplo, Mariana, nos cuenta cómo la situación va a peor, comparando la dificultad de su primera estancia en España con la de la segunda. De su caso destaca la dificultad de alquilar sin aval, se tenga o no se tenga dinero, precisamente por el hecho de no disponer de un contrato de trabajo, así como la dificultad añadida de las necesidades de su hija:

*"Si me ha tocado duro en eso del alquiler. Han cambiado mucho las leyes...Anteriormente hace 10 años que estuve aquí, era como que un poquito más...Había otro tipo, o sea, era más accesible la situación aquí en España […]Ahora te piden tantas cosas que avales, que garantías, que nóminas de 6 meses y a veces tú no tienes. Porque las circunstancias cuando ests en otro país te obligan a trabajar de lo que hay, porque no te puedes dar el lujo de trabajar con lo que tú sabes. Y a veces nuestros papeles, bueno a la edad que yo tengo, 50 años, tampoco tengo mis papeles para homologar ni mucho menos. O sea, yo ya mis estudios terminé hace 30 años y 20 años de entonces...O sea se nos complica un poco la situación. […]. Y por medio del trabajo social [del hospital] entonces comenzaron cuando yo ya me iban a dar el alta, comenzaron a hablar con trabajo social donde yo pertenecía, donde entonces estaba empadronada. Igual para ver si podíamos conseguir una vivienda o algo por la situación de mi hija, que, con dinero o sin dinero yo no podía conseguir un piso y una habitación. Y tampoco. Había habitaciones pequeñas, pero por las circunstancias que, como mi hija estaba casi un año, le hicieron un trasplante, luego le hicieron una ostomía que tenían que sacar un trozo de intestino también...O sea, que era un poquito para compartir con otras personas y era un poquito complicada. Entonces desde Servicios Sociales me comenzaron a ayudar y estuvimos ahí estuvimos en un piso de...de Provivienda. Estuvimos ahí tres meses, pero luego ya me dijeron que ya no en el sector donde yo vivía de Fuencarral, que ya no hay las ayudas para pagar el piso. Entonces yo les dije que me dejaran a mí el piso que yo sí tengo para pagar, porque estaba trabajando. Y, bueno, me dijeron que no, que hay que hablar con el dueño. Entonces todo eso yo decía que yo puedo hablar con el dueño y que para que me dejen, o sea, que como ellos queden como que me avalaran y yo poder pagar. Pero tampoco era...o sea, no le veía tan fácil como antes. Porque antes yo para conseguir un piso me avalaron en la Cruz Roja. Ellos me avalaron y yo pagué la garantía, pagué el alquiler y fue más fácil de acceder a este piso. […] De la Cruz Roja me salió cuando yo ya...más o menos a finales de junio me llamaron que recién me salía el piso ahí. Entonces le dije que muchas gracias, que ya estoy acá en Cáritas y esos dos meses estuve con una amiguita viviendo en Móstoles, vivía en el salón con mi amiga y con mis hijas. Y luego ya pude acceder acá justo el 14 de marzo [de 2020]" (1E13).*

Por otro lado, los menores, especialmente si son adolescentes, vuelven a ser un factor de estrés añadido debido a la intimidad que requiere esa edad. Así lo cuenta Paloma, quien fue despedida por encontrarse de baja por un brazo:

*"El caso es que nos desahuciaron y como yo había trabajado muchas horas, muchas horas, pero no las suficientes como para pagar todo lo que le debía al casero y además el casero ya quería echarme. Entonces era una empresa (el casero). Entonces, pues nada...Estuvimos en un hostal viviendo hasta que encontráramos una habitación. Es complicado para tres personas, ¿sabes? Y claro es que el niño son 16 años, que es menor para unas cosas, pero para otras cosas es adulto porque él necesita una cama y*

*un armario […] Entonces, pues estuvimos ocho meses viviendo en el hostal y luego ya hemos encontrado este [piso en el que subalquila una habitación] y ya llevo viviendo aquí catorce meses […] que es una habitación que tiene 30 metros cuadrados porque tiene dormitorio y salón, todo junto ¿sabes? Lo que sí que comparto es baño y cocina, claro. Pero ¡jolín! a ver si me entiendes, pero tengo una facilidad de que yo tengo mi mesa de comedor, yo tengo mi librería...O sea, que estamos muy cómodos. Tengo mi sofá cama, mi hijo tiene su cama de matrimonio porque yo ahora duermo en el sofá, porque con el brazo como le tengo, pues es más cómodo ¿sabes? Y más fácil contra menos dé vueltas en la cama" (1E1).*

O Nabil, que tras dejar el piso que ocupó legalmente arribó en el centro de acogida donde se encuentra muy a gusto, pero su hija no, pues los alojamientos son modulares y no existen habitaciones independientes dentro de ellos:

*"La niña ya es mayor, ya tiene 14 años y que quiere estar en una habitación sola" (1E11).*

Un último ejemplo de cómo la situación residencial es un factor de estrés lo tenemos la condición de hacinamiento por la que pasó Sonia durante un tiempo:

*"Sí, porque nosotros antes de vivir en esta casa que es de Cáritas, porque IVIMA da unas viviendas a Cáritas. Esto es una vivienda de IVIMA, que se la han pasado a Cáritas. Entonces nosotros antes de vivir aquí vivíamos en….Buah, es que mi situación... No sé ni por dónde empezar…Vivíamos en otra casa que era JMJ [el centro de acogida]. Porque es que antes de vivir en estas viviendas, hemos estado viviendo en habitaciones, los cuatro, porque la pequeña todavía no…Veníamos desde Galicia. Somos de Madrid, ¿vale?, pero a mi marido le salió trabajo en Galicia y nos fuimos para allá...Silvia y yo. Que mi marido estaba allí. Me casé con mi marido, luego tuve a Sheila allí y ahí la situación dentro de lo que cabe estaba bien...Empezó la crisis, aquélla, vino él para acá, se cogió una habitación, yo mientras me quedé allí con Sheila, que era muy pequeñita y con Silvia, pero como fue imposible, mmm... y las casas súper caras y un solo trabajo, eh... muchos gastos, pagando aquí y pagando allí, pues dijo: "bah, nos metemos en una habitación, pero estamos todos juntos" y ahí pues estuvimos durante tres o cuatro años en una habitación amargadas hasta que por fin...Yo iba a la iglesia, ¿no? Entonces un cura me dijo que había unas viviendas asequibles, apuntara y tal y al año de apuntarme contactó conmigo [la directora del residencial]" (1E2).*

### *ESTRESORES RELACIONADOS CON LA SALUD*

Los estresores relacionados con la salud (Tabla 4.9) vuelven a ser variados, muchos de ellos derivados de la situación vital y otros no, como en el caso de las enfermedades crónicas.

Con independencia de si son causa o consecuencia, todos ellos deterioran la capacidad de estas personas para afrontar su situación de pobreza energética, como Myriam quien estuvo trabajando en el comedor de un colegio hasta el confinamiento de 2020, o de Manuel, que estuvo, incluso, de baja:

*"Buff, [me siento]muy mal. ¡Yo he llegado a quedarme hasta calva! Uf... Imagínate. Sabes que a los primeros meses, cuando empezaron a plantearse el tema de volver a septiembre-octubre en el cole...Como se oyen campanas por todos los lados, pero nada, nadie te dice nada, nadie te asegura absolutamente nada...Yo, llega un momento en que dije "mira, yo voy a plantear ya el momento de buscar algo, de buscar algo que sea más fijo, que los ingresos sean más altos y que al momento de cubrirte una baja por la situación que sea, ya sea por enfermedad o sea por otro período, que por lo menos te cubra algo". Te cubran los gastos mínimos. Gastos mínimos es luz, agua, hipoteca, etcétera, etcétera" (1E6).*

*"En la salud a mí sí me afectó bastante. Yo he estado un año y medio de baja. Me salieron dos tumores, uno exterior y otro exterior. El interior me afectó en el brazo y me tuvieron que operar. Tuve una neuropatía y estuve un año y medio… me dejó el nervio cubital pillado, no sentía ni la mano ni nada por los tumores; me salieron de la noche a la mañana por el estrés y tomando bromazepam, diazepam, trankimazin. Y no, eso. Bueno, aquí viene un médico los domingos, que yo se lo digo. Yo me he llegado a tomar de trankimazin 2 de 50 que hacen 100 y no soy capaz de dormirme. De todo lo que tengo en la cabeza… de todo lo que doy vueltas y nada…" (1E5).*

*Tabla 4. 9 Estresores concomitantes relacionados con la salud.*

| SALUD | INFORMANTES |
|---|---|
| **Enfermedades crónicas** | 1E2; 1E4; 1E5; 1E6; 1E8; 1E9; 1E13; 1E15 |
| **Proceso migratorio. No accesibilidad a atención médica ni farmacológica** | 1E13 |
| **Insomnio** | 1E3; 1E12 |
| **Somatización. Tumor** | 1E3 |
| **Somatización. Parálisis facial** | 1E13 |
| **Somatización. Calvicie** | 1E6 |
| **Ideas suicidas** | 1E4 |
| **Ingreso hospitalario larga duración** | 1E13 |
| **Imposibilidad de cuidar un familiar enfermo** | 1E13 |

El caso de los inmigrantes vuelve a agravar la vulnerabilidad, por una menor posibilidad de ser ayudado en caso de enfermedad, y por el pago de los gastos hospitalarios (como ya vimos anteriormente):

*"Tuve suerte porque mi hija la mayor también vino, igual, yo caí 3 días hospitalizada en el hospital porque estuve con estrés y más que todo me dio parálisis en la cara… se me hinchó toda la cara y me internaron tres días y mi hija estaba sola. Entonces los doctores me decían que si yo tengo algún familiar, alguien que pueda estar con mi hija. Entonces yo no tenía a nadie, aparte que algunas amigas, pero a veces las amigas tienen igual sus obligaciones… Entonces no es como la misma familia que te puede ayudar una hija o el esposo, igual así, un hermano…" (1E13).*

*ESTRESORES DE NATURALEZA LEGAL Y ADMINISTRATIVA*

Como estresores concomitantes de naturaleza administrativa y legal hemos encontrado la ausencia de respuestas, o la demora de ellas, las dificultades de los procesos de homologación o de obtención del permiso de residencia, y en general la falta de información (Tabla 4.10 y 4.11).

*Tabla 4. 10 Estresores concomitantes de naturaleza administrativa.*

| ADMINISTRATIVOS | INFORMANTES |
|---|---|
| **Silencio administrativo. Demora de respuestas** | 1E6 |
| **Proceso de homologación de títulos académicos** | 1E10; 1E14 |

*Tabla 4. 11 Estresores concomitantes de naturaleza legal.*

| LEGALES | INFORMANTES |
|---|---|
| **Falta de información** | 1E1; 1E3; 1E10 |
| **Juicio por ocupación** | 1E11 |
| **Proceso de obtención permiso de residencia** | 1E12; 1E13; 1E14 |

Así, por ejemplo, Diana María tras un verdadero peregrinaje residencial llegó al centro de acogida, en el que ya se encuentra más tranquila y aprovechando la tregua que supone su estancia allí ha podido comenzar a convalidar su título universitario, cosa que no pudo hacer recién llegada a España, pues tuvo que aceptar trabajos de interna sin poder cuidar de sus hijos:

> *"Estoy ahorita en la convalidación de la titulación de Magisterio, que me es más fácil, porque la otra [Psicología] es un poquito más complicada. Es un proceso difícil. Sí, porque necesitas escarpar cosas de sacar los papeles y esto y... Y a veces suele haber personas que te dicen que sí, otros que te ponen...como han cambiado, por lo menos en mi escuela, donde estudié Magisterio, han cambiado de directora. Entonces claro, ya...Yo saqué la carrera en el 2003. Empecé en el 2000. Ya entonces dicen que fue hace mucho. Tenemos que buscar todos los documentos, las notas... Bueno, bueno, ¡un rollo! y me ha costado. Me ha costado mucho, pero ya lo logré sacar. Y ahora solo me falta apostillarlo, porque todo tiene que venir apostillado. Pero estamos en esto..." (1E10).*

Los trámites administrativos también supusieron un quebradero de cabeza para Nina, echando a perder todo el plan que había trazado antes de llegar a España; es decir, de nada sirvió que ella intentara planificar cuidadosamente su proceso migratorio, pues finalmente tuvo que arriesgarse a una muy probable deportación si iniciaba los trámites de asilo, la última oportunidad que le quedaba para permanecer en España de forma legal:

*"Yo vine con papeles para poder hacerlo acá por la Cruz Roja. Porque vine como voluntaria de Cruz Roja. Y ellos me hicieron el contrato, pero me salió mal porque cuando fui a extranjería me asesoraron mal, me dijeron que llene no sé qué formulario e ingrese por tal lugar, lo hice y al mes me llega el correo que no está por la vía correcta. Entonces ya no tuve tiempo. Cuando volví a llamar a extranjería para decir lo de que me había pasado me daban cita para después de los tres meses que nos dan para poder legalizar todo y se me fue. Después con la TS de vicaría me dijo por qué no lo gestionas por el lado de asilo. Y yo lo había hecho también por ese lado y en la Cruz Roja en esa parte no me ayudó porque cuando fui más bien me metió miedo porque me dijo que si no va a trámite te pueden expulsar y yo dije… es fuerte eso y nada, entonces no lo hice. Y con los antecedentes que yo tenía de allá de mi hija que explicaba el tema del trauma que cuando pasé acá se le fue todo eso. No estoy en el asilo en sí, estoy en otros motivos dentro del asilo. Porque el asilo no se lo dan a nadie, pero lo que me da por lo menos es para ir llegando a los 3 años para que luego pueda hacer. Recién me acaban de dar el NIE y en septiembre yo ya tengo permiso para trabajar" (1E14).*

Las demoras en las respuestas es un factor de estrés que también padeció Myriam durante la pandemia, ocasionándole el estrés que anteriormente hemos visto que devino en calvicie:

*"Antes en el colegio lo pagaba el Estado, o sea el servicio de comedor lo pagaba el Estado. Entonces cuando lo dividió, hizo subvenciones para que las empresas que lo cogieran, los servicios de comedor y los extraescolares; llegaron al acuerdo en que si había un incendio, una inundación, un terremoto y el colegio tenía esa pérdida durante X meses, era el Estado el que se hacía cargo de ese personal, no la empresa. Entonces han estado en guerra desde el 10 de marzo hasta el 30 de mayo, el gobierno y la empresa para ver quién es el que nos pagaba. […]Entonces la situación era que no llegaba el ERTE… a unas les han pagado unas cosas, a otras les han pagado de más y ahora lo tienen que devolver…. Claro una situación complicadísima en el ERTE, nadie te coge el teléfono en el ayuntamiento, la empresa tampoco te sabía decir nada, llamabas al SEPE y nadie te decía nada… Bueno, ha sido una incertidumbre total. Hasta que llega un momento que dije, "mira, se acabó" O sea, yo lo tengo claro, no voy a seguir sufriendo porque tengo un pequeño que sacar adelante y soy yo sola para él" (1E6).*

Así, el asesoramiento legal es fundamental, pues en general los acontecimientos que tienen que enfrentar son complicados y por supuesto desconocidos para ellos, suponiendo un gasto más o un nuevo motivo por el que pedir ayuda a entidades públicas o del Tercer Sector. Paloma es un ejemplo de este tipo de vulnerabilidad por su despido tras el accidente:

*"Los principales obstáculos son, en primer lugar, que tengo una edad, que ahora encontrar trabajo, no me va a ser tan fácil. ¿Sabes lo que te digo? Y entonces, ahora, mi...mi mayor preocupación es ¿qué va a pasar? Porque yo no sé esto... Todo depende del brazo. Yo dependo del brazo. Porque si yo mi brazo lo tuviera bien, yo ya te digo lo que estaba haciendo: echando currículum como una loca. Habría vuelto otra vez porque, mira, yo no he firmado nada, sabes con la empresa. Entonces yo no sé laboralmente qué me corresponde. Tampoco puedo pedir nada porque yo no sé en qué circunstancias me voy a quedar. Tampoco sé lo que me ofrece la empresa. Tampoco sé mis derechos. ¿Eso cómo se sabe? Consultando con un abogado. Cáritas me...me dio cita con una abogada...No sabía, de cosas de estas, no sabía nada. Se dedicaba más a la familia y tal. Me dijeron que ya me buscarían uno. Yo de todas formas he pensado en solicitar justicia gratuita Porque como eso ya lo tengo...Porque entre, entre los... los desahucios y el divorcio...pues ya me conoce, ¿sabes? Que yo le salgo cara al Estado. Pues claro. Pero por lo menos que me asesore, ¿eh? Y que me diga claro,*

*cuáles son mis derechos. Porque a mí nunca, nunca me han... o sea, nunca me han despedido con una baja, pues yo nunca he estado de baja tampoco...” (1E1).*

### *OTROS FACTORES ESTRESANTES*

Por último, en la tabla 4.12, hemos recogido otros factores estresantes para las personas en situación de pobreza energética entrevistadas, pero dad su naturaleza podrían ser situaciones bastante generalizadas y estar presentes en algunos de los otros entrevistados, aunque no las mencionaran. Entre ellos están las situaciones de duelo, la brecha digital, el analfabetismo o incluso la imposibilidad de conservar la mascota, hecho bastante incompatible con la situación de exclusión residencial y de pobreza.

*Tabla 4. 12 Otros estresores concomitantes con la experiencia de pobreza energética.*

| OTROS | INFORMANTES |
|---|---|
| **Duelo** | 1E4; 1E5 |
| **Brecha digital** | 1E5; 1E13 |
| **Mascota** | 1E1 |
| **Analfabetismo** | 1E4 |
| **Maltrato físico y psicológico** | 1E5 |

Así, mientras Isabel perdió al que fue su pareja y protector, Jennifer, entró en situación de cero ingresos debido al ERTE de su marido durante la pandemia coincidiendo con la muerte de su madre al otro lado del océano. Si bien, estas son contingencias naturales, no estructurales, es claro que resultan más difíciles de afrontar cuando se desconoce por qué vía llegará la comida del día siguiente a la mesa:

*“Ahorita la situación está horrible, está todo feo, feo y veo y me apaño, y… y bueno, hay gente que a veces me regala la comida, me ayuda un poquito y pues así estoy sobreviviendo. A veces agobiada porque se me vino encima todo… [se emociona y habla entre sollozos] porque se me murió mi madre… el 15 de mayo, los niños, la casa, todo… se me vino todo encima… y…. pues ahí estoy como siempre digo a Rosa… ahí estoy con altos y bajos, pero ahí estoy; por ellos… también me pongo a pensar en mi padre porque él está fatal ahorita. Mi hermano es el que estaba ahí… y mi padre sí lo está pasando mal… de siempre que hablo con él pues siempre se pone a llorar… le digo… me hago la fuerte, me hago que estoy bien y que no pasa nada, si dice… ¿cómo está la situación?... bien… ahí va…no, o sea, mis problemas no se los cuento… trato psicológicamente de que él esté mejor. Tengo altos y bajos, pero ahí voy” (1E5).*

La brecha digital puede ser un obstáculo para el afrontamiento de los trámites relacionados con la situación de pobreza energética como veremos después, pero también actuar, como un factor estresante:

*"Y ahora que estuvimos en esa pandemia, mi hija comenzó a ir desde noviembre, diciembre, hasta enero, más, a mediados de enero empezó a ir. Y luego yo le decía que como le tocaba un poco madrugar y decía que le daba mucho frío de mañana. Entonces la doctora me dijo que no le ponga en riesgo. Es que si a mi nena, que si le da una gripe o algo, se va a complicar. Me dijo que no le exponga. Le dije a mi hija ya no te vas. Y los profesores muy lindos. O sea, me dijeron que sí, que no hay problema, que si tú quieres ven y si no pues ya veremos cómo te ayudamos, que no pasa nada. Como no teníamos internet en casa de mi amiga...O sea donde mi amiga sí teníamos internet, pero mi hija no tenía la computadora ni teníamos profesores para que le vayan a dar clases en casa ni por internet. Entonces quedamos ahí... En marzo que yo vine acá pasamos igual sin internet, marzo y abril. En abril ya me pusieron aquí un ordenador de la trabajadora social. Entonces [la directora] me dijo "Mariana, cualquier cosa que necesites hablas con ella". Entonces yo le dije "mira que mi hija está en esa situación y me gustaría ver si en estos meses que vamos a pasar la cuarentena mi hija podría aprovechar el tiempo". Entonces me pusieron Internet y me pagaron para darme el internet y mi hija aprobó la 4º de la ESO. Mi hija también quiere quedarse aquí estudiando lo que quiere seguir medicina" (IE13).*

Por último, el caso de Jennifer, a quien acompaña la dificultad y la pobreza desde que recuerda, en una historia personal en la que también han tenido lugar los malos tratos físicos y psicológicos:

*"¿sabes lo que pasa? Que hace mucho, mucho tiempo, el niño mayor no es de mi pareja, solamente es mío y yo me vine embarazada y me vine con mi tía y mi tía me trajo, que tengo una tía que como si no la tuviera, que es hermana de mi madre y ella me trajo, pero como me pegaba mucho, porque yo tenía el niño pequeñito; y justo a la edad del niño, de 3 años, me fui de su casa porque me sacó sangre y todo hasta que lo pasé mal como te digo… y yo me fui de ella, la denuncié y todo… a mí me quisieron pagar una indemnización de ella, pero yo no quise nada, "mire yo no quiero nada"…. Me dejó secuelas, sí porque me iba al psicólogo, cada vez que la veía la tenía un trauma, fatal con todo eso que pasé […] o sea, la vida no me ha sido… para mí fácil, por eso he pasado muchos obstáculos, pero ahí estoy, como digo, sobresalgo…" (1E5).*

Hasta aquí hemos expuesto los principales factores estresantes que coexisten con la situación de pobreza energética que padecen los integrantes de la muestra. Como hemos visto, en algunos casos, los factores coinciden en el tiempo y en el espacio con la situación de pobreza energética, mientras que en otros coinciden solo en el espacio mental, actuando como una especie de carga invisible que con el paso de los años se vuelve más y más grande; aunque sean problemas que pertenezcan al pasado y aparentemente estén resueltos, pues en la vida nada resta y todo suma, ya sea bueno o malo. Las situaciones a las que nos hemos aproximado no son obstáculos directos para resolver la precariedad energética que padecen, tampoco son la causa, pero imponen ciertos límites que para estas personas es difícil dejar a un lado, pues para ellos son circunstancias que no solo preocupan, sino que también ocupan tiempo (en su mente) y espacio (vital) actuando como una especie de agujero negro para las energías personales. Ninguna intervención social ni ninguna medida política puede tener éxito si no integra una visión trasversal de la vulnerabilidad.

En este sentido, puede resultar paradigmático el ejemplo de intervención que el trabajador social del tercer sector realiza con Paloma (1E1).

Paloma es una mujer positiva y optimista, alegre y de una gran valía personal. Durante la entrevista nos apabulla con su energía y entusiasmo, su sentido del humor y su esperanza, a pesar del desempleo, del divorcio, de su maternidad en soledad, de los desahucios y del pasado familiar que nos relata. Así nos cuenta que la veían sus hermanos durante la época que cuidó a su madre durante la etapa terminal del cáncer que ésta padeció:

> *"He tenido siempre un carácter muy muy, muy animado, muy alegre. Yo cuando he ido a cualquier sitio, pues siempre se animaban las cosas. Yo soy una persona fuerte moralmente y física también lo era, claro. Pero yo me acuerdo que mis hermanos me decían… -también era un poquito cruel por parte de ellos- porque me decían ¡ah, tú como ni sientes ni padeces…" ¿No siento ni pade…? "No", dice, porque tú te pones a hablar con mamá y le gastas bromas y te… y os reís las dos y…" Y yo ¡claro! Porque quiero que los últimos días de la vida de mi madre sean alegres y se ría y disfrute…. Claro que yo llevaba un nudo por dentro, hombre para perder 11 kilos es por algo… era porque me consumían por dentro las cosas" (1E1).*

Cuando su madre muere, Paloma, que le ha dedicado toda su vida, se encuentra vacía y sola. Comienza a frecuentar el bar de la esquina al que iba a merendar con su madre y allí habla con los clientes. Así conoció a su marido. Pero las cosas no fueron bien, porque el marido no era demasiado trabajador, y además tenía celos del hijo que tuvieron ambos. Las cosas no les iban bien cuando les desahucian y tienen que irse a vivir con el niño y con Whisky, el perro al que Paloma recogió de la perrera justo cuando iban a sacrificarlo a un hostal:

> *"Mi marido en ocho años sólo trabajó dos meses. ¡Ah, no! Tres, tres meses. Voy a quitar el trabajo. Y claro, pues yo tuve que ponerme a trabajar y claro, con mi sueldo sólo pues llega un momento en que no pudimos ya pagar el alquiler […]Entonces, pues estuvimos ocho meses viviendo en el hostal y luego ya hemos encontrado este (piso) y ya llevo viviendo allí catorce meses. […]Yo allí perdí mucho y lo perdí todo […] me embargaron, sí. Lo dejé todo. Fotos de mi familia, libros... Yo tenía más de 300 libros. Tuve que dejarlo todo, claro […]Si es que yo iba a un hostal y yo tengo un amigo de... un amigo nuestro, pues es conserje y nos dijo que tenía unos trasteros, que alquilaba la...esa, que tenían muchos trasteros de que la gente que no los usaba y nos dejó un trastero. Mira, lo que más me duele es que tengo un belén de 177 figuras. Y le tengo mucho cariño y... No me gustaría perderlo... Y a ver dónde meto esas cajas... Ya me ha dicho este hombre, me ha dicho el señor de aquí que, que las traiga y que ya veremos dónde las metemos" (1E1).*

Pero no es fácil encontrar una habitación para tres personas y un perro muy grande:

> *"Pero...Pero mira, yo... yo tenía un hándicap muy grande para encontrar habitación. Primero, éramos tres. Segundo, había un perro. Nosotros no queríamos desprendernos*

*del perro. Claro, cuando decíamos "sí, habitaciones con perro". Pero cuando veían las dimensiones del perro, pues te decían que no" (1E1).*

Así terminan en un hostal pagando una cantidad verdaderamente alta para sus circunstancias, con el resultado más previsible: una gran deuda, que para alguien con honor, como Paloma, supone una dificultad añadida:

*"Ahora mismo no tengo ninguna deuda. En el hostal eran 40 euros diarios. Llegó un momento que ya no los podía pagar. Pero los he ido pagando, ¿sabes? Todos los meses y les daba un dinero. Cuando me fui, cuando me fui le dije es que claro, pues les debía su dinero… Les debía 800 euros. Y le di... ¡No! Uy, que he dicho yo "800" (confundida y aclarándose) ¡2.800! Y les dije que yo me iba, que tal y cual y no se qué…Y yo... le... yo le doy mi palabra, - además, os…os doy por escrito - ¡que yo esta deuda la voy a pagar! Todos los meses llegaba con mi dinerito y tal" (1E1).*

Paloma comienza a buscarse la vida, simultaneando trabajos aquí y allá como vimos anteriormente y buscando oportunidades allí donde veía la más mínima posibilidad:

*"Entonces me metía en todas partes... Jolín, que me metí en un sitio que era de prostitutas. Era de ayuda a la mujer y no sé qué y no sé cuántos y tal ...Y digo "ah, ayuda a la mujer, yo soy mujer, ¡que me ayude! [risas] Y claro, cuando me siento ya me miraron raro, ¿no? Y ya cuando me siento empiezo a hablar con la muchacha y me dice: "¿y sigues trabajando?" Y digo "no, no, si es que estoy en paro, por eso estoy aquí, ni sé qué…" Y dice "me parece que tú… tú no te has informado bien de quiénes somos, ¿verdad? "Pues honestamente, no... He visto en la puerta esto y tal..."Y dice: "no...es que nosotros ayudamos a salir de la prostitución" y dice " y no es tu caso, ¿verdad?" Y digo, "pues no, la verdad que no" [risas] Y digo "bueno, pues nada, muchas gracias " y dice, "nada, pues nada que te vaya bien. Y es que nosotros nos dedicamos solo a eso". Hija, yo prometen ayuda y tal... Me decía que le ayudan a la mujer, te buscamos trabajo y todo esto que... [risas]" (1E1).*

Cuando acude a los servicios sociales privados que le ayudan a reorganizar su problemática vital (deuda que crece y crece, ingresos insuficientes e inestables y un menor) esto es lo que sucede:

*"Es que yo pasé mucho y Cáritas conmigo ha sido…Pues no te lo puedes imaginar, de verlo, han sido como unos padres no físicos, pero moralmente de verdad. Y no me quiero poner a llorar. Me dijeron "Paloma, con el perro no vas a conseguir habitación". Por aquel entonces mi marido me manda unas fotos de donde está él trabajando y él está en un... polígono industrial en Barcelona. Él vive allí, en el polígono industrial. Le dije que por qué no se llevan a Whisky. Digo "mira, llévatele" y le digo "y aunque sea solamente, un mes, y te digo, y... y ¡dame un mes y medio! porque es que ahora mira, no encuentro. Tampoco le puedo dejar en el hostal mucho tiempo porque hay veces que ladra Y yo porque como me echen... A ver, es que vamos a la calle...Yo no puedo estar en la calle con Mario. Bueno, era mi hijo o mi perro. Entonces voy a mandar al perro [con mi exmarido]. Y entonces Cáritas me proporciona el dinero para mandárselo. Y me buscaron, me buscaron un auto mascotas. -pues mi trabajador social me dijo "mira, mira, te vamos a buscar y tal para que te lo lleven a tu marido a Barcelona […]" (1E1).*

Sin embargo, no todo resulta así de bien, y en cuanto el marido ve la ocasión económica, vuelve a mandar a Whisky a una perrera de Madrid sin decirle nada a Paloma:

> *"Porque yo cuando lo cogí de cachorro- con cuatro meses yo le...Yo le he cogido una perrera, le quedaban 18 días para sacrificarle, ¿sabes? Porque entonces si le sacrificaban... -cuando yo recogí y le quedaban 18 días. ¿Sabes? A él y a la hermana. Eran cachorros de 4 meses. Y yo cuando le vi digo "pobre, pobrecito" le recogí y digo "no te preocupes, bonito", digo "que, mientras yo pueda, a ti no te va a faltar un hogar y tú a la perrera no vuelves". Y que vuelva... Y digo...Pero claro, por otra parte, digo ¡jolín!, mi perro haya acabado en la perrera, pero luego pensaba "jolín, pero si es que si no tengo dinero para mantener...para mantener a mi hijo, ¿cómo voy a tener dinero para mantener a mi perro? "Si no le doy un techo a mi hijo, ¿cómo le voy a dar un techo al perro? Bueno, pues gracias a Dios, mira, ahora tengo techo pa' los dos y ahí los tengo" (1E1).*

De la casi hora y media que dura la entrevista, este es el único momento en que Paloma llora y hace alusión al sufrimiento. Lógicamente, y así lo ha explicado ella antes, no es que lo demás no le haga sufrir, pero su talante optimista le hace tirar combatir cualquier obstáculo con coraje y sentido del humor. Sin embargo, para esta mujer, la problemática relativa al perro le toca una fibra muy muy sensible. Pero si hemos querido destacar los párrafos anteriores por algo es por la intervención realizada por el trabajador social. Paloma está a punto de entrar en situación de calle, con una deuda muy elevada. Su situación de necesidad es grande, y como la de ella, la de muchos que acuden a pedir ayuda a la ONG. Entonces… ¿demuestra el trabajador social hacer un uso racional de los recursos de la ONG? Según criterios de la justicia distributiva, posiblemente, no. Según criterios de una ética de cuidado justo, sí. Posiblemente este trabajador percibiera, no solo el obstáculo, sino también el sufrimiento y por ello no dudó en asignarle una ayuda económica para solucionar el problema de Whisky de una forma que, aunque insólita (pagar una auto-mascota) conectaba con una necesidad de Paloma muy real. Afortunadamente, este trabajador social no se detuvo bastante a priorizar entre necesidades y decidir según sus propios criterios sino según los de Paloma. Durante ese mes y medio que Paloma no estuvo con Whisky estuvo tranquila y pudo conectar con toda su fuerza interior que era mucha y dedicarse en cuerpo y alma a buscar oportunidades debajo de las piedras hasta encontrar su hogar:

> *"Encontré esta habitación en la que vivo ahora, que es una habitación que tiene 30 metros cuadrados porque tiene dormitorio y salón, todo junto ¿sabes? Lo que sí que comparto es baño y cocina, claro. Pero ¡jolín! a ver si me entiendes, pero tengo una facilidad de que yo tengo mi mesa de comedor, yo tengo mi librería...O sea, que estamos muy cómodos" (1E1).*

Intervenir de manera justa implica atender los casos de forma holística y singular (aplicando una mirada integradora de la realidad de la persona concreta); sin embargo, ello no implica que no hay que mantener también una mirada estructural que apunte a localizar y denunciar el carácter sistémico de esos problemas, que son, junto con la

incomprensión social, los verdaderos objetivos a retirar. Y de ello Paloma vuelve a ser un ejemplo, pues cuando comenzaba a levantar cabeza tiene un accidente laboral y es despedida, a pesar de contar con un contrato indefinido, al (poder) vulnerar la empresa todos los derechos laborales de Paloma:

> *"Estoy muy contenta, estoy muy bien. Mira, estábamos felices cuando, cuando... antes de lo del accidente estábamos de verdad felices de mi hijo y yo ya teníamos todo lo que...Hombre, a ver...(dubitativa) nos hubiera gustado mejor vivir en un piso solos... Haber podido rescatar nuestras cosas y... O sea que...De verdad que sí, que nos hubiera gustado más haber tenido un piso. Pero bueno, hasta que nos pasó esto [accidente brazo] y ya...claro… […] Porque la empresa me ha despedido. Pues el día primero de marzo me llamó y me dijeron que como yo tenía contrato indefinido, que ya había llegado a su fin. Claro indefinido quiere decir que le ponen el fin cuando ellos quieren. Eso es lo que quiere decir "indefinido". O sea, que quiero decir que digo que ya qué más da cómo se llame, si a la hora de la verdad te van a despedir cuando ellos quieren. Y entonces yo sigo cobrando mutua, pero yo cobro muy poco. No llego a los 300 lo que cobro. Porque claro, cobras a razón de lo que estabas trabajando en ese momento. Y entonces ellos oficialmente solo trabajaba esos 300 euros y ya luego si hacía algunas horas, pero ya eran esporádicas y tal y tal. Entonces esas ya no me contabilizaban. Y yo me sacaba casi el doble. Claro, entonces eso lo he perdido. Entonces, yo sí me sacaba un sueldo de 800-900 euros, pero eso lo he perdido. Algo que si no es por Cáritas yo no podría estar pagando la habitación. Porque ten cuenta tú con los otros 300 euros que tengo, tengo que comer, tengo que comer mi hijo y yo..." (1E1).*

Concluyendo, es importante entrenar la mirada para ver, no solo los obstáculos de salida de la situación concreta de necesidad que tengan las personas socialmente vulnerables, sino el resto de las circunstancias de su vida, incluyendo las pasadas, y a partir de todo ello, diseñar una intervención social y un conjunto de medidas políticas que puedan dar respuesta a la mayor cantidad posible de estos problemas. Pero, si es importante poder ver toda la problemática como un todo, no lo es menos, entrenar la mirada para detectar las emociones que toda esa problemática provoca en estas personas, por lo que dedicaremos el próximo epígrafe a analizarlas.

## SENTIMIENTOS Y EMOCIONES

La afectividad es la necesidad que tenemos las personas de establecer lazos con otras personas (Martínez, 2009); algo que no solo es un definición sino también una vieja afirmación del pensamiento griego clásico que no siempre lo ha tenido fácil en la historia del pensamiento, pues desde la Ilustración y la Modernidad, lo que se ha propuesto es una visión del ser humano (que impregnó también a la sociología) basada en el individualismo y el poder de la razón (Camps, 2017; Ariza, 2020), olvidando al animal social que allá por el siglo IV a.C. ya reivindicara Aristóteles.

Las emociones son hechos racionales y sociales (Ariza, 2020), motivo por el que, principalmente, las exploraremos desde un prisma sociológico y no psicológico; es decir, lo que nos interesa es poner en relación las emociones de los entrevistados con los hechos que viven, y hacerlo en un marco relacional (con relación a un otro, ya sea éste concreto o generalizado).

Según Otero (2006), Damasio, en su obra publicada en 2005, *En busca de Spinoza. Neurobiología de la emoción y los sentimientos*, formula que los sentimientos, por su parte, constituyen el producto de una etapa del proceso de reacción a los acontecimientos vitales que sigue a la mera reacción del organismo a los estímulos externos (lo que sería una emoción básica[16]) y que consiste en la creación de una representación mental del hecho desencadenante.

En este sentido, las emociones complejas, en cuanto que emociones autoconscientes (Pinedo y Yañez, 2020) vendrían a ser una categoría de sentimientos, siendo las emociones morales un tipo de ellas relacionado con las normas morales sociales y culturales.

Así, entendemos por emoción moral aquellas que alcanzan un cierto nivel de conciencia, pues:

> De acuerdo con estas reflexiones, las implicaciones psicológicas y sociales de las emociones morales son mucho más amplias que las emociones básicas que no alcanzan estos niveles de conciencia o de reflexión. Si sé que estoy experimentando una determinada emoción, esa cognición puede servir para provocar emociones adicionales o metaemociones; por ejemplo, ante un episodio de cólera puedo tomar conciencia de lo inadecuado o desproporcionado de mi comportamiento, lo que puede generar la metaemoción de la vergüenza al constatar que la primera emoción no se ajusta a las circunstancias. […]. Estas emociones no pueden entenderse, en ninguna de sus formas, al margen de las estructuras y las reglas sociales en las que se producen (Kristjansson, 2018). Usualmente estas emociones se denominan autoconscientes, porque demandan del sujeto algún conocimiento de ciertas reglas, o normas, que ha establecido como parte de la definición de sí-mismo y que constituyen su identidad. (Pinedo y Yáñez, 2020, p. 208).

[16] "La expresión emoción básica fue utilizada por primera vez por Descartes en su Tratado de las pasiones del alma, haciendo alusión a aquellas pasiones primarias comunes a todos los seres humanos (admiración, amor, alegría, odio, deseo y tristeza, según este autor); constituyen el estrato más elemental en que se pueden presentar las emociones, siendo las demás una combinación de esas seis. En la actualidad se han reconocido hasta 240 tipos de emociones en función de variables clasificatorias como intensidad, duración, músculos involucrados, estímulos desencadenantes y narraciones sobre lo experimentado*"*. (Pinedo y Yáñez, 2020, p.201).

Nos parece interesante estudiar, sobre todo, las emociones morales presentes en el discurso de los entrevistados toda vez que la profundización en ellas, en su origen y modo de presentación, puede ayudar a quienes acompañan a las personas en situación de pobreza energética a gestionarlas, esto es a incrementar su inteligencia emocional. Además, estas son las que dan origen, en mayor medida tanto a comportamientos egoístas o antisociales, como a conductas prosociales (Mercadillo, et al., 2007).

Sin embargo, no pretendemos describir para juzgar sino describir para movilizarlas y reparar vínculos, toda vez que, E. Bericat (2000), siguiendo a J. Scheff, menciona que: "en todos y cada uno de sus encuentros, [las personas] se enfrentan a una situación en la que su vínculo social con el otro es «construido, mantenido, reparado o dañado»" (p.166).

En este sentido, Victoria Camps (2017) recuerda que:

> Defender las emociones en la vida moral no es incurrir en un sentimentalismo […]. Es, por el contrario, poner de manifiesto la importancia moral de tener emociones apropiadas en el grado apropiado y en situaciones apropiadas. «Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y en el momento correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo». La cita es de Aristóteles y encabeza uno de los libros que han contribuido más, para bien y para mal, a que las emociones adquieran una preponderancia inusitada en la investigación social. Me refiero a Inteligencia emocional de Daniel Goleman, un libro destinado a explicar que las emociones cuentan en las relaciones humanas y profesionales, sino que es necesario y posible administrarlas con inteligencia. (2017, p.33).

Por lo tanto, hemos de colocarnos en una disposición de salida que contemple la posibilidad de que las emociones morales experimentadas sean las apropiadas a la situación social en la que se encuentra la persona en situación de pobreza energética; y si bien, es necesario ayudarlas a gestionarlas (racionalmente) cuando pueden causarles daño, ello no supone, necesariamente, que la emoción deba considerarse incorrecta sino objeto de esfuerzo; y, en la medida en que esto sea así (la emoción sea adecuada, coherente) no será la emoción lo que deba comenzar por cambiarse, sino las coordenadas vinculares con los otros actores, pues sucediendo esto, la emoción puede modificarse. De este modo, poniendo el acento en la construcción o reparación del vínculo, se soluciona el conflicto, y con él las consecuencias del conflicto, que son las emociones dolorosas que éste provoca, pues: "el conflicto no es el que produce la ruptura de los vínculos sociales, tal y como afirmó Simmel, es la ruptura del vínculo social, la que provoca el conflicto" (Bericat, 2000, p.171).

De no enfocarlo así estaríamos viniendo a sostener un control social emocional al normativizar las emociones:

> Las situaciones sociales inducen un conjunto de emociones en los actores, pero también incorporan controles que afectan a sus sentimientos. Las normas emocionales constituyen un modo de control social que definen lo que debemos sentir en determinadas circunstancias, indicando cual es el sentimiento apropiado y deseable en cada caso (Bericat, 2000, p.160).

Para ello, hemos realizado un análisis categorial del contenido de las entrevistas que nos permita focalizarnos en estudiar:

- **Cuáles son las emociones experimentadas por los entrevistados,** atendiendo tanto a aquellas que éstos mencionan explícitamente como a las que éstos de alguna forma describen, aunque no nombren; es decir, también a las que están implícitas, a través del leguaje no verbal, de expresiones de descarga emocional, o asociadas a frases del discurso (Tabla 4.13)

  En nuestro análisis no hemos partido de una categorización previa de las emociones (aunque hemos tomado como base para su reconocimiento en los datos una lista amplia de ellas tomada de Otero (2006)) sino que las emociones que presentamos en los resultados han emergido durante el análisis de las transcripciones e incluyen emociones básicas y emociones complejas (morales y sociales).

  Con respecto a las emociones morales sí hemos explorado, de forma especial, aquellas que la literatura considera más relevantes y que son, según la clasificación propuesta por J. Haidt en su obra *The moral emotions*: 1) emociones de condena (ira, disgusto, desprecio, indignación); 2) emociones de autoconciencia (vergüenza, culpa); 3) emociones de sentimiento ajeno (compasión); y 4) emociones de admiración (gratitud, admiración, devoción) (Mercadillo et al., 2007). Pueden consultarse estos resultados en las tablas 4.14 a 4.17.

  Además de éstas, y siguiendo el enfoque específico resaltado en Bericat (2000), hemos indagado sobre: 1) depresión[17], vergüenza, culpa y miedo,

[17] En esta teoría, esta emoción no alude a una patología sino a una emoción derivada de una desigualdad social y que resulta de "*un déficit de estatus, esto es de insuficiencia de recompensas y gratificaciones otorgadas voluntariamente por los otros*" (Bericat, 2000, p.156). Según nuestra interpretación de la teoría la depresión encierra un concepto similar a la humillación (Ariza, 2017; De los Santos y Arroyo, 2021) que está estrechamente relacionado con la igualdad en dignidad de las personas y los derechos que esta condición humana lleva asociada (Fernández, 2008).

según teoría sociorrelacional de Kemper; y 2) el binomio orgullo/vergüenza y la soledad (según la teoría de J. Scheff sobre los vínculos sociales seguros e inseguros).

Todas ellas son mostradas en la tabla 4.18.

- **Cuáles son los hechos relacionados con el sentimiento o la emoción manifestada**
- **El análisis relacional de la emoción**, es decir, qué *otros* están presentes en ella, y qué forma de relación revelan.

A continuación, exponemos los principales resultados hallados. En orden a reflejar la diversidad de fuentes asociadas a cada dato, hemos codificado las entrevistas, mediante letras y números.

La tabla 4.13 recoge la totalidad de las emociones identificadas y la fuente de los datos. Al igual que en apartado anterior y en los análisis que sucederán, no es imposible que aquellos informantes que no hayan reflejado en su discurso una determinada emoción no la padezcan o la hayan padecido; simplemente, no lo han manifestado ni con una alusión explícita ni tampoco implícita.

*Tabla 4. 13 Emociones asociadas a la experiencia de pobreza energética.*

| EMOCIÓN/ SENTIMIENTO | INFORMANTES |
|---|---|
| **Gratitud (14)** | 1E1;1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E8; 1E10; 1E11; 1E12; 1E13; 1E14; 1E15 |
| **Preocupación (12)** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E9; 1E11; 1E12; 1E13; 1E15 |
| **Protección (11)** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E5; 1E7;1E8; 1E10; 1E11; 1E12; 1E14; 1E15 |
| **Impotencia (10)** | 1E2; 1E3; 1E4; 1E6; 1E7; 1E10; 1E11; 1E12; 1E13; 1E15 |
| **Reprobación, desprecio (9)** | 1E2; 1E3; 1E5; 1E6; 1E9; 1E10; 1E11; 1E14; 1E15 |
| **Sufrimiento (9)** | 1E1; 1E4; 1E5; 1E6; 1E10; 1E12; 1E13; 1E14; 1E15 |
| **Vulnerabilidad, indefensión (9)** | 1E1; 1E2; 1E4; 1E5; 1E6; 1E9; 1E10; 1E12; 1E15 |
| **Vergüenza (7)** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E5; 1E9; 1E10; 1E15 |
| **Responsabilidad moral/social (7)** | 1E1; 1E5; 1E7; 1E9; 1E12; 1E13; 1E14; 1E15 |
| **Resignación (7)** | 1E2; 1E3; 1E7; 1E8; 1E12; 1E13; 1E15 |
| **Aprecio moral (7)** | 1E1; 1E2; 1E4; 1E5; 1E6; 1E10; 1E13 |
| **Indignación, rabia (6)** | 1E1; 1E4; 1E6; 1E8; 1E9; 1E15 |
| **Soledad (6)** | 1E2; 1E4; 1E7; 1E10; 1E13; 1E15 |
| **Miedo (6)** | 1E2; 1E4; 1E5; 1E7; 1E8; 1E15 |
| **Sorpresa, asombro (6)** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E7; 1E10; 1E15 |
| **Incertidumbre (6)** | 1E1; 1E2; 1E4; 1E6; 1E12; 1E15 |
| **Frustración (6)** | 1E2; 1E3; 1E6; 1E9; 1E10; 1E13 |
| **Agobio, "estrés" (5)** | 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E12 |
| **Disgusto, desagrado (5)** | 1E1; 1E2; 1E9; 1E10; 1E14 |
| **Compasión, empatía (4)** | 1E1; 1E5; 1E8; 1E11 |
| **Humillación (4)** | 1E1; 1E4; 1E10; 1E15 |
| **Tristeza (4)** | 1E1; 1E2; 1E4; 1E15 |

| | |
|---|---|
| **Desesperación (4)** | 1E2; 1E4; 1E5; 1E12 |
| **Tranquilidad (4)** | 1E5; 1E6; 1E12; 1E14 |
| **Orgullo (4)** | 1E1; 1E5; 1E6; 1E7 |
| **Incomprensión (4)** | 1E3; 1E4; 1E12; 1E15 |
| **Hartazgo (3)** | 1E1; 1E2; 1E9 |
| **Ira, enfado (3)** | 1E3; 1E5; 1E9 |
| **Culpa (2)** | 1E5; 1E15 |
| **Pérdida (2)** | 1E1; 1E3 |
| **Alegría (2)** | 1E1; 1E15 |
| **Decepción (2)** | 1E2; 1E10 |
| **Esperanza (2)** | 1E2; 1E13 |
| **Arrepentimiento (2)** | 1E3; 1E5 |
| **Resentimiento (2)** | 1E7; 1E10 |
| **Nostalgia (2)** | 1E4; 1E13 |
| **Aprensión (1)** | 1E7 |
| **Agrado (1)** | 1E6 |
| **Pena (1)** | 1E9 |
| **Desmotivación (1)** | 1E15 |
| **Confianza (1)** | 1E10 |
| **Desconfianza (1)** | 1E10 |
| **Remordimiento (1)** | 1E1 |
| **Reticencia (1)** | 1E4 |
| **Terror (1)** | 1E2 |
| **Dolor emocional (1)** | 1E9 |
| **Satisfacción (1)** | 1E1 |

Como puede verse en la tabla de resultados, en esta muestra de personas las emociones o sentimientos asociados a la experiencia de vulnerabilidad social y energética son muy variadas siendo especialmente común el sentimiento de gratitud, preocupación, protección, importancia, reprobación, sufrimiento e indefensión. Sin perjuicio del interés de la tabla para reflejar la situación emocional de estas personas, a lo largo de las líneas que suceden iremos reflejando la cualidad de los datos, pues en nuestro enfoque de investigación queremos destacar el matiz, el interés y la importancia de una determinada emoción de cara a la intervención, y no solo la frecuencia. Por este motivo, las tablas 4.14 a 4.18 reflejan también los hechos asociados a cada emoción, de los cuales iremos señalando los más significativos y de forma prioritaria los relacionados con la vulnerabilidad energética.

*Tabla 4. 14 Emociones de admiración.*

| SENTIMIENTO/ EMOCIÓN | HECHO | PERSONAS INVOLUCRADAS |
|---|---|---|
| **Gratitud** | Ayuda económica | Tercer sector (4) |
| | Vivienda social | Tercer sector (6) |
| | Alimentos | SSSS<br>Tercer sector (4)<br>Parroquia, comedores |
| | Ayuda legal | Tercer Sector |
| | Trato recibido/apoyo moral | Tercer Sector (10)<br>SSSS (4)<br>Compañía energética (1) |
| | Comprensión pago alquiler | Casero (3) |
| | Facilidad en los trámites bancarios | Director banco |
| | Ayuda en situación difícil | Familia (2), Vecinos (3)<br>Amigos (3) |
| | Atención Sanitaria | Médicos españoles |
| **Aprecio moral** | Empatía con los retrasos de alquiler | Casero (3) |
| | Apoyo moral | TS Tercer sector (3)<br>TS SSSS (2)<br>Párroco (1) |

Con respecto a las emociones de admiración (Tabla 4.14), hemos encontrado, un conjunto de discursos en los que predomina, por encima de todo, el agradecimiento, viéndose que cuanto mayor es el grado de vulnerabilidad percibido por la persona más intenso es su agradecimiento.

Los motivos de agradecimiento son tan variados como el tipo de ayuda que se haya recibido, pero sobre todo se aprecian tres conjuntos, la ayuda material, el apoyo moral y la información. En cuanto a los benefactores son también variados, pero destacan los agentes del Tercer Sector y también, aunque en una proporción significativamente menor, los trabajadores sociales de servicios sociales. Con respecto a la emoción de aprecio moral, estos últimos, sin embargo, no se diferencian mucho de los trabajadores sociales de Tercer Sector, debido a que cuando estas personas han recibido ayuda, no lo olvidan. También, se observa una clara vinculación de estas emociones hacia profesionales concretos, lo que hace que, en el caso de los servicios sociales, la misma persona relate emociones distintas respecto a los servicios sociales en varios periodos, en función del trabajador social que tuviera asignado en ese momento. El caso de Sonia así lo refleja:

> *"Es que mira que yo he escuchado comparativas de decir "es que si Cáritas, que si tal que..." Pues a mí realmente...yo estoy super agradecida. O sea, super agradecida con*

*Cáritas más que con los servicios sociales. Porque vamos, es que sabiendo esa trabajadora social que tengo tres menores que, a ver, si a mí me daba igual si estuviera yo sola con mi marido, nos buscamos la vida. Pero es que a ver, lo del ERTE no se sabía si se iba a cobrar un mes. Mi marido...eh... hicieron lo del ERTE y a los tres meses fue que mi marido cobró y porque mi marido se ha estado moviendo y nos han prestado.*

*Y aparte Cáritas, que nos.…o sea, nos calculó más o menos de un mes lo que gastábamos y nos dieron dinero a ver, luego dar los recibos y tal. Pero vamos, te lo digo, ¿eh? Si no hubiera sido por María ... yo no sé, o sea no lo sé, no lo quiero pensar... Como te decía, quien realmente y lo volvería a decir, que me ha ayudado realmente ha sido Cáritas, porque vamos, mi trabajadora social de Asuntos Sociales*

*Ya luego el tema de trabajadores sociales...Es verdad que antes de tener a la que tengo ahora he tenido a otra que la tuve un día...Pero antes de esa tuve a otra que se llamaba...no sé si se llamaba Marta. No me acuerdo si se llamaba Marta... Muy maja, o sea, me ayudaba, me ayudó un montón. Luego ya, eh... la pusieron en otro puesto. Porque esta ¡madre mía! me dijo que con lo del ERTE, dice que no me podían dar ninguna clase de ayudas, que nada más...O sea, había lo del tema del Burger King, o lo del Rodilla, pero como decía mi marido, es que no, eh... Comer la niña todos los días hamburguesas o pizzas o ensaladas, pues no...entonces, claro, se lo comenté a la trabajadora social ésta, a Carmen., le dije "Carmen., eh… es que…Ese, ese tipo de comidas. Entonces yo no lo veía normal" (1E2).*

Manuel, por su parte, nos contó estar muy agradecido a la directora del banco, quien le facilitó el pago de facturas pudiendo evitar que ese dinero fuese embargado para la deuda; su caso viene a resaltar el tema de que para estas personas tan vulnerables la flexibilidad en el trato (que permita la singularización de cada caso) y la necesidad de que quienes deban aplicar las normas tengan una cierta libertad de sujeción, o no, a la norma, es fundamental:

*"Lo bueno es que el banco, la directora del banco me conoce y la factura me dice: [nombre], dinero efectivo no te puedo dar porque yo lo tengo que meter aquí y me sale en riesgo. Y dice "pero tú no te preocupes, -dice- que todas las facturas que te entren o si tú tienes que hacer una transferencia de la casa, tú me lo dices a mí, yo te lo pongo y lo haces tú por internet". O sea, me paga la factura del trastero. Que tengo un trastero alquilado todos los meses. Me paga la factura de las dos líneas de teléfono y me paga la casa. Por eso tengo - 357 euros. Eso son los gastos que tengo fijos todos los meses. O sea que con eso. Y gracias a eso, a que la directora me conoce y me puede dejar el descubierto, pues lo puedo ir haciendo" (1E3).*

El siguiente conjunto de emociones analizadas son las de sentimiento ajeno, habiendo encontrado en los discursos dos: empatía y responsabilidad moral y/o social (Tabla 4.15).

*Tabla 4. 15 Emociones de sentimiento ajeno.*

| SENTIMIENTO/ EMOCIÓN | HECHO | PERSONAS INVOLUCRADAS |
|---|---|---|
| **Compasión, empatía** | Situación sociolaboral del marido | Marido |
| | Situación vital del casero | Casero |
| | Situación de necesidad 2 | Familias vulnerables |
| | Situación de desahucio | Afectados |
| **Responsabilidad moral/social** | Futuro del cónyuge | Cónyuge |
| | No pedir para lo mismo a dos entidades | Tercer Sector |
| | Pedir solo en caso de necesidad (3) | Tercer Sector |
| | No pedir porque otros lo necesitan más | SSSS |
| | Cuidar el consumo porque está subvencionado (3) | Tercer Sector |

Este tipo de emociones surgen sobre todo en las situaciones en las que estas personas perciben que otros están también en una situación de vulnerabilidad, igual que la de ellos. Esto, que es una conducta ética loable, sí resulta llamativo cuando el resultado es el ejercicio de una responsabilidad social (a nuestro juicio virtuosa y heroica en muchos casos), que se traduce, por ejemplo, en no pedir porque otros lo necesitan más o pedir solo en caso de necesidad, aun cuando la valoración de ese gradiente de necesidad sea algo difícil de medir:

> *"Te digo lo de las artistas, porque, eh... yo me enteré de que había una asociación [de artistas]. Si te haces socio de ellos, pues te...te ayudan con el alquiler y con tal y tal. Y entonces, como yo ya me había hecho socia de ellos, les presenté el problema que tenía con lo del hostal y ellos me fueron dando dinero para que yo a mi vez y eso todo también lo controló por Cáritas, porque yo les dije "mira, me pasa esto: como ya a vosotros, a Cáritas, ya me habéis ayudado mucho...pues ahora pa' que dejaros descansar...Y digo "pues lo voy a pagar con esto". Otra hubiera dicho "pues mira, cobró aquí y cobró allá y no se enteran" porque no sabía ni que existía esa sociedad que es de Pilar Bardem, la presidenta. A mí es una señora que no cae bien, pero me viene muy bien su dinero y su ayuda. ¡Qué quieres que te diga, oye! […]Yo se lo dije a Cáritas que...Pues otro a lo mejor me hubiera quedado con las dos, con la ayuda de Cáritas, con la ayuda de éstos y... Pero no me pareció ético y digo "no, no, mira, me están ayudando y…." ¡Jolín! que les voy a dar un descanso, que también ahí tienen gente que lo necesita. Y yo con esto, como es para pagar mi deuda...- - pues tengo bastante. Así, bueno, la he pagado y ya no debo nada a nadie, pero, claro, porque cuento con la ayuda de Cáritas y de hecho no podría pagar la habitación... "(1E1).*

Especialmente curioso resulta que entre la responsabilidad moral encontramos casos relativos a la necesidad de cuidar el consumo, bien, porque se comprenda que no debe derrocharse, bien porque no son ellos los que lo pagan (en el caso de los que viven en centros de acogida y tienen subvencionados los gastos), lo cual puede servir de estímulo para desechar creencias del tipo: "*si los pobres no pagaran la luz o la pagaran mucho más barata habría un aumento del consumo por encima del requerido*". Posiblemente, la clave para ello sea admitir que este es un pensamiento prejuicioso y con

poca posibilidad de fundamentarse y que, por el contrario, la pobreza no incapacita a quienes la padecen para desarrollar un fuerte sentido ético, bien mediado por la conciencia, bien mediado por la gratitud hacia los benefactores o bien por un sentido legítimo y fino del honor; es decir, que no es la situación económica de pobreza sino la ética de una persona la que determina si el consumo de un hogar puede volverse excesivo, con independencia de quien pague la factura.

Cabe decir, que ese sentido de responsabilidad ha sido más frecuente encontrarlo, si de instituciones hablamos, hacia el Tercer Sector que hacia los SSSS (aunque también haya habido referencias al sector público) por mediar, posiblemente, el factor agradecimiento del que ya hemos hablado:

> *"Por ejemplo, aquí en la residencial sí que teníamos el contador mal. Entonces me llegaba el agua muy alta. Entonces, claro. Yo quiero pagar el recibo que me llega porque sé que ellos me están ayudando muchísimo. Y eso que me ponen, eso es lo que podemos pagar. No ponen una cosa que no podemos pagar ¿no? Y entonces claro, está dañado el contador del agua y viene el agua muy alta… y claro, para que ellos vieran que es verdad que estaba así, que no estaba gastando esta agua, sino que tenía una fuga… eso sí me preocupó bastante. Me preocupó bastante. Llevamos ahí unos meses y….intentando mirar qué es lo que ha pasado, ¿no? Pero al final, descubrimos qué es lo que había pasado. Sí, que tenía fuga. Y….Claro. Tenía alguna factura acumulada. Pagaba el alquiler, pero los suministros no. Porque me han dicho que de momento no la pague hasta que veamos lo que ha pasado. Pero cuando descubrimos que la culpa no era mía… y ellos mismos me dieron dinero para pagar la factura, lo que tenía acumulado. Ahí ya me tranquilicé. Ahí ya respiré mejor" (1E12).*

> *"Entonces yo le dije a mi trabajadora social, que solamente era por teléfono. Les dije mira, le digo, me ha salido...Bueno, y como yo no pagaba tampoco, pero igual el hecho de que no haya pagado yo en mi país yo, yo sí pagaba. […] Claro, yo tenía que pagar un porcentaje de alquiler y solo esos 15 días, me salió como ciento y pico de gastos... Entonces me dijo que a lo mejor es un error que está habiendo en el sistema porque eran todas las personas que se quejaban. Y también nos decían que claro, como yo estaba apenas 15 días, Dije que a lo mejor había otra familia que estaba más tiempo y esa persona consumió. Pero como yo no pagaba y así como le digo, ni así que hubiese tenido que salir de mi bolsillo. También a mí me gusta ahorrar porque en mi país yo ahorraba. Entonces yo les decía a mis hijas ahorremos y mis hijas decían " pero mami, pero igual no tienes que pagar, y les digo "no ni así que tenga que yo pagar las cosas, tenemos que ahorrar y cuando yo tenga que pagar ahí sí nos va a doler en que salga de nuestro bolsillo y también pagar" (1E13).*

> *"Que me dicen "¿y por qué no vas?" [a los SSSS] Y digo "que no".*
> *H/ ¿Tú crees que necesitarías ir?*
> *No, creo que no. De momento me apañaré*
> *H/ ¿Por qué te dicen entonces que vayas?*
> *Dice "no vete, que te dan comida gratis o algo" Digo "de momento para comida tengo" […] me da vergüenza. Digo no, no, no, no, no, no, no, no, no, no me veo. No me veo porque dice qué por qué no voy. Digo que no, que no, que ya lo sé, que hay gente que necesita más. Yo de una manera u otra siempre consigo algo. Pero ir así...No" (1E9).*

Con respecto a las emociones de condena se ha identificado: ira/enfado, disgusto/desagrado, indignación/rabia y reprobación/desprecio (Tabla 4.16):

*Tabla 4. 16 Emociones de condena.*

| SENTIMIENTO/ EMOCIÓN | HECHO | PERSONAS INVOLUCRADAS |
|---|---|---|
| **Ira, enfado** | Negociación fraccionamiento deuda | Compañía energética |
| | Control bancario | SSSS |
| | Consumo energético excesivo | Familia |
| | Demora en la reconexión | Compañía energética |
| | Presión para cobrar facturas atrasadas | Compañía energética |
| **Disgusto, desagrado** | Ausencia pensión alimenticia | Padre del niño |
| | Condiciones de higiene | Compañeros de piso |
| | Condiciones de hacinamiento | |
| | Situación vital | |
| | Calidad de vida otorgada a los hijos | Hijos |
| | Posición social y entorno asociado | |
| | Limitación de posibilidades de desarrollo personal | |
| | Atención al cliente | Compañías energéticas |
| | Falta de empatía | SSSS |
| | Temperatura inadecuada vivienda | Titular de la factura |
| **Indignación, rabia** | No querer ahorrar en el consumo | Familia |
| | Estancia del perro en la perrera | Marido |
| | Cuantía de la ayuda de emergencia | SSSS |
| | Inutilidad del programa formación empleo | SEPE |
| | Racionamiento energético titular | Casero |
| | Demora en el cobro de la nómina | Jefe |
| | La pobreza energética como problema social | Sociedad, Estado |
| | Desigualdad social | Sociedad, Estado |
| | Deber de agradecimiento | SSSS |
| | Falta de empatía | SSSS |
| **Reprobación, desprecio** | Ayuda recibida | SSSS |
| | Información insuficiente | SSSS |
| | Lógica y hecho de vivir de los SSSS | SSSS |
| | Quejarse de la situación personal | Sí mismo |
| | Calidad de los alimentos recibidos | SSSS |
| | Solicitar ayuda si no se necesita realmente (2) | Familias vulnerables |
| | Ocupar inmueble (2) | Sí mismo |
| | Despido improcedente | Jefe |
| | Racionamiento energético | Casero |

Los motivos de ira o enfado encontrados están bastante relacionados con la situación expresa de pobreza energética. Las **compañías energéticas** destacan como receptores de esta emoción debido a cuestiones como la negociación en el fraccionamiento de la duda, la demora en la reconexión o la presión por cobrar facturas atrasadas:

*"La última vez que hablé con ellos... ¡Salí discutiendo con ellos! Porque es increíble… claro, me decían que sí. Que no había ningún problema [en fraccionar la deuda]. Que sí, que pagara, pero que tenía que hacer un primer pago de 300 y pico euros. Yo dije que yo no podía. Digo yo te puedo pagar todos los meses...Vamos a poner una cantidad ¿Vale? Pero me dijeron que para poder acceder a los pagos de plazo ¿vale? entrar en plazos, yo tenía que acceder a hacer un primer pago de trescientos ochenta y cuatro. Y luego me ponían todos los meses un pago de doscientos y pico euros para quitarlo en na, en seis meses yo le dije "yo no puedo hacerlo así" y digo "yo no me niego a pagártelo". Y me dice "que sepa usted que esta conversación está grabada". Y me da igual que esté grabada, que no esté grabada. Y digo: me da igual y si vamos a ir a juicio, yo voy a llegar a un juicio, vamos a llegar ante un juez y le voy a decir yo no me niego a pagar, pero yo no puedo pagar con 900 euros, de nómina. Yo no puedo pagar 200. O sea, yo no me niego a pagar, en ningún momento me estoy negando a pagar. Pero darme unas pequeñas facilidades. No me diga que todos los meses tengo que pagar 200 euros porque no puedo, porque lo primero es mi hija. Comer mi hija- O sea que es eso... Y entonces pues llegamos..."No, pues tiene que ser así". Dije "Mira, ¿sabe lo que le digo? que no me llame más". Cogí y le colgué el teléfono. Me volvieron a llamar, me dijeron lo mismo y digo "que no, que no, y yo ya le he dicho a su compañera que yo puedo hacer una facilidad ascendiendo, ascendiendo como mucho 100 euros, tirándole a lo máximo". "No, porque es que no.... ", "no, no puedo". "Pues que sepa usted que no va a poder contratar luz y agua con [nombre de la compañía], nunca en ningún piso que se vaya de alquiler ni nada". Digo "pues vale, pues bueno, pues si no puedo contratarlo, pues habrá más compañías" (IE3).*

Por su parte, Serguei, manifestó su enfado y preocupación con respecto a los cortes de suministro, pues había sufrido tres, debido fundamentalmente al derroche de su familia, a la demora en el cobro de la nómina y a que su sistema de calefacción y ACS era eléctrico, lo que le ocasionaba unos gastos inasumibles. El motivo de su enfado era principalmente consecuencia de su preocupación por los alimentos de la nevera, un bien preciado en situaciones de acuciante necesidad, y del derroche y desconsideración de la familia de su ex:

*"Y vamos, si cada dos por tres que me llaman: cortamos luz. Vengo por la tarde de trabajo, cuando estuve trabajando, luz está cortado. Como cobraba parcialmente dinero y así se acostumbró mi jefe hace unos 6-7 años. Por ejemplo, el día 2 o día 3. "Hasta el día 10 no te podemos pagar nada". Digo, "ya vino factura, tengo que pagar esto". "¿No tiene reservas?". Digo "¿qué reservas?". El día 10 lo pagaremos un 30 por ciento de nómina. Me quedaban 400 euros. Primero era para hipoteca y luz sin pagar. El día 15 o 16, otros 400-500 euros y de comer y comer y vivir... […] Sí, creo que tres veces, si no me confundo. ¡Cortaban deprisa, pero para eso, para subir plomo, ya era difícil! Vamos, que tenía que esperar que pasado mañana, que si esto, que si otro. Y digo y qué, todo lo que tengo en la nevera, ¿qué va a pasar?,¿pudrirse? Pero no... […] Hija de mi ex, vamos, que también tiene perra, ella no se preocupaba, porque vamos, como piso no era de ella, aunque decía "sí es de mi madre", pero pagaba yo. Que si salía de casa, dejaba perra en el salón con la tele puesta, ventilador puesto. Digo "muchacha, ¿y eso qué?" "No, para que perra no se acojona". Vamos, lo que pagaba les daba igual. Pero vamos, que sí que me dolía, porque digo: "¿cuándo me podéis dar a una parte de luz?" "Te vamos a pagar". Y eso ya era hace año y medio, casi dos. Y digo "que mes que viene te vamos pagar". Y fíjate, ya pasó dos, más de dos años. Ahora en septiembre va a ser un año que salimos de piso y todavía no lo he visto ni un duro..." (1E9).*

Otros agentes involucrados son los SSSS por el control bancario que realizan para verificar la situación. Por ejemplo, Jennifer nos contaba el enfado de su marido con los trabajadores sociales y la decisión de no volver a pedir ayuda allí:

> *"Me llamó y hubo una confusión ahí. Yo tenía dos cuentas, una donde entraba la nómina y yo esa cuenta la di de baja, pero era en el mismo banco. Y lo que pasa que ella ese día me vio por internet para ver si yo metía o no metía… yo le doy la cuenta que tenía donde estaban todos mis ingresos. Lo miró y me dice que tú tienes dos cuentas. Digo, mira Silvia es que la otra yo no la uso, la otra dejó de entrar ingresos y pues la di de baja. Esa la di de baja pero obviamente en el SEPE estaba con esa cuenta y yo estaba con miedo porque dije 200 euros, me la van a quitar y que voy a hacer. Entonces le pregunté a mi banco y me dijo que no pasaba nada porque tuviese otra cuenta, que, o sea, que si era del mismo Bankia automáticamente la cuenta el ingreso que me entraba así, ellos me tenían que avisar cuando y ellos me lo ponían; y pues yo estaba angustiada y ella me pide documentación y mi marido se molestó, me dijo," no,no,no… ya no vas a pedir ayuda más, no te vas a estar pidiendo ayuda porque luego me ven todo mis cuentas mías, las cosas que yo tengo, para qué me dice, para que después de un mes nos den 100 euros, mira me los voy a buscar como pueda, porque yo no me gusta pedir y tú lo sabes perfectamente… " ya pero le digo…y ya no le volví a pedir a la asistenta" (1E5).*

Con respecto a la emoción de disgusto o desagrado se aprecia bastante variabilidad y vemos que se produce en situaciones concretas relacionadas con las condiciones de vida (situación vital, hacinamiento, convivencia con extraños, la posición social, etc.…):

> *"Que me gustaría salir de este círculo. A ver, que la zona a mí me gusta lo que pasa, es que ves el mismo círculo y es la misma gente, la misma situación. Entonces, quieras que no, eso no me ayuda mucho. No sé, estoy ya cansada... Si es que ahora además es que hablábamos de este tema, mi marido y yo justo, hay un poco ya... Un poco cansada, decepcionada, la misma... Lo mismo siempre. Me gustaría cambiar de... Es que es lo mismo siempre. Es que yo me levanto y es lo mismo. O sea, me tengo que poner a limpiar, a hacer la comida, eh...las niñas. Es que no tengo tiempo para mi ninguno" (IE2).*

Mientras que esta emoción, cuando se dirige a las compañías energéticas, recae fundamentalmente sobre el servicio de atención al cliente:

> *"Según qué empresa. Pero vamos, hay veces que sí, que te dicen una cosa y luego sale algo distinto. Y eso sí que me da un poquito de rabia. Pero si hay veces que si quieres llamar y para que te atiendan... "los operarios están ocupados en estos momentos". Es eso como si fuera de Orange, digo, "en estos momentos no podemos atenderte" Digo ¡La madre que lo trajo! Eso sí que es...eso sí que es... Eso sí que cuesta salud" (1E9).*

La indignación y la rabia irrumpen en las conversaciones a raíz de diversas situaciones que van desde la indignación ante la situación de pobreza energética generalizada en la sociedad hasta el abandono de la mascota en la perrera por el exmarido:

> *"Indignante y de vergüenza. De verdad. Porque a mí me ha ocurrido. Sí. Yo he pasado frío; a ver no he pasado frío, entre comillas, con mantas, pero no he podido poner la calefacción. Si, sí de vergüenza e indignante […] ¿quién tiene parte de culpa? El gobierno hacia los ciudadanos por las pocas ayudas y recursos. Unos tienen más que otros, pues que injusto. Porque no nos ponemos en el caso de los que no tienen, sino de*

*los que tienen y pagan. Y como ven que la mayoría pueden pagar, pues no hay problema. ¿Pero y los que no podemos pagar? ¿Cómo nos las apañamos? ¿cómo lo hacemos? […] Y sube todo, sube todo, pero no suben los sueldos o no suben las ayudas. Entonces claro, se estancan ahí. Y sí los que pueden pagar, pues bien. Lo puedes pagar. Tienes un trabajo digno, pero ¿y los que no nos lo podemos pagar?" (1E15).*

También el racionamiento energético por parte del titular ha desencadenado emociones de indignación y de desagrado (por la temperatura inadecuada de la vivienda) en no pocos de los casos de quienes viven subalquilados en régimen de gastos incluidos:

*"Luego anteriormente estuve en otro piso que ese ni luz, o sea, ¡ni el gas! Lo ponía diez minutos ¡y punto! […] yo me cabreaba… hombre, pues que ¡somos personas! Y que bueno, si tu pagas una cantidad, o pide más o que… lo que sea. Ella solo entendía lo suyo, que ella se ponía 4 o 5 mantas, y entonces pues se vive en una situación desagradable. Pero bueno, como tienes una cama para dormir, pero hombre… y bueno, luego me pilló a mí con el radiador y ¡no veas! Me echó una bronca impresionante. Ya… claro. Pero ¡yo tenía que calentarme!" (1E8).*

Por último, especialmente significativa nos parece la indignación de Paula, quien siente que cuando va a pedir ayuda a los servicios sociales se espera de ella que esté agradecida por lo poco que recibe, siendo también relevantes las consecuencias de este sentimiento: dejar de acudir a los servicios sociales o bien continuar haciéndolo a pesar de la humillación sentida:

*"Pues si te digo la verdad hace bastante tiempo que no voy porque me encontré las puertas cerradas. Te vuelvo a decir, me dijeron que encima tengo que dar gracias de que tengo un techo del IVIMA que hay gente que peor. Entonces con lo cual dices ya no vuelvo a ir. Te prometo que en Servicios Sociales la última vez que dejé de ir por eso ya. Que fue más que maltrato también porque hablas con gente que no se pone en tu pellejo, que habla con la cosa de estoy haciendo mi trabajo y punto. Y hay gente peor que tú. No te puedes quejar porque hay gente que está en la calle y tú tienes un techo que lo puedas pagar o no, eso no le preocupa, te lo prometo. Encima tengo que dar gracias. Que tengo un techo, que no estoy en la calle. Por eso no he ido. Por eso porque me dicen no, no, que hay gente peor que tú, ya, pero que, a mí, vale, a mí me da pena la otra gente, pero te estoy hablando de mi caso, de mí, que, cómo pago yo las cosas si no puedo, no es que no quiera que no puedo o cómo pago. Pero eso no lo ves, tu; tú estás haciendo tu trabajo y tú me estás diciendo que dé gracias que no estoy en la calle, lo entienda o no" (1E15).*

En cuanto al sentimiento de reprobación/desprecio han sido frecuentes los casos de personas que condenan la actitud de aquellos que piden ayuda sin necesitarla o de quienes han hecho del pedir ayuda un modus vivendi:

*"¿Sabes una cosa? Que yo como he trabajado casi toda mi vida, lo del tema de las ayudas, pues bienvenido sea, ¿sabes? Pero no soy creo como muchas personas que están esperando ayuda y no trabajan, se quedan sentadas ¿sabes? pero yo nunca he vivido de las ayudas de otro, ni de… porque no me gusta, o sea, por eso estoy deseando trabajar, aunque ahora yo no tenga ninguna ayuda económica, porque ahora no la tengo, pero es que, por eso es que quiero… no sé, o sea, no me gusta estar viviendo así" (1E2).*

También encontramos críticas hacia ellos mismos, por haber ocupado inmuebles:

*"Sí, me metí en una casa de okupa con humedades con mi hijo con esclerosis en la espalda. Pero es que o me metía de okupa o me quedaba en la calle con mi hijo, con lo cual preferí meterme en una casa […] es una situación muy rara, pero una de dos, me quedaba en la calle con mi hijo o hacía eso, que sé que no está bien, Helena, porque no está bien, que esa vivienda tenía un propietario. Pero que hago ¿me pongo a robar?" (1E15).*

y por el simple hecho de quejarse de la propia situación, o de la calidad de la ayuda recibida, aunque esta emoción siempre en pugna con un cierto sentido del deber de estar agradecido:

*"Por ejemplo la ropa, eh… han crecido mucho y la verdad es que estamos limitados en tema ropa, tal… pero bueno, a ver, que tampoco me quejo porque hay gente que está en peor situación que yo. Pero vamos, eh… yo…" (1E2).*

*"Andábamos con 200 euros de lo que había trabajado en esos días y más con el tema que la gente… o sea que es que no había nada en el supermercado. Y de ahí luego me dice, es que también hay otra ayuda que era … todos los viernes me traían bandejas de comida de esas, pero a ver, yo agradezco todo lo que me deis ¿Vale? Lo agradezco, pero la comida no estaba bien, o sea, sinceramente, muy seco. Entonces pues no… no, la verdad que no, esto se lo comenté a María [TS del tercer sector], le digo "mira…". Mas bien la ayuda económica salió de ella, nunca le he pedido nada a ella ¿sabes?" (1E2).*

Esto último es una reacción que va en la línea de la emoción anterior (la indignación por el deber de agradecimiento) pero en sentido contrario; es decir, en ambos casos puede apreciarse una conciencia de que uno debe estar a fin de cuentas agradecido, y de hecho lo están. Pero mientras que, en un caso se ha desarrollado un cierto sentido de justicia social y se reivindica, en el otro caso, se aprecia más una internalización de no merecimiento de la ayuda, expresado como resignación a que tenga que ser así. Esta diferencia, no obstante, puede apreciarse en 1E15, Paula.

Paula, hemos visto que no acoge bien que se le diga que tiene que estar agradecida por lo que recibe, pero no tiene aún consolidado ese sentido de justicia social y pertenencia a un estado de derecho, lo que se observa por la ambivalencia de su discurso a lo largo de la entrevista. Así se percibe en ella, a pesar de su indignación, un sentimiento de vulnerabilidad e indefensión acusado al comprender que tiene derechos reconocidos, pero que estos no son efectivos; es decir, no es capaz de conectar con un discurso de pleno merecimiento de aquellos bienes y servicios que garantizan vivir dignamente, pero sí lo hace con otro impregnado de resignación como tendría un río que, ante su invisibilidad social, se ve forzado a asumir de buena gana el destino que lo conduce a disolverse como ente particular en un mar llamado "exceso de necesidades sociales":

*"¿Qué derecho? Qué puedes exigir o qué puedes reclamar. Si a la hora de la verdad no te lo van a dar. ¿Qué derecho? ¿derechos de qué? Y yo en ningún momento he*

*pensado que tengo ese derecho de poder vivir un poco dignamente, más tranquila en mi casa y no con tantas preocupaciones. A quien, a quién le pido explicaciones. ¿quién me va a escuchar? Me encuentro más puertas cerradas que abiertas, Helena, donde voy, a quién reclamo ya si te dicen que busques la vida, que todo el mundo está en alguna situación igual que yo o peor. Servicios Sociales, empresas, asociaciones. Pero, claro, todos me dicen lo mismo es que la vida está difícil para todo el mundo no solo para ti. También hay gente que está peor. No eres tú sola. Y da rabia. Pero sabes lo que te quieren decir con esto que te busques la vida. Y encima tienes que dar gracias a que tienes un techo del IVIMA, pero ese techo hay que pagarlo, gratis no vives, entonces es difícil el día a día, es difícil y la situación, de la vida, en estos momentos como está tampoco ayuda mucho porque la vida está subiendo, pero los trabajos no suben" (1E15).*

Esta resignación se aprecia en no pocos de los entrevistados (Tabla 4.13), viéndose una conformidad en torno a la renuncia al ocio, a no consumir toda la energía requerida, a la situación vital, al trato recibido en los servicios sociales, a la demora en la atención o al recibir menos ayuda de la necesaria por la escasez de recursos y elevada demanda de ayuda:

*"Bastante buena [la experiencia en SSSS] Lo que pasa que también hay, claro, a lo mejor estás 10 minutos y ya no puedes hablar de todo, lo que sea. Pero bueno, es igual que, como cuando tú vas a una consulta médica, en una consulta médica, sea especialista, pues tienes que andar más...digamos que son...Son pautas de horario y luego te ves cada 6 meses. Entonces pues... se queda un poco corto […] Hay mucho, ¿cómo se dice? Somos como 50.000. A los 50.000 no lo vas a atender en el día. Entonces, pues claro, el tiempo se te hace más largo, el de espera […] por ejemplo, en un, vamos a ver: oye, mira que me van a cortar la luz. Sí, pero es que hoy no te toca... te toca de aquí a tres semanas. Pero claro, como hay tan sumamente tanta gente, pues entonces llega un momento que se bloquea. Es como un teléfono digital que empiezas a darle en los botones y cuando te das cuenta dices "Ahí va, no me va, no me va. ¿Por qué? Porque has estado así, apretando, jugando a un jueguecito. Y entonces ya dice "¡ahí va!" (1E8).*

*"Bueno, antes de eso vivía de alquiler, pero alquilando una habitación […] En ese momento alguna vez trabajaba, entonces con lo que ganaba no me llegaba para mucho, pero sí para pagar la habitación. Pagábamos lo mismo en invierno que en verano. En realidad, yo gastaba poco porque era solo y tampoco usaba mucho la electricidad y todo eso.*
*H/ ¿Y no la usabas por no gastar o porque no la necesitabas?*
*Bueno, en realidad muchas veces por no gastar mucho y tenía mucho cuidado por no gastar energía porque sé que cuesta […] me pasaban por mi cabeza muchas cosas, de verdad. Porque claro, cuando uno necesita… bueno, no puede tener todo lo que quiere. Entonces, claro, hay que economizar las cosas. Eso lo entiendo. Pero claro me gustaría, por ejemplo, si me meto a ducharme no decir: "pues me ducho dos minutos y salgo". Necesito tener mi tiempo, ducharme bien y salir con tranquilidad ¿no? No estar pensando si no salgo en dos minutos estoy haciendo un gasto. Pero bueno, si veo que casi todo el mundo lo hace, yo también puedo hacerlo" (1E12).*

Esta cantidad de casos en los que la resignación ante la escasez es una salida también actúa como una suerte de resignificación necesaria de la propia situación; es decir, la resignación es una estrategia de afrontamiento, como veremos después, bien se exprese como conformismo, bien como aceptación de la voluntad de Dios:

*"Y no queda más que pedir a Dios como dice mi mami, "sufrir con paciencia" y poquito a poquito se nos van abriendo las puertas, porque eso de la pandemia nos ha cogido muy duro" (1E13).*

En esta línea van las emociones de autoconciencia que hemos analizado (Tabla 4.17). Así, dentro de este grupo encontramos vergüenza, orgullo, culpa, arrepentimiento y remordimiento.

*Tabla 4. 17 Emociones de autoconciencia.*

| SENTIMIENTO/ EMOCIÓN | HECHO | PERSONAS INVOLUCRADAS |
|---|---|---|
| **Vergüenza** | Recibir ayuda (6) | SSSS y Tercer Sector |
| | Situación económica | Familiares |
| **Orgullo** | Trabajar en servicio de ayuda a domicilio | |
| | No pedir (2) | Familiares, parroquia… |
| | Cualificación profesional | |
| **Culpa** | Pedir | Sí mismo |
| | Grabar video explicando su situación | Sí mismo |
| | Pedir ayuda | Sí mismo |
| **Arrepentimiento** | Enfadarse con los profesionales del residencial | |
| | Grabar video explicando la situación vital | SSSS |
| | Usar aparatos eléctricos | |
| **Remordimiento** | No poder conservar la mascota | Sí misma |

Ya hemos visto que salvo algunos de los casos de indignación o de enfado, no ha sido frecuente encontrar en la muestra sentimientos encaminados a pedir responsabilidades sobre las circunstancias en las que viven. En general, la tónica de los discursos ha sido más bien narrativo-descriptiva. Si bien es cierto que la reprobación moral ha aparecido en la mayoría de las entrevistas no se ha observado que vaya acorde con demandas explícitas sino lo contrario; es decir, lo más frecuente es encontrar que se muestran agradecidos por la ayuda recibida, comprendiendo que por unos motivos o por otros no es posible recibir más.

En esta línea van los testimonios asociados con el sentimiento de culpa, motivados por el hecho de pedir, ya sea en términos generales, o por la petición de ayudas concretas. El más ilustrativo es el sentimiento de culpa que afloró en la entrevista de Jennifer. La familia de Jennifer es una de las tantas que durante el confinamiento por el covid-19 sufrió una pérdida radical de ingresos. La familia se componía de la pareja, de sus 4 hijos y de la familia extensa del marido (su nuera y un bebé con discapacidad). En total, 8 personas con apenas 400 euros en algunos momentos del confinamiento (hasta la resolución de los ERTES ninguno). En un determinado momento, en mitad del confinamiento, la trabajadora social del Tercer Sector le sugiere que acceda a grabar un video para un

periódico explicando su situación; ella sin embargo duda, pues le da mucha vergüenza. Finalmente accede, pero las consecuencias y las recriminaciones que recibe por contar su caso no son bien recibidas en los servicios sociales del pequeño municipio en el que reside (y que es nombrado en el periódico), siendo estas críticas en las que arraiga su sentimiento de culpa; un sentimiento que inicialmente fue solo de vergüenza. Veremos distintos fragmentos de la entrevista relacionados con este tema pues las alusiones a él son periódicas a lo largo de ella:

> *"Rosa me lo dijo y yo le dije que no… que me da vergüenza… que no te tienes que sentir mal… y luego y la de aquí que es Charo, otra chica de aquí de Cáritas que está junto con Rosa, ella me dice que "Jennifer, que sí, que de repente la gente te ayuda, de repente te da apoyo, que tu necesitas un ordenador, de repente te lo pueden regalar para los niños" … digo "no… que no… que me da vergüenza… que para qué le digo…" "Jennifer piénsatelo" y le digo "bueno vale, lo hago y ya". Eso fue lo que yo le dije con mi duda y fue por eso. Es que es difícil porque agarras y dices, bueno si me ayudan o no me ayudan, yo ya hice mi parte y la gente Te dona, te dona de corazón y ya está. Y siempre me sentía culpable porque a la final también Rosa me dijo "nooooo, que no te sientas mal" y mi marido también me dijo, "no te tienes por qué sentir mal, ni culpable ni nada; cada quien se responsabiliza de su esto. Yo creo que le ha molestado eso porque no me ha ayudado, pero yo he dicho la verdad" […]" (1E5).*

> *"Por ejemplo la concejala… es verdad que ella no me ayudaba, y se fue contra mí y le dijo a Rosa eso, me sentí mal porque vino contra mí, que te voy a denunciar que esto… mira, yo he dicho la verdad y al momento que yo más necesitaba ustedes me dieron la espalda porque sí es verdad que antes me ayudaron así en una ocasión, pero de ahí, cuando <u>más</u> he necesitado, en esos momentos tan difíciles, le digo, no me han ayudado, no me han ayudado. Yo le digo, a mí no me has ayudado. Incluso cuando yo más, creo que eso le ha dado como una patada, que el ayuntamiento, que ellas, no me han ayudado nada, cuando más he necesitado. […] Y como me dijo Rosa siempre va a haber comentarios buenos y malos en todo esto. No te tienes por qué sentir mal me dice. Pero luego ya a veces me repetía ¿no? para qué habré hecho el video, que por qué lo habré hecho, o sea me sentía mal y luego ya dije, no, no, no, no tengo por qué sentirme mal, hay comentarios buenos, comentarios malos" (1E5).*

> *"Y la asistenta que cuando le pedí, porque me dio después de un mes la ayuda… o sea no me la dio al momento ni 3-4 días, me la dio después de un mes, me pidió un montón de cosas… es una ayuda, ayuda de emergencia para que me dé 100 euros o 72 pero te piden un montón de papeles y no te la dan después de una semana, te dan después de 1 mes. Yo no le veo la gracia, o sea que te piden un montón de los movimientos de tu cuenta, porque incluso le dije porque Rosa también sabe la situación y le digo, mira, yo te llamo hasta con vergüenza le dije (que la llamé a ella para pedirla comida). Y le cuento mi situación y le digo esto me pasa y esta cosita con la asistenta, estoy esperando hasta que me dé esto… y esto va lento, le digo, y yo sinceramente necesito que me ayudes con algo. Ni siquiera le pedí dinero ni nada, lo que más yo le dije que me ayudara con algo, a mi lo que me interesaba era la comida" (1E5).*

> *"Ella [casera] me ayuda, justo cuando pasé el estado de alarma ella sin preguntarme, sin más… Jennifer qué tal, ¿cómo estás?... bien le digo… ¿necesitas algo?... me quedo callada, no le digo nada. O sea, otras personas también vieron el video también de; no se si lo has visto, el video este de cuando estábamos mal y lo grabó este periodista Nacho, que grabó y entonces luego su compañerita de mi hija igual, me ayuda… dije: "no, no necesito, que me daba vergüenza" me dijo… "que no tienes que tener vergüenza" (1E5).*

Con respecto a las emociones sociales (Tabla 4.18) tiene especial relevancia analizar los sentimientos de humillación y vulnerabilidad/indefensión en paralelo a las emociones de autoconciencia, en especial al orgullo, la vergüenza y la culpa).

Para analizarlo tomamos otro caso, el de Diana María, que nos habla del sentimiento de humillación (y el malestar correspondiente) que provoca en ella, o en cualquiera, la dinámica de tener que justificar continuamente los motivos por los que acuden a pedir ayuda. Su caso, nos habla de consecuencias verdaderamente graves. Diana María se encontraba trabajando como interna con contrato. Ante la amenaza de aborto, el médico le prescribe reposo de larga duración, y cuando se lo comenta al jefe, este, con engaños, le hace firmar una rescisión de contrato voluntario. A raíz de eso también despide a su marido, quien trabajaba para él también, pero sin contrato. Ambos se ven sin ingresos y en la calle con dos hijos. Discuten y el marido se marcha. Ella, aconsejada por el casero (quien tampoco la deja continuar en el piso) acude a servicios sociales:

> *"Entonces yo me dije "vale, pues voy a hacerle el caso". Me fui, ahí a la, a la oficina de la trabajadora social del barrio que me pertenecía y... ¡Uf!, yo recuerdo que no me trató nada bien. O sea, yo no sé cómo trabajan las trabajadoras sociales de los ayuntamientos, pero yo la miré, ¿cómo te digo? Como cuando tú vas tan cargada de un problema y que lo primero que esperas, no quizás lo económico, sino que te crean, que, que no juzgues tan rápidamente, que pienses en esa persona, qué es lo que está pasando realmente. Primero asegúrate qué es lo que está pasando esa persona para que después digas algo que...no que… o sea fue muy, muy, muy, fue muy dura ¿vale? Y nada, pues fue, fue muy dura, fue muy dura. Y yo recuerdo que yo le dije, yo encontré un papelito en la calle, ¿vale?, de ahí mismo. Y era de un programa de [nombre ONG], que era por...No me acuerdo, era una ONG también. Y yo se lo entregué a ella. ¿Usted me podría ayudar, ya por último, a localizar a este, a esta organización? Entonces me dijo "bueno, yo lo que te puedo dar una carta comentando tu situación..." (1E10).*

Diana se dirige a la ONG y allí le proporcionan un alojamiento, pues estaba ya en situación de calle y embarazada:

> *"Ellos tienen como unas casitas pequeñas ¿Cómo te puedo decir? Como si fuesen una furgoneta, así como de… ¡horroroso!, horroroso. Pasar de una situación en la que estaba con pleitos con mi marido, con la casa perdida, con todas esas historias. Pasé a ese lugar, yo entré en una depresión… embarazada y todo. Y el reposo y encima encerrada, y sin hacer nada, porque si no se me venía la niña, o sea la pasé mal. Con ganas de regresarme a mi país, de estar con mi familia. No me podía ir porque estaba embarazada y no podía viajar. Era una cosa ¡horrorosa! Y nada sentí ¡morirme! Además, te lo prometo. Sentí morirme dije "¿yo qué hago?" Fue entonces cuando recordé cuando busqué trabajo a unas señoras de mi barrio de Cáritas. Y entonces, cuando me llamaron me preguntaron ¿qué tal estas? Y claro como que esa pregunta para ti es… y le dije "estoy aquí así, así…" ¿Pero que haces ahí? Les he comentado lo que estaba pasándome y ¡madre mía, madre mía! Se enfadaron tato, que llamaron a la trabajadora social. "Pero ¿cómo se te ocurre mandar a esta chica embarazada a este sitio? ¡¡Y encima con toda su situación!!" La chica le dijo que no sabía que yo estaba embarazada. Es verdad. Porque es que, con toda la respuesta que me dio… […]" (1E10).*

Según refiere, tras la primera entrevista, la trabajadora social le pide que vuelva otro día con su marido (con quien ella en esos momentos está muy dolida por haberla dejado sola) lo cual es otra muestra de humillación, según nuestro juicio pues en el discurso ella no lo expresa así, que se suma a la humillación que como mujer supone que otra coquetee con el propio marido:

> *"Es curioso lo que pasé. Y bueno, hasta le comenté, ¿no? Era un poco como "estoy pasando esta situación con mi marido", me citó a mi marido, encima me coqueteó con mi marido… o sea es que es un chiste, de verdad. Con mi marido no… con mi marido era "mira Raúl, que no sé qué…" en plan risa en plan coqueteo, que hasta mi marido mismo me lo dijo. O sea, la pasé fatal, te lo digo" (1E10).*

Sin embargo, ella solo hace referencia al dolor que sintió por no haber sido creída. A continuación, continúa explicando la importancia que tiene para alguien la acogida y credibilidad que se les otorga:

> *"Lo más importante de una persona es que sepas escuchar. Pero que esa escucha no sea como de un trabajo y ya está ¿sabes? No, que puedas ver el interior de esa persona. Puede que sí, puede que te encuentres con diferentes personas ero que toda cabeza es un mundo ¿no? no son todos iguales. Entonces puede que alguien te diga, como dicen, "una sola mentira daña mil verdades" entonces, pero puede que una persona te esté diciendo la verdad, te está intentando abrir su corazón, que para algunas personas es muy difícil. Para otras no, pero para algunas personas es muy difícil. […] Nadie quiere vivir mal. Nadie. Entonces yo digo hay que saber escuchar, no solo oír por oír, hay que saber escuchar. Entonces yo creo que eso es lo más importante de una trabajadora social. Yo con ella no me sentí que me escuchó para nada. Y yo dije bueno, pues nada. Regresé con mi dolor… estaba totalmente herida en mi corazón, veía todo el mundo como que me estaba atacando, pero aun así saqué fuerzas de adentro de mí para perdonar […] Y yo era muy sensible, yo era muy sensible. Es una de las áreas en las que gracias a Dios he ido mejorando, pero yo era muy sensible. A mí con una palabra negativa me herías. O sea, era muy sensible. Y si Dios me permitió pasar por todo esto era para que yo me hiciera más fuerte. Para que la sensibilidad se alejara de mí, para que la fortaleza entrara y para que nada de esas cosas me lastimaran. Y ya te digo, lo pasé duro, duro hasta terminar en un centro de Cáritas […] y ahí mismo ya me trató Miguel. En ese tiempo era mi trabajador social, muy lindo, por cierto. Y le agradezco porque recuerdo que cuando dio a luz a la niña y me llegó a ver...Todas esas cosas. Y a partir de ahí Cáritas estuvo conmigo. Entonces el equipo [de Cáritas]...Yo me había puesto barreras, yo era muy desconfiada, ¿sabes? O sea, era como ha pasado esto, como que me auto-protegía. Y no me habría espacio a la trabajadora social de allá. Siempre partiendo de, por favor, créame, no me gusta que no me crean, eso me genera...me disgusta como a todo mundo" (1E10).*

Este miedo a abrirse hacia los trabajadores sociales es relatado, en otra versión por Isabel (recordemos que Isabel accedió acudir a nuestra entrevista solo acompañada por un voluntario de la ONG que frecuenta, quien tiene toda su confianza; este voluntario, en un determinado momento avala el testimonio de Isabel y lo juzga frecuente):

> *"H/ ¡Muchas gracias! Necesitaba que me firmaras...*
> *I/ Yo no sé firmar mucho, pero bueno, ¡mi firma no la copia ni el Rey!*

*H/ (ríe) Es un papel que nada más que dice que para qué grabamos la entrevista. Que la grabamos porque yo luego la tengo que transcribir... Y después, ver en qué se parecen la tuya y las otras*
*I/ Vale*
*H/ para entender un poquito más que supone para una persona vivir en esta situación, ¿no?*
*I/ Hay mucha gente que le pasará lo mismo que yo, pero a veces, como a mí y a mí que vas con el miedo...Yo me acuerdo cuando vivíamos en la Barranquilla que vas con el miedo y aquí tenía luz igual. Ibas con miedo de que por los niños o por cualquier cosa...y la gente pues no se abre, Miguel [el voluntario] lo sabe. Y no tiene... porque ya muchos años, pero que al principio me pasaba igual, ¿eh? Y por eso digo que habrá mucha gente que tenga pasándolo o peor que yo. Pero que no...Tienen miedo. Eso es lo que pasa.*
*H/ ¿y el miedo exactamente a qué era?*
*I / El miedo, pues yo que sé, a que te quitan los niños o por muchas cosas...Pues yo que sé, igual me perjudica para la asistenta, a saber a dónde los lleva esta señora...Muchas cosas. Pero hay gente pues que no [tienen miedo], la verdad. Tienen la mente un poquito más abierta... Porque yo la tenía muy cerrada, me acuerdo*
*M/ Pero bueno, es algo, es lo que dices tú, [Isabel] que le pasa a muchísima gente. Porque como, como no puedes saber muy bien. Esto que dices, ¿a quién le va a llegar? O sea, tú vas a ver a una trabajadora social y le cuentas cómo estás y eso se queda ahí apuntado. Luego lo revisa no sé quién y dice "uy". Hay un tema que plantea mucha gente. Si le digo a mi trabajadora social que tengo la nevera vacía,*
*I/ ¡Me quita los niños!*
*M/ ¿Me va a ayudar o me va a decir que no soy capaz de cuidar a mi niño?*
*I/ Yo no voy nunca con la asistenta. Yo tengo miedo por ese motivo*
*M/ Claro, entonces si tienes una buena relación con la trabajadora social, bueno, pues de esa me fío. Pero, pero luego te va a venir otra y te va a revisar eso mismo que ya hicisteis. Pues a lo mejor a esta [la TS actual] no le hubieras contado.*
*I/ No, no, ya que va, que va. ¡Buf! Si no quiero ni ir a verla. ¡No!, ¿Pa' que?" (IE4).*

Por casos como estos vemos que estas emociones de autoconciencia a veces se forjan unilateralmente, pero no siempre. Las pocas personas que consignamos en la tabla 4.13 que han demostrado orgullo en realidad no es así; lo que hemos encontrado más bien es que han negado tenerlo; es decir, al afirmar que tienen vergüenza, añaden la coletilla… no es por orgullo, lo que apunta a algún indicio sobre hasta qué punto tienen internalizado el deber de no ser orgullosos reclamando algo, quizá porque evidentemente no consideran un derecho aquello que demandan (siendo aquello que demandan algo de lo que carecen por motivos estructurales):

*"Cuando estás así, porque yo por lo menos era...No era orgullo, ¿eh? la verdad. Pero no lo llevaba bien. Yo creo que yo podría estar pasando necesidad, pero el pedir se me hacía difícil. No por nada, era porque es que no tenía, no era ese mi plan, no era ese mi sueño, no era ese mi deseo. ¡Mi deseo era trabajar! […] Pedir ayuda es muy duro. Y yo lo llevo… yo siempre se lo he dicho a la trabajadora social, "yo no lo llevo bien" Incluso un día se me sentó un trabajador social en Aravaca que me dijo "Anabel, pero es que… ¿tú ves a esos dos niños? Tienes que luchar por esos dos niños" O sea, se me paró así firme. Y tú tienes que...Que sí, que vives con Dios, todo...pero tienes que tocar puertas, porque si esas puertas no las tocas, ¿no?, ¿cómo sabes tú qué...? Entonces tiene razón. Ahí fue cuando yo empecé a decirle "tienes la razón" aceptar que no, que no estaba bien. Y así he ido poquito, poquito a poco y así" (1E10).*

De igual manera, ¿puede decirse que cuando observamos culpa, que esa culpa ha nacido espontáneamente como consecuencia de la reflexión y posterior juicio sobre los propios actos, o es un reflejo de la mirada que perciben en otros?; quizá surja porque otros confunden el bien hacer de su profesión (asegurarse) con el juicio y la condena, y lo hacen (asegurarse) sin ningún tipo de tacto o empatía. Esa mirada enjuiciadora es una de la que después es difícil desprenderse, como le sucede a Soledad (madre soltera) quien, ni en presencia de aquellos en quienes sí confía, puede dejar de justificar por qué pide:

> *"H/ ¿Qué soluciones podría tener tu problema, que dependieran de ti, qué estás haciendo y que no estás haciendo?*
> *S/ No sé ni qué decir, pues nada. Claro. La verdad, nada. Yo hago lo que puedo, lucho por lo que yo pueda. […] pues siguiendo trabajando, luchando, luchando por uno mismo y por los que te rodean, que para mí son mi familia, mis dos hijos… Yo quisiera tener un trabajo más. Así pues, no pido más ayudas, se lo comenté al padre Agustín. Estoy pidiendo ayuda porque lo necesito realmente. Porque si no, yo se lo dije, hasta que tenga otro trabajo más, que luego ya no vendré Padre. Pero por el momento…*
> *H/ ¿Con qué cantidad de ingresos, más o menos, crees que resolverías y vivirías más holgadamente*
> *S/ Unos 300 euros más. Tampoco quiero pedir más de la cuenta*
> *H/ ¿Y eso?*
> *S/ No, lo justo y necesario" (1E7).*

Es decir, por ejemplo, en Jennifer hemos visto cómo la culpa surge de la recriminación, mientras que el arrepentimiento (emoción muy semejante a la culpa) vemos que la siente cuando consume demasiado o ha querido darles un capricho a los niños:

> *"Trato de controlarme para no hacerme más gastos… o sea, no me puedo permitir de hacerlo… o a lo mejor lo hago, pero ya estás luego con arrepentimiento… uy que me va a venir más. Porque hacerle un bizcocho a la niña o hacerle cualquier cosita ya me viene ese repelús de… ahora tengo que pagar más, no me queda de otra, o sea trato de… de asumirlo porque no me queda de otra porque a veces le quiero hacer algo a los niños… "mami hazme esto, mami quiero esto" y como todo es eléctrico, la licuadora es eléctrico, el horno eléctrico, pues no me queda de otra, o sea como digo… trato de que, bueno, ya se pagará y ya está, o sea no trato de hundirme en un vaso, trato de sobresalir siempre, no estar pensando en lo mismo porque luego me quedo ahí con eso y luego me da bajones y me siento mal, y bueno, bueno, trato de que no pasa nada y ya está, o sea de que ya va a pasar y no pasa nada" (1E5).*

Por otro lado, volviendo a Soledad (IE7), nos había referido al inicio de la entrevista que sus ingresos ascendían a 500 euros. Y, sin embargo, con 800 euros, piensa que ella y sus dos hijos vivirían más holgadamente… pues sí, pero ¿también dignamente? ¿y sin que su vida sea definida como una lucha diaria?, ¿hasta qué punto es consciente de su conformismo?, ¿están los pobres condenados a buscarse la vida como si su problema fuese personal y no estructural?, ¿no sería más sano ayudarles a crecer en asertividad sobre sus derechos? (pues sus obligaciones las conocen, por desgracia, demasiado bien),

¿qué emociones despiertan en nosotros, los lectores, la propuesta de este acompañamiento para acrecentar su asertividad con respecto a los derechos?, ¿qué tendría que cambiar para que apostar por estos caminos no fuese económicamente irracional? Por ese motivo, y como venimos sosteniendo a partir del marco teórico, debemos apostar por dar soluciones dignas, que sean racionalmente equitativas, pero también cordialmente justas, pues creemos que sí es posible, y como señala Malik, muy reparador:

> *"Entonces, cuando terminó mi trabajo, ya no tenía donde ir, ni para comer, porque tenía lo que me habían pagado el último mes ¿no? Entonces me he ido al ayuntamiento, a los servicios sociales que me correspondían y hablé con la chica que me atendió. Le conté mi situación y lo último que me dijo ella fue que no era urgente lo mío. Salí llorando… pero gracias a [ONG] aquí estoy. Ahí sí que me entendieron. Ni siquiera entendieron mi situación, para saber si era verdad o no. Solo me dijo que lo mío no era urgente. […] Hay todo tipo de personas. Y cuando te encuentras con una persona que te atiende con mucho cariño, con amabilidad, claro, se siente uno bien, aunque no… aunque no consiga lo que está pidiendo, pero sale de ahí contento. Aunque no consigas lo que estás buscando estás bien pagado. Pero bueno es lo que hay" (1E12).*

Continuando con las emociones sociales (Tabla 4.18) vemos que los SSSS están muy relacionados con ellas, especialmente las de humillación y sentimiento de vulnerabilidad social.

*Tabla 4. 18 Emociones sociales.*

| SENTIMIENTO/ EMOCIÓN | HECHO | PERSONAS INVOLUCRADAS |
|---|---|---|
| **Miedo** | Trabajar en servicio ayuda a domicilio (Coronavirus) | Infección |
| | Miedo a la oscuridad en desconexión suministro | Menores |
| | Explicar la propia situación por las represalias | SSSS |
| | Perder el dinero de la cuenta | SSSS |
| | Establecer una relación pareja | |
| | No poder realizar ningún trabajo | |
| | Repetir experiencia de desconexión de suministro | |
| | Acumulación de deuda | |
| | Desahucio | |
| | Perder el trabajo | |
| **Terror** | Vulnerabilidad ante el Covid del marido | |
| **Humillación** | Ser considerado okupa sin serlo | SSSS |
| | Trato recibido por no comprender la información | SSSS |
| | Dudar de la veracidad de lo explicado | SSSS |
| | Recriminación por acudir a solicitar ayuda | SSSS |
| **Soledad** | No tener con quien desahogarse (2) | |
| | Hogar monomarental y gastos | |
| | Hogar monomarental y desconexión | |
| | Vital | |
| | Proceso migratorio (2) | |

| | | |
|---|---|---|
| | Separación matrimonial | |
| **Vulnerabilidad, indefensión** | Negación ayuda SSSS (3) | SSSS |
| | Jubilación inminente | |
| | Demora de las ayudas en SSSS | SSSS |
| | Incomprensión de la información de SSSS | SSSS |
| | Prácticas comerciales de compañías energéticas | Compañías energéticas |
| | Condiciones de la vivienda | IVIMA |
| | Amenazas de la trabajadora social | SSSS |
| | Demora en las ayudas (confinamiento) | Estado, SSSS |
| | Situación de calle y embarazo | SSSS |
| | Desigualdad social | Sociedad |
| | Incapacidad para trabajar no reconocida | Seguridad Social |
| | Abuso energético | Familiares |
| | Trabajar 16 horas y no poder pagar los gastos | Estructura social |
| | Trato de la trabajadora social | SSSS |
| **Inseguridad** | No encontrar trabajo | |
| | Pérdida de empleo | |
| **Protección** | Atención recibida (3) | SSSS (3)<br>Tercer Sector (13) |
| | Internamiento en CIE | CIE |
| **Incomprensión** | No poder entrar acompañada a la cita con TS | SSSS |
| | Atención recibida | SSSS (2) |
| | Negociación deuda | Compañías energéticas |
| **Confianza** | Con los TS | Tercer Sector |
| **Desconfianza** | Hacia los TS | Tercer Sector<br>SSSS |

Con respecto al sentimiento de humillación todas las situaciones identificadas tienen como actor involucrado a los servicios sociales debido a la forma en que se han sentido tratados allí. Este trato ya hemos visto que para algunos ha sido recriminatorio por pedir ayuda o vejatorio por no sentirse creídos por los servicios sociales. Pero también encontramos el caso de Paloma, a quien la trabajadora social despide sin ayudarla por considerarla una okupa:

> *"Porque yo, mira la renta mínima la fui a solicitar y a mí la trabajadora social me dijo que me la negaba. Que no me iba a dar ni los papeles siquiera porque, porque yo donde vivía, yo estaba viviendo con un okupa. No hombre, con un okupa, no… porque parecía que estaba viviendo con los rastas esos […] pero claro, que entonces...Entonces no lo tenía el puesto a su nombre, porque claro, - te estoy hablando del año pasado-. Este hombre no lo ha puesto hasta hace... hasta ahora que ha salido del hospital […]El casero vive en una casa que era de sus padres y era de sus abuelos, pero alquilada, ¿sabes? Entonces esa casa, bueno, el edificio lo compró el banco y lo tiene alquilado a ellos hasta que ya se van echando. Hay un par de pisos que están cerrados y bueno, los demás son de gente muy mayor. El banco se lo tiene arrendado a este señor, como se lo tenía arrendado a su madre, y tal y tal. Lo que pasa es que la madre falleció hace un año y él no lo tenía puesto a su nombre y entonces es ahora... Él estuvo también ingresado cinco meses en un hospital y ahora cuando ha salido ya se ha puesto el contrato a su nombre, ¿sabes? Entonces él paga 500 euros de alquiler y entonces alquila habitaciones. Pero es que como ella, es que hija, ella me llega y..."como vives con un okupa no tenemos nada que hablar". "No tenemos nada que hablar...". ¿Y yo con mi brazo así? ...Oye, algo.... No sé, chica" (1E1).*

O el dispensado por la trabajadora social a Isabel, que no sabe leer ni escribir y tiene dificultades para comprender las instrucciones de la trabajadora social. A Isabel se le ocurrió que podría ser de ayuda acudir acompañada, pero eso tampoco se lo permiten. Durante el momento de la entrevista que reflejamos a continuación el voluntario que la acompaña le acaba de recomendar que vuelva a servicios sociales para comentar a la trabajadora social que la ayuda de emergencia no cubre los gastos de la alimentación ni de la comida, y a ponerle en conocimiento de que, además, el próximo mes ya no tiene derecho al subsidio de desempleo, por lo que se quedará en ingresos cero:

> *"D/ Pero a lo mejor sí que hay que preguntar porque como se te va a acabar lo de paro ahora...*
> *A/ No voy donde la asistenta, por favor.*
> *D/ Ya, pero es que a lo mejor te lo recalculan otra vez.*
> *A/ ¡Que no! Que yo la llevé todos los papeles.*
> *D/ Claro, pero cuando lo has llevado, estabas cobrando lo del paro, lo de la RAI. Pero es que eso se te acaba ya este mes.*
> *A/ Pero ¿tengo que ir donde la asistenta?*
> *D/ Sí*
> *A/ Y explicárselo todo a la asistenta. Que la de Denise me lo dijo. ¡Pero yo no voy a ir donde ella! Porque voy a salir mal con ella, vamos a… mira, que va a venir la policía, ¡porque me voy a volver loca! Porque yo no sé lo que tengo que hacer… voy a hacer una reclamación y que me la cambien. ¡Que me ha dicho que me vaya a Alicante! [con mi familia], ¿eh? Porque me dice ¡que no me va a ayudar! ¡Lo sabrá mejor ella! Y no es educadora. Yo na' más que estoy que ella es educadora y que es educadora. Y no es educadora, es asistenta social. Entonces ella está pasando todos los informes de la luz, todas las deudas que debo o lo que debo...Pero yo no sé, no sé. No nos entendemos ninguna de las dos. Y es que ha dicho que no me va a ayudar en nada. […]Te juro que mira, no sé, no sé de verdad, ¡que no quiero ir donde ella! Es que David, cada vez que voy donde ella... ¡Mira lo que te dijo a ti! No lo dejó ni entrar. Porque hay cosas, la verdad que me explican, que yo no entiendo. Y si le pregunto una vez, bueno, la primera vez me lo cuenta. Y le pregunto la segunda vez y se pone conmigo mal... "Que no lo entiendo…, que me lo tiene que explicar tantas veces…" y él no lo dejó entrar, yo lo entro porque luego él me lo explica de una forma que yo lo entienda y no lo dejó ni entrar. Y cada vez que voy salgo llorando, me voy mal porque...Coño, pero si es una trabajadora social y a ti te pagan por estar aquí y ayudar a la gente. Si no lo entiendo a la primera, ¿qué te cuesta decírmelo a la segunda? y nos llevaremos bien. Pero nada. Luego se "encontra", se pone muy fuerte conmigo. Muy agresiva hablando..." (1E4).*

Nuevamente la consecuencia de ese trato provoca una reticencia a acudir a los servicios sociales, quedando las necesidades de las personas sin atender y ellas en un estado de indefensión y vulnerabilidad social.

Por otro lado, además de resaltar cómo el sentimiento de humillación está más presente en la atención pública, vuelve a ser significativo que los motivos asociados al sentimiento de vulnerabilidad e indefensión son en su mayoría de carácter estructural como puede ser la negación o la demora en las ayudas, el no reconocimiento de una

situación de invalidez para el trabajo, o las dificultades del mercado laboral, o las condiciones de la vivienda:

> *"No, pertenece al IVIMA. Y me han dicho, porque he llamado varias veces que eso es del uso y eso ya me pertenecería a mi arreglarlo. Pero claro, si apenas puedo pagar unas facturas, cómo voy a arreglar unas persianas. Están rotas, la tengo media persiana subida con una botella de plástico y entra más o menos claridad, pero no la puedo bajar o subir, con lo cual son zonas que en verano se pasa mal porque es donde más calienta y donde más calor hace. Entonces dada mi situación no puedo arreglarlas. Encima tienes que dar gracias que tienes un techo, que tienes que estar diciendo, date con un canto en los dientes porque tienes un techo, pero este techo también tendría que tener más o menos entrecomillas, como yo digo, como te lo puedo decir las comodidades que necesitamos entre comillas que, sin embargo, no las tiene" (1E15).*

Pero también ha emergido un sentimiento de indefensión relacionado con actores privados como las compañías energéticas debido a prácticas comerciales engañosas:

> *"I/ Me he cambiado varias veces, pero también he tenido que volver con [nombra compañía] porque tenían un lío y digo, mira, me vuelvo otra vez con [nombre]. Y me tuve que volver otra vez.*
> *D/ varias veces lo que les ha ocurrido es que aparecía alguien en la puerta y decía ¿os hago un contrato…?*
>
> *I/¡Y me engañaban! Pero antes venían y me metían un rollo y yo, claro, porque me decía que iba a ser barato, y como no se leer… pues ellos entraban, me cogían los datos, la cuenta bancaria… y pues eso" (IE4).*

Otras emociones sociales encontradas ha sido miedo, terror, soledad, incomprensión y desconfianza; pero también, confianza y protección.

Por último, hemos encontrado, además, una gran variedad de emociones que hemos denominado situacionales que están reflejadas, junto con los hechos que las originan en la tabla 4.19.

*Tabla 4. 19 Emociones personales.*

| SENTIMIENTO/EMOCIÓN | HECHO |
|---|---|
| **Preocupación** | Incertidumbre baja laboral |
| | Condiciones laborales |
| | Pérdida de trabajo (2) |
| | Inestabilidad laboral |
| | No encontrar trabajo |
| | Edad para trabajar (3) |
| | Estabilidad económica |
| | Situación ingresos cero (2) |
| | Pérdida de estabilidad económica |
| | Cómo llegar a fin de mes |
| | Seguridad de la vivienda |
| | Importe de la factura |
| | Temperatura de la vivienda |
| | Desconexión suministro (2) |
| | Alimentos en nevera (desconexión) |
| | Deuda energética (2), acumulación (1) |

| | |
|---|---|
| | Cómo pagar la factura |
| | Calidad de la comida de los hijos |
| | Si habrá comida al día siguiente |
| | Situación vital (3) |
| | Cita con la TS |
| | Trámites y gestiones |
| | Familiares en país de origen |
| | Pandemia |
| | Menores (11) |
| **Impotencia** | Consumo energético inferior al requerido |
| | Situación vital (6) |
| | Pedir a la nuera que cambie hábitos energéticos |
| | Mejorar las condiciones de la vivienda |
| | Temperatura inadecuada y asma del niño |
| | Pago de las deudas |
| | Situación de calle embarazada |
| | Desacuerdo Estado y empresa (demora cobro del ERTE) |
| | Situación cero ingresos (confinamiento) |
| | No poder regalar nada a los niños (2) |
| | Situación ingresos cero |
| | Imposibilidad de cuidar hija enferma |
| | Inaccesibilidad vivienda (bucle de ilegalidad) |
| **Incertidumbre** | Futuro laboral y edad |
| | Situación laboral (pandemia) (6) |
| | Demora de las ayudas (2) |
| | Demora en las respuestas administrativas |
| | Cómo pagar las deudas |
| | Como llegar a fin de mes |
| **Sufrimiento** | No poder conservar la mascota |
| | Situación vital (4) |
| | Duelo por muerte de madre en país de origen |
| | Separación del bebé por trabajo |
| | Situación cero ingresos (confinamiento) (2) |
| | Proceso migratorio (Guinea-Canarias) |
| | Duchas con agua fría de los niños |
| **Frustración** | Expectativas de desarrollo personal y profesional |
| | Consecuencias de estar en lista morosos |
| | Consecuencias de rebasar en 52 euros el SMI |
| | Cursos de capacitación no orientados al empleo |
| | Trabajar 16 horas y no poder pagar los recibos |
| | Imposibilidad de ahorrar debido al gasto energético |
| | Expectativas vitales |
| **Resignación** | Renunciar al ocio |
| | Privación energética (2) |
| | Situación vital |
| | Demora en las citas con SSSS |
| | Trato recibido en SSSS |
| | Situación vital |
| | No poder volver al país de origen |
| | Recibir menos ayuda de la necesaria y no pedirla |
| **Sorpresa, asombro** | Despido improcedente (2) |
| | Calidad alimentos proporcionado SSSS |
| | Condiciones de fraccionamiento deuda energética |
| | Importe de la factura |
| | Coqueteos de la TS de SS con el marido |

| | |
|---|---|
| | Cobro de la reconexión |
| **Agobio, estrés** | Situación residencial, desahucio |
| | Entrevista con la TS de SSSS |
| | Condiciones vitales de los niños |
| | Avisos de corte |
| | Posibilidad de nuevos confinamientos |
| | Retención del pasaporte por la mafia |
| | Situación vital |
| **Tristeza** | Imposibilidad de trabajar por motivos de salud |
| | Imposibilidad de dar a los hijos una vida mejor |
| | Situación vital (2) |
| | Muerte del marido |
| | Muerte de la madre |
| | Ser ayudada por los hijos |
| **Desesperación** | Situación vital |
| | Situación energética y vital |
| | Ingresos insuficientes |
| | Proceso migratorio (Guinea-Canarias) |
| **Tranquilidad** | Tener la alimentación cubierta por las ayudas |
| | Respuesta inmediata del Tercer Sector |
| | Atención en el CIE |
| | Obtención del permiso para trabajar |
| **Hartazgo** | Trámites con las compañías energéticas (2) |
| | Situación vital |
| **Satisfacción** | Tarifa contratada |
| **Pérdida** | Bienes muebles (2) e inmuebles (1) |
| **Alegría** | Situación residencial |
| | Concesión bono social |
| **Dolor emocional** | Calefacción y ACS eléctricos |
| **Decepción** | Situación vital |
| | Despido improcedente |
| **Esperanza** | Mejora de la situación |
| | Encontrar un trabajo |
| **Resentimiento** | Abandono por parte de familiares (2) |
| **Nostalgia** | Situación energética en la chabola |
| | Condiciones de vida en el país de origen |
| **Aprensión** | Contagio |
| **Agrado** | Atención recibida en Tercer Sector |
| **Pena** | Dejar de estudiar para trabajar |
| **Desmotivación** | Falta de empatía de TS de SSSS |
| **Reticencia** | Acudir a los servicios sociales |

La preocupación es una de las emociones que más se repiten, siendo frecuente que muchos de los desencadenantes sean laborales y económicos, también la situación vital y en casos particulares, la edad para trabajar o la calidad de los alimentos proporcionados a los hijos. Todos los informantes con hijos han mostrado sentirse preocupados por cómo afecta la situación a los niños. Específicamente, y en relación directa con la experiencia de pobreza los datos revelan que la deuda energética o su posible acumulación, su

importe, y cómo hacerle frente han sido motivo de preocupación para los entrevistados; de igual manera, la desconexión del suministro:

> *"Yo es lo que te comentaba. Es que es complicada y es preocupante, muy preocupante. Es un sinvivir pensar cómo vas a poder llegar a fin de mes y cómo vas a asumir esas facturas que te vienen, porque es que van subiendo y no las bajan, las suben diariamente. Entonces es muy complicado y son muchas preocupaciones del día a día. Porque solo piensas que tienes que pagar esas facturas para que no te corten el suministro. Entonces es complicado y es preocupante. No pongo la calefacción. Porque no puedo ponerla, no me lo puedo permitir. ¿Por qué? por la factura, que es lo único que pienso a final de mes, es que solo es factura, factura y que tengo que pagar. Entonces de qué me sirve estar caliente si a final de mes me voy a quedar fría de ver la factura porque es lo que te digo. Ha habido subidas y suben y suben y suben, pero nunca bajan entonces, con lo cual no te facilitan las cosas en ningún caso" (1E15).*

También la impotencia ha sido una emoción que destaca negativamente. Experiencias como no poder consumir de acuerdo con las necesidades del hogar, mejorar las condiciones de la vivienda, sobre todo si existen menores, o modificar algunos hábitos han sido señaladas por ellos como circunstancias ante las que sienten que no pueden hacer nada. Curioso es el caso de Isabel, el cual puede advertirnos del tremendo trabajo educativo que debe realizarse en las intervenciones. Isabel tuvo una experiencia de corte desagradable, deudas y avisos de corte recurrentes. También se muestra preocupada por la comida de los niños, dejándole más tranquila el que los niños tengan asignado comedor y que merienden en una ONG del barrio. Al ser preguntada por sus hábitos nos comenta que tiene un arcón frigorífico y pone 4 lavadoras diarias. Sería importante que se trabajara con Isabel la necesidad de esos hábitos, se le ayudara a planificar las lavadoras, a enfrentar las dificultades con la nuera en ese tema, o se le ayudase a aceptar que un arcón frigorífico tiene un consumo muy elevado, no teniendo ningún sentido, además, tener uno enchufado si faltan alimentos en casa. Sin embargo, no parece que dada su relación con los servicios sociales eso vaya a suceder habida cuenta de los problemas, anteriormente explicados, que tiene con ella, especialmente el del miedo por los niños:

> *"Lo ponemos todo por la tarde. Lo hacemos todo por la tarde. Porque claro, es que si hoy se han juntado dos lavadoras que trae mi nuera y dos más junto yo, son cuatro o cinco lavadoras. Entonces, claro, si lava ella…*
> *H/ ¿Cuatro o cinco lavadoras cada día?*
> *I/ Claro, si son dos de ella y dos son mías...Entonces... Los niños van al colegio todos los días y a veces, la verdad, no tienen tanta ropa. Igual tienen dos chándales o tres... Tienes que estar lavando y secándolos. Porque sí que tengo una bombona de gas, pero vale 15 cargarla todos los meses. No me dura ni un mes. Porque claro, ¿qué hago? La voy poniendo de habitación en habitación para que se caliente un poco. La voy poniendo. Y luego, pues eso, que pa' secar un pantalón, algo que necesito...porque tienen que ir al colegio. ¡Yo tengo que secar ahí!*
> *H/ ¿Y has pensado ponerlas por la mañana en los horarios más baratos y poner alguna menos?*
> *I/ Ya, pero...Yo lo puedo controlar, pero si tengo a mi nuera en mi casa pues...*

*H/ Igual si se lo explicas*

*I/ Ya, sí se lo explicas, no se le puede explicar, porque igual se cree que le digo que no quiero que la meta. Sí, igual yo lo puedo hacer, pero si estoy sola lo puedo hacer. Sí, me puedo cortar. Que a veces hago eso y me quedo dos días sin lavar. Pues igual le restriego un poco la ropa, un chándal o una o dos prendas, lo restriego a mano. Lo dejo que me se escurran y luego, luego los seco como puedo. Pero claro, es que no sé ni qué hacer con los niños. Porque si yo estuviera sola a mí me daba igual. ¿Pero qué hago con los niños?" (1E4).*

Con respecto al sufrimiento no es una emoción que haya destacado especialmente en cuanto a frecuencia, son pocos los casos en los que ha sido expresada como tal por lo que hemos tomado como referencia para catalogarla así las expresiones emocionales durante la entrevista como llorar al narrarlo o las referencias a haber llorado cuando le estaba sucediendo. Como vemos en la tabla de resultados, solamente hemos encontrado un caso directamente relacionado con la pobreza energética. Lo cuenta Nina, quien recién llegada de su país estuvo viviendo con una prima que tenía racionado el consumo energético para ella y sus hijos:

*"Lo teníamos todo muy medido. Teníamos que hacer los 3 el baño en 20 min y ella no ponía los termocalefactores. Lo cerraba y en el momento en que se iba a ir al baño lo abría. Entonces tardaba en calentarse el agua pero estaba el que nos teníamos que bañar. Fue terrible. Y de que mis hijos me digan… ¡mamá está fría el agua! Bueno, no importa te tenés que bañar igual, cosas así…Yo sé lo que es… No soy una persona… bueno, esto total no es mío. No, es como yo vivía en mi propia casa, pero a este extremo que te digan de que tenés que bañarte en 20 minutos los 3 y con lo que esté el agua fue muy duro. Para mí de repente sí, pero para los chicos no lo puedo… y sufría ¡Mamá está fría! No, te tenés que bañar. Es terrible. Bueno y lo que te digo, te controlaba todo" (1E14).*

Como "experiencia energética" frustrante ya hemos comentado el caso de Serguei, quien trabajaba 16 horas cada día y sin embargo no podía pagar los gastos energéticos de la vivienda. Como hemos visto, uno de los motivos era el derroche energético realizado por la familia, pero otro, no menos importante era tener toda la calefacción eléctrica:

*"Más o menos 300, 320 al mes. Vamos, cada dos meses venía eso, solo luz porque gas no tenía nada. Eso me aconsejaron cuando me hicieron reforma, que era otro clavito para pecho. Los últimos dos años ya tenía lo mismo mis setecientos y pico, pero facturas me salían casi la mitad de mi sueldo. Ahora, ya, últimamente, que ya no cobraba 1800 euros, 300 era para, para pagar facturas. También tenía que comer. Entre médicos y todo... Lo que tenía, lo que me dieron, finiquito de trabajo, aguantó. Pero aguantó hasta cierto punto porque tenía que sacar, sacar, sacar y también hay que vivir" (1E9).*

Los avisos de corte también son fuente de agobio importante para los entrevistados, sobre todo cuando confluyen situaciones de precariedad laboral, inestabilidad económica y no demasiada claridad en torno a las condiciones de pago:

*"Pero la verdad que hay allí unas chicas muy majas [en la oficina de atención al cliente] Que ya me iban a cortar, estoy hablando con ellas y digo, "dame unos días…"*

*Me dejaron unos días, la atrasaron ahí, que se metió en el ordenador [la chica de la oficina de atención al cliente] porque yo tengo una forma de pago que tengo que pagar uno atrasado y otro adelantado. Entonces yo ahí lo tenía. Entonces es que ya me iban a cortar, que no me daban más tiempo. Estuve hablando con ella, iba llorando y me dijeron que pusieron allí unas cosas para que no me cortaran. […] Y otra, [cosa que pediría] es que no me cortaran ni la luz ni el agua, ni eso. Tengo miedo cada vez que se acumulen los recibos y te echen a la calle" (1E4).*

La situación vital es vivida con mucho sufrimiento e incluso desesperación, llegando incluso a pensar, en alguna ocasión en quitarse la vida, aunque los niños aportan un propósito vital definitivo:

*"Voy llorando, preocupada con mis papeles, con lo que debo, que me la van a cortar, con todo. Pero nada. No se me abre ninguna puerta. Y encima la asistenta, que es su trabajo también me la cierra. Entonces yo ya no sé qué hacer. A veces la verdad, que tengo la manía ¿eh? se me mete en la cabeza, si no es por mi niño pequeño, los otros son más mayores… pero si es por el niño pequeño que tengo, de cogerme una botella de aguarrás y bebérmela…" (1E4).*

La tristeza se ha percibido de manera directa ante la imposibilidad de dar a los hijos una vida mejor, no poder trabajar debido a las circunstancias de salud, a la muerte de familiares, y por supuesto ante la situación vital. Por ejemplo, Paula, nos comentó a micrófono cerrado y con lágrimas rodando por sus mejillas que tenía ganas de volver a reír, y cuando se lo recordé con micrófono abierto dejó entrever cómo la tranquilidad es la condición de posibilidad de risa:

*"H/ Me dolió antes cuando decías que de lo que tienes ganas es de reír…*
*Sí… tengo ganas de tranquilidad. De acostarme un día y no pensar, ostras si tengo que pagar, ostras si tengo que hacer esto. De decir "me voy a acostar y no voy a pensar. Me voy a pensar que estoy sentada en la orilla de la playa mirando el océano y viendo amanecer ¿no? "No sé, de tranquilidad ¿sabes? Y no pensar. No sé tranquilidad ¿sabes? Y no pensar. Saber que mañana, "ah, pues tengo congelao dos pechugas, pues se las hago al chico con un huevo o dos patatas" ¿sabes? "pues tengo esto, voy a hacer esto. Y tengo sopa para todos los días y ya tal" ¿sabes? No hay día que no me acueste pensando. Ay, ay, ay, ay, ay, ay, ay ni decir "madre mía", ni soplar… no puedo de verdad que no puedo más, como me ha pasado muchas veces. ¿qué hago? ¿me pongo a robar?" (1E15).*

Otro motivo de tristeza encontrado es el de Myriam, quien siente un gran pesar por el hecho de que sea, precisamente su hija, quien tenga que ayudarla a ella:

*"Es más duro que el que te ayude tu padre. Porque, al fin y al cabo, estás más acostumbrada a que los padres siempre te echan una mano ante cualquier circunstancia, pero que te ayude tu hija, que te tenga que ayudar tu hija económicamente… cuando tú te planteas tener un hijo, tú eres quien le educas, quien le da una formación y quien le das una estabilidad hasta que llega a independizarse, incluso después de independizado, porque siempre le sigues ayudando… entonces el que te ayude ella… con 28 años… sí que es duro. Yo creo que es la parte emocional más dura, es la que más cuesta. El asumir que… no es el asumir que necesitas ayuda, es el asumir que tiene que ser ella la que te ayude a ti cuando he sido yo siempre la que le he ayudado a ella a complementar sus estudios, a sacar su carnet de conducir… a tener sus actividades… Yo siempre he sido quien le ha dicho: "venga, a hacer este*

*curso, venga… "cuánto vale?... pues lo pagamos a medias". Y ahora ella entiende que me tiene que ayudar, pero también es duro verla. […] El otro día que estaban mirando de comprar una casa… pues le decía… "a ver Patricia míralo bien, con tranquilidad, no vaya a ser que en algún momento alguna cosa… y me dijo "que no mamá, que yo quiero… o sea que no quiero que me pase lo que a ti, verme con 40 años y con la ayuda de todos" Y pfff… se me rompió el alma" (1E6).*

Pero, volviendo a los sentimientos y emociones directamente relacionados con la experiencia de pobreza energética vemos también que la concesión del bono social supone un motivo de alegría y haber obtenido una buena tarifa eléctrica que permita disminuir el importe de la factura es una satisfacción, aunque haya que haber superado el trance de los trámites con las compañías, algo que produce hartazgo:

*"A ver, en parte me ayuda, pero podía ser más elevado. Es verdad que yo pago facturas de 40, 60, 50 €. Depende del mes porque depende de las horas, bueno, depende de todo un poco, y es verdad que esos 7 € que a mí me descuentan pues oye, se nota, pero se podría notar mucho más, claro. Lo pedí hace dos años, nada más entrar en la vivienda, lo solicité también tuve que entregar muchísimos papeles. Te piden muchos papeles, no te facilitan. Te vuelvo a decir me pidieron muchos papeles. Tardaron un mes o dos meses en concederlo. Después de haber enviado muchos papeles. Pero es verdad que sí, que es ayuda y se nota, pero que podían subir un poquito más, pues sí.*
*H/ ¿Qué significó para ti cuando te dijeron que te lo daban?*
*¡Jolín una alegría! Porque te vuelvo a repetir si a mí una factura me viene de 40. Porque la luz está cara, pagas 28 o 27. Pues es verdad que se nota la diferencia, con lo cual se agradece muchísimo. Para mí una alegría que, ya te digo, no es igual pagar los 40 que 28. Con lo cual yo una alegría, vamos, enorme, pero que podrían facilitar de verdad la facturas más descuentos acorde a la factura también. Pero bueno, pues nada" (1E15).*

*"la penúltima que yo recuerdo a nombre de la madre [del casero], porque todo estaba puesto a nombre de la madre de este señor fue de 150 euros y éramos nada más que cuatro personas a consumir. Altísimas de morirte y ya digo "chico es que tienes que hacerlo y tal cual y nada… que es que tenía una depresión de caballo. Entones a este señor había que ayudarle. Entonces ya estuvimos toda una santa tarde que yo ya estaba hasta el gorro, pues llamando […] y por lo menos pude poner la luz a su nombre. […] bueno, entonces me he hecho el contrato, bueno digo "me he hecho" que un día a la semana no se paga, no lo pago la luz. Si pues eso, el domingo… Y luego una vez al mes pues hay un día que tampoco me lo cobra. La última que ha venido eran 75 euros. De 150 a 75 que es la mitad. Claro que entonces ya estábamos viviendo 3 pero la última ya vivíamos cinco, bueno, seis" (IE1).*

Por último, emergió un sentimiento curioso, la nostalgia, razonable en quienes dejan su patria, pero insólito cuando lo que se echa de menos es las condiciones de vida en la chabola en Las Barranquillas, como nos cuenta Isabel (1E4):

*"Si está muy bien porque tiene muchas ventanas y un patio, porque es un bajo. Yo las abro, que no las cierro. Que lo dejo todo abierto. Luego lo cojo con la manguera... tengo una goma, riego todos los árboles, ponemos una piscina para los niños de estas ahí. Porque muy grande, es enorme. Y claro, yo prefiero el verano. Que el invierno es para personas, no que sean ricas, pero que tenga un trabajo y lo pueda costearlo, tenga… con calefacciones...y con sus cosas. No como yo, que paso más frío en el piso que en una chabola. Porque la chabola tenía lumbre y me calentaba. Tenemos chimenea de pueblo. Aquí me estoy muriendo de frío. Y digo yo "¡pero si estamos aquí peor que en una chabola!". No tienen nada... Porque en una chabola yo estoy*

*calentando ya de agua con el butano como hacia como hacía allí. Y tenía mi lumbre y pasaba menos frío. ¡Y aquí nos estamos muriendo de frío!" (1E4).*

El análisis de su entrevista deja ver que se siente preocupada, impotente, vulnerable, también que se siente sola, con miedo, humillada e incomprendida, con mucho agobio y sufrimiento, desesperada en algunos momentos, y también con miedo (Tabla 4.18), y todo ello, por la dificultad para pagar las facturas, por el miedo a repetir la experiencia de corte, porque no comprende a su trabajadora social quien la recomienda irse a Alicante con su familia para solucionar sus problema, pasa frío, le preocupan los niños y en el momento de la entrevista está sin ingresos. Tener tal análisis en la cabeza quizá pueda ayudarnos a entender la aparente irracionalidad de su sentimiento de nostalgia, o quizá no… La cuestión es ¿cómo, con qué recursos, y cuánto tiempo habrá que emplear para poder deshacer los múltiples nudos que tienen las vidas como las de Isabel? Y lo más importe: ¿quiénes lo harán y por qué lo harán? Nuestra esperanza es que el análisis emocional que hemos realizado no eche más leña al fuego de la lástima y sí lo haga al de la justicia social, fundamentando el cambio en los derechos humanos, y sin dar cabida a sentimientos como la resignación del pobre, del rico o del cristiano.

## IMPACTO EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO INDIVIDUAL Y EN EL BIENESTAR SOCIAL

El siguiente análisis que hemos aplicado a los datos es el del impacto de la experiencia de vulnerabilidad sobre el bienestar individual y social de quienes padecen el problema de la pobreza energética.

Las tablas 4.20 y 4.21 muestran, respectivamente, un balance del bienestar/malestar personal y social de estas personas reflejado en base a las dimensiones analizadas.

Con respecto al bienestar psicológico individual, vemos que es relativamente frecuente que tanto la evidencia como el déficit de una determinada dimensión de bienestar haya aparecido en la biografía de la misma persona. No es de extrañar puesto que las entrevistas son extensas y abarcan distintos periodos de la vida de una persona, y porque unos hechos los relatan en pasado, lo que permite una reflexión más objetiva y menos opresiva, mientras que otros los están viviendo en el momento de la entrevista.

A pesar de ello, vemos cómo la dimensión más afectada con diferencia es la de dominio del entorno, seguida del crecimiento personal y de la autonomía. El propósito vital, debido a la presencia de los hijos es una de las dimensiones protectoras, junto con la capacidad para establecer relaciones positivas con los demás.

*Tabla 4. 20 Bienestar individual.*

| *DIMENSIÓN* | | *INFORMANTES* |
|---|---|---|
| *AUTOACEPTACIÓN* | Evidencia | 1E1, 1E2, 1E6, 1E8, 1E10, 1E12, 1E15 |
| | Déficit | 1E2, 1E9, 1E15 |
| *AUTONOMÍA* | Evidencia | 1E1, 1E8,1E15 |
| | Déficit | 1E1, 1E2, 1E4, 1E8, 1E9, 1E11, 1E13 |
| *RELACIONES +* | Evidencia | 1E1, 1E4, 1E5, 1E6, 1E11, 1E13, 1E14 |
| | Déficit | 1E7, 1E9, 1E15 |
| *DOMINIO DEL ENTORNO* | Evidencia | 1E1, 1E2, 1E4, 1E8, 1E9, 1E10, 1E15 |
| | Déficit | 1E1, 1E2,1E3, 1E4, 1E5, 1E6, 1E7, 1E8, 1E9, 1E10, 1E11, 1E12, 1E13, 1E14, 1E15 |
| *PROPÓSITO VITAL* | Evidencia | 1E1, 1E3, 1E4, 1E5, 1E6, 1E7, 1E10, 1E13, 1E14, 1E15 |
| | Déficit | 1E2 |
| *CRECIMIENTO PERSONAL* | Evidencia | 1E1, 1E3, 1E6, 1E7, 1E8, 1E9, 1E10, 1E11, 1E12, 1E13, 1E14 |
| | Déficit | 1E1, 1E2, 1E3, 1E4, 1E5, 1E6, 1E9, 1E11, 1E13, 1E15 |

*Tabla 4. 21 Bienestar social.*

| *DIMENSIÓN* | | *INFORMANTES* |
|---|---|---|
| *COHERENCIA SOCIAL* | Evidencia | |
| | Déficit | 1E1, 1E2, 1E3, 1E4, 1E9, 1E15 |
| *INTEGRACIÓN SOCIAL* | Evidencia | 1E2, 1E4, 1E5, 1E6, 1E7, 1E8, 1E10, 1E11, 1E12, 1E13, 1E14 |
| | Déficit | 1E1, 1E2, 1E3, 1E4, 1E5, 1E6, 1E11, 1E12, 1E15 |
| *CONTRIBUCIÓN SOCIAL* | Evidencia | 1E1 |
| | Déficit | 1E6 |
| *ACTUALIZACIÓN SOCIAL* | Evidencia | |
| | Déficit | 1E1, 1E2, 1E6, 1E11 |
| *ACEPTACIÓN SOCIAL* | Evidencia | 1E1, 1E4, 1E5, 1E11, 1E14 |
| | Déficit | 1E2, 1E3, 1E4, 1E5, 1E7, 1E9, 1E10, 1E15 |

Las tablas 4.22 a 4.34 reflejan las categorías en las que se han codificado datos, tanto de evidencia como de déficit, y los hechos implicados[18].

[18] Las filas sombreadas indican déficit en esa categoría

*AUTOACEPTACIÓN*

Con respecto a la autoaceptación vemos evidencias en dos categorías: actitud positiva hacia el yo, y la valoración positiva del pasado. Debido a las circunstancias tan duras por las que estas personas pasan cuando consiguen superar algún obstáculo, o aún sobrevivir, deja en ellos una suerte de orgullo y complacencia por la propia valía, a pesar de que no siempre haya una bolsa de empleo disponible:

> *"Yo llevo diez años viviendo este… este problema [el desempleo]. Ya no es un problema de decir "yo no estoy preparada" Si señor ¡yo estoy preparada! Yo tengo una formación, tengo una experiencia laboral…" (1E6).*

> *"Me daba miedo al principio [volver a trabajar] La verdad después de tantos años parado, pues no sabes a lo que te vas a enfrentar, ni lo que te vas a encontrar, ni lo que… el miedo que tienes también… yo le tenía miedo a quedarme dormido por la medicación que tomo. Era un contrato de un año. O sea, sabíamos que estábamos un año y fuera, que no había más… más posibilidades. Ahora lo que hay es que buscar otro trabajo. O sea, porque yo ya tengo las ganas esas [de buscar] sí, porque digo "yo valgo, yo valgo y punto" (1E8).*

En contrapartida vemos cómo la incapacidad para gestionar los malos hábitos energéticos de su familia, con el consiguiente problema para pagar unas facturas muy altas deja en Serguei un poso de insatisfacción consigo mismo muy grande:

> *"Hombre, a día de hoy no, [tengo problema con las facturas] pero...Te digo, hasta año pasado que estuve en casa sí que me costaba. Pagaba yo y ¡vivimos 5! En lo que era mi casa mía. […] era mi ex, su hija, su nieta y novio de su hija. Y eso sí que era mi clavación. Ellos trabajaban, pero no pagaban. Claro, piso pagaba yo, los pagaba yo. No pasa nada, uno se acostumbra ¡como soy idiota! (1E9).*

*Tabla 4. 22 Bienestar personal. Autoaceptación.*

| DIMENSIÓN | HECHO | INFORMANTES |
|---|---|---|
| **Actitud positiva hacia el yo;** | Orgullo por sacar adelante a su hijo gracias a su esfuerzo personal<br>Competencias digitales para hacerse el bono social ella sola<br>Diferenciar el propio valor de las oportunidades recibidas<br>Reconocerse como válido para trabajar<br>Capacidad de privarse como cualidad<br>Satisfacción por el modo de conducir la propia vida | 1E1; 1E2; 1E6; 1E8; 1E12; |
| **Valoración positiva del pasado;** | La mala experiencia con la TS como oportunidad de mejora personal | 1E1; |
| **Insatisfacción con uno mismo;** | Mala gestión de los hábitos energéticos ajenos | 1E9; |
| **Decepción ante los hechos de la vida pasada;** | Abuso energético de los familiares<br>Necesidad de pedir | 1E2; 1E9 |

*AUTONOMÍA*

Con respecto a la autonomía vemos que algunos de ellos sí manifiestan una regulación interna del comportamiento tomando decisiones desafiantes debido a la pura situación de necesidad. Así se ha observado, sobre todo, en quienes se encuentran en situación de endeudamiento e imposibilidad de pagar, sienten la impotencia de no poder acceder a una vivienda o simplemente deben mudarse si quieren no tener que amoldarse a las condiciones energéticas impuestas por el casero:

> *"Ahora la que tengo es lo de la comunidad, la comunidad entera, pues no estoy pagando. La comunidad es que estábamos pagando una derrama porque se reformaron las fachadas y son 60 euros. Y lo que solicité fue que la derrama se parara y luego yo la iba pagando según mis ingresos, pero lo tienen que hablar en junta. Dije, bueno, pues es que no y si no puedo pagar, no puedo pagar. O sea, yo no puedo esperar a que tú me contestes y me digas, oye pues mira, hemos pensado esto. Yo me puedo adaptar a tus circunstancias dentro de mis circunstancias. Yo entiendo que es una comunidad y que hay que pagar, pero tú entiende que en este momento yo no puedo" (1E6)*

En contrapartida, vemos que es más frecuente lo contrario, es decir, adaptarse a las presiones del entorno, pensando y actuando como se espera que se haga. Esto se percibe sobre todo por la adaptación a la lógica de consumo impuesta por los caseros o titulares de la factura o a la relación con los servicios sociales. Uno de los casos más llamativos de limitación de la autonomía lo narra Mariana cuando nos comenta sus dificultades para poder alquilar un piso sin avales (por su condición de inmigrante) y como, por ejemplo, cuando le comunican que han prescrito las ayudas para el alquiler y tiene que abandonar su vivienda, no puede ni siquiera ser ella misma quien gestione un acuerdo directamente con el titular:

> *"Estuvimos ahí tres meses, pero luego ya me dijeron que en el sector donde yo vivía de Fuencarral, que ya no hay ayudas para pagar el piso. Entonces yo les dije que me dejaran a mí el piso que yo sí tengo para pagar, porque estaba trabajando. Y bueno me dijeron que no, que hay que hablar con el dueño. Entonces yo decía que yo puedo hablar con el dueño y para que me dejen, o sea, o sea que ellos queden como que me avalaban y yo poder pagar. Pero tampoco…" (1E13).*

Por otro lado, la imagen ofrecida a los familiares por la situación económica es fuente de malestar personal para Sonia por la sensación que deja en ella el vivir siempre en situación de necesidad:

> *"Pero es que es verdad que en tu familia eres como ¡joe!, es que no sé cómo decirte. Pues el hecho de que tú estés bien económicamente y que nadie te diga "jolin, mira, pobrecilla". Que estés bien, o sea, que cambie ese chip. Es que siempre, siempre, claro, es lo que más me gustaría que cambiara, el que me vean siempre con dificultad" (1E2).*

*Tabla 4. 23 Bienestar personal. Autonomía.*

| DIMENSIÓN | HECHO | INFORMANTES |
|---|---|---|
| **Regulación interna del comportamiento;** | Decisión de mudarse ante la situación de PE<br>Decisión de ocupar una casa<br>Decisión de dejar de pagar hipoteca | 1E3; 1E8; 1E15; |
| **Se preocupa por las expectativas y evaluaciones de los otros;** | Imagen ofrecida a los familiares | 1E2; |
| **Se adapta a las presiones sociales para pensar y actuar de determinadas maneras;** | Separarse es dejar al marido sin recursos<br>Dependencia de los SSSS<br>Adaptación a la lógica de consumo del titular<br>Dependencia de Tercer Sector para gestionar obstáculos | 1E1; 1E4; 1E8; 1E13; |

### *GENERACIÓN DE VÍNCULOS POSITIVOS*

La generación de vínculos positivos es una de las dimensiones en las que se observa menor déficit (Tabla 4.24). Por lo general se ha visto que la situación de vulnerabilidad no afecta a la capacidad para tener relaciones cálidas, satisfactorias y de confianza con los demás, de preocuparse por otros o de generar relaciones empáticas, afectuosas e intimas. Aunque en cambio sí hemos visto que se produce malestar y dificultad a la hora de establecer vínculos más próximos con los trabajadores de servicios sociales, con quienes cuesta abrirse, no así con los de las entidades del tercer sector, hacia quienes se siente una necesidad de corresponder y devolver lo recibido:

> *"Y la verdad que yo aquí estoy muy agradecido. Yo siempre que me dicen "Oye Manuel, qué haces" Si puedo, yo soy el primero para hacerlo o para llevarlos a algún lado, que hay que llevar cosas en una cena de navidad que hicimos en un colegio, pues para llevar cosas…" (1E3).*

Con respecto a las amistades algunas personas sienten una desconfianza grande y evaden compartir sus propios problemas acrecentando su sensación de soledad:

> *"Yo no hago notar que tengo problemas, ni hago saber a nadie. Eso ya me lo como yo solita. Porque hay gente muy mala. Claro por la experiencia, también hay gente que no te apoya, a lo contrario, a veces te… o sea, que yo solita me lo…" (1E7).*

> *Apoyo psicológico ¿con amigos?, bueno a veces te desahogas, tal pero realmente lo estoy pasando… a ver, cada problema familiar mío, por lo menos en mi caso, me lo estoy comiendo yo sola. Estoy viendo también a una psicóloga porque no es fácil esta situación" (IE2).*

Los familiares también son un apoyo importante, así como los vecinos, en quienes muchas veces encuentra uno mayor apoyo que en la familia:

*"Y los vecinos son mi familia. Es lo único que tengo. De verdad que me quieren mucho y yo los quiero a ellos. No son gitanos, a mí no me importa, pero a veces son mejor. Los gitanos son peores. De verdad, algunos son peores. Porque antes… no era como antiguamente que te ayudaban y de todo. Ahora ya no hay casi unión. No hay. Pues eso son los hijos y no te apoyan…" (1E4).*

*Tabla 4. 24 Bienestar personal. Generación de vínculos positivos.*

| DIMENSIÓN | HECHO | INFORMANTES |
|---|---|---|
| **Tiene relaciones cálidas, satisfactorias y de confianza con los demás;** | Con trabajadores sociales (Tercer Sector)<br>Vecinos<br>Convivientes<br>Familiares<br>Casero<br>Amistades | 1E1; 1E4; |
| **Se preocupa por el bienestar de los demás;** | Casero<br>Hijos | 1E1; 1E2 |
| **Es capaz de una fuerte empatía, afecto e intimidad;** | Casero<br>Desahuciados | 1E1; 1E11 |
| **Entiende el dar y el recibir de las relaciones humanas;** | Reciprocidad con los compañeros de piso<br>Reciprocidad Tercer Sector<br>Médicos | 1E1; 1E3; 1E11; 1E13; 1E14 |
| **Le resulta difícil ser cálido, abierto y preocuparse por los demás;** | Con TS de SSSS<br>Amistades | 1E2, 1E7, 1E10 |
| **Está aislado y frustrado en las relaciones interpersonales;** | Familiares<br>Amigos<br>Hombres | 1E2, 1E7; 1E15 |

### *DOMINIO DEL ENTORNO*

En cuanto al dominio del entorno y como era de esperar, vemos que es la dimensión que acusa mayor déficit. No obstante, en las entrevistas también hemos visto muchas circunstancias que permiten a estas personas sentir que tienen competencia para gestionar su entorno (Tabla 4.25).

Entre los motivos que hemos encontrado tenemos: conseguir encontrar una vivienda adecuada, ser capaz de liquidar sus propias deudas, reducir la dificultad de pago de las facturas o no incurrir en deudas, conseguir evitar los cortes de suministro, poder trabajar, conseguir organizarse con los gastos o ser capaz de solucionar por sí mismo sus propios problemas. Todas estas cuestiones, por lo tanto, deben ser favorecidas al máximo en las intervenciones, con el fin de ayudarles a tener una mayor sensación de capacidad y logro, en lugar de incrementar su frustración o su sensación continua de tener que ser

ayudados. Hablamos de todo un clásico de la intervención en situaciones de pobreza como es la máxima de enseñar a pescar y no dar el pez, porque no solo son más eficaces a largo plazo, sino que además contribuyen a que mejoren su bienestar psicológico individual.

*Tabla 4. 25 Bienestar personal. Dominio del entorno.*

| DIMENSIÓN | HECHO | INFORMANTES |
|---|---|---|
| **Sensación de dominio y competencia en la gestión del entorno;** | Encontrar vivienda adecuada a las propias circunstancias (2)<br>Liquidación de deudas<br>Reducción de la dificultad pago de facturas<br>No incurrir en deudas<br>No llegar al corte de suministro<br>Realizar actividades de la vida diaria<br>Temperatura de la vivienda (en la chabola)<br>Solucionarse sus propios problemas<br>Volver a trabajar<br>Organizarse para pagar el alquiler.<br>Sentirse preparada para funcionar autónomamente<br>Conseguir un trabajo | 1E1; 1E2; 1E4; 1E8; 1E10, 1E13, 1E15 |
| **Controla una compleja serie de actividades externas;** | Optimización del contrato<br>Solicitud bono social | 1E1; 1E2 |
| **Hace un uso eficaz de las oportunidades del entorno;** | Complementar ingresos con economía informal (4)<br>Solicitar ayuda a entidades Tercer Sector desconocidas<br>Encontrar una buena tarifa eléctrica<br>Poder apoyarse en amigos y conocidos<br>Poder realizar cursos de capacitación | 1E1; 1E4; 1E14; 1E15 |
| **Es capaz de elegir o crear contextos adecuados a las necesidades y valores personales.** | Ocupar una casa (2)<br>Enganchar la luz<br>Migrar a España (4) | 1E4; 1E10; 1E11; 1E12; 1E13; 1E14; 1E15; |
| **Tiene dificultades para gestionar los asuntos cotidianos;** | Trámites administrativos<br>Comprensión de las indicaciones SSSS<br>Que los convivientes racionalicen el gasto<br>No poder tener intimidad en casa | 1E4; 1E9; 1E14 |
| **Se siente incapaz de cambiar o mejorar el contexto circundante;** | Estado de salud<br>No poder conservar bienes muebles<br>No poder conservar la mascota<br>No poder afrontar pago de gastos (4)<br>No poder comprar alimentos (7)<br>Necesidad de privarse (4)<br>No poder dar una vida mejor a los hijos (3)<br>No poder mejorar su capacitación<br>No poder afrontar la situación vital (5)<br>No poder celebrar el cumpleaños de los hijos<br>No poder tener una temperatura adecuada de la casa (5)<br>No poder mejorar las condiciones de la casa (2)<br>No poder optar a empleos mejor cualificados<br>No poder pagar el alquiler (4)<br>No poder pagar las deudas (2) | 1E1; 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E9;1E10; 1E11; 1E12: 1E13; 1E15 |

| | | |
|---|---|---|
| | Trabajar jornadas extensas y no poder afrontar gastos<br>Menor rendimiento laboral por añorar a los hijos<br>No poder ahorrar por gastos energéticos<br>Encontrarse sola y no poder regresar a su país por embarazo de riesgo<br>No poder pagar las deudas<br>No encontrar trabajo (3)<br>Desempleo del cónyuge<br>No poder cuidar de la hija por estar enferma<br>No poder salir con los amigos (2) | |
| **No es consciente de las oportunidades del entorno;** | Desconocimiento del bono social | 1E7 |
| **Carece de sensación de control sobre el mundo externo.** | No cumplir criterios de ayuda de SSSS<br>No poder salir de la lista de morosos<br>Consecuencias de la lista de morosos<br>No poder acudir acompañada a las citas de SSSS<br>No poder negociar una política fraccionamiento de deuda (2)<br>No obtener respuesta a los problemas<br>Trabajar 10 horas y no poder pagar un alquiler<br>No poder trabajar por el COVID19 (2)<br>No poder afrontar el pago de la hipoteca y de un alquiler<br>Desligarse de la mafia y continuar solo el viaje<br>No poder conseguir un piso por no tener papeles (2)<br>No poder conseguir papeles<br>No poder encontrar un trabajo adecuado a sus circunstancias<br>Que la renovación de los papeles de la mujer y la hija dependa de la renovación de su contrato<br>Precio de los alquileres<br>No poder negociar personalmente con su casero<br>No sentirse seguro en su país<br>No puede dar a sus hijos una ducha de agua caliente | 1E2; 1E3; 1E4; 1E6; 1E9; 1E12; 1E13; 1E14; 1E15 |

Sin embargo, es importante que el resto de los agentes distingamos qué problemas pueden gestionarse ellos mismos y cuales no, así como ser conscientes de las emociones y consecuencias de los posibles errores cometidos en la valoración de esa diferencia. Así, por ejemplo, cuando Isabel refiere que ella misma puede buscarse la vida es una ficción, pero un adecuado acompañamiento y una correcta información adaptada a su capacidad de comprensión puede ayudarle a sentirse mejor alcanzando logros personales en la gestión de su entorno:

> *"¡Pero si no me hace falta ir a donde ella para arreglarlo!¡Yo lo he arreglado siempre sola! ¡Claro! Si voy a donde la asistenta mira, ¡que me duele en el alma ir donde ella! Vamos yo creo que me llevan donde ella con una pistola, como metralleta a matarme a mí. Sí. Si yo cojo los papeles, me los rellena alguien. Por eso yo voy sola y me lo hago todo sola. Sí, yo me lo soluciono lo que puedo... ¡me lo soluciono sola! no voy a donde ella" (1E4).*

Pero lo más importante es darse cuenta de que, efectivamente, salen una lista larga de motivos por los que ellos sienten, en un determinado momento, que pueden controlar su medioambiente. Sin embargo, ya hemos visto el alto precio y la escasa sostenibilidad de esos logros.

Facilitar los trámites y que sean accesibles a la persona que tiene que realizarlos puede ser un motivo de satisfacción y bienestar que ayude a contrarrestar el enorme acervo de emociones negativas y malestares cotidianos de la vida de estas personas. Es decir, fomentar que estas personas tengan un entorno lo más fácil posible para moverse de forma autónoma, no solo resuelve el problema de la pobreza energética, sino que, además, es motivo de bienestar:

> *"Y está lo del bono social, al poco de vivir aquí me lo dijeron las trabajadoras sociales. Fue fácil y teníamos la ofician aquí cerquita, entonces me acerqué y dije "oye lo del bono social, tal" – Porque lo de la… esta vital, es difícil. O sea, hasta que pude… o sea, me dieron una dirección, te metes ahí… pero me costó… o sea era ¡Dios mío! ¡¿qué es esto?! Y digo, hasta que no lo haga no voy a parar. Y era, te metías y te mandaban a otro lado, de otro lado a otro lado y luego… hasta que logré meterme en la solicitud, y otra vez así hasta que lo logré…" (1E2).*

También poder hacer cursos de capacitación se refleja como un buen estímulo para mejorar el bienestar, demostrando, que además se comprende la oportunidad que supone poder realizarlos:

> *"También asistí a los cursos de empleo que me recomendó Cáritas, y la verdad que la autoestima es lo mejor para una persona. Porque por más que yo tenga conocimiento siempre es bueno escuchar a los demás y aprender" (1E14).*

Por último, también puede verse cómo alguna de las acciones que les permiten dominar y gestionar ese entorno no les dejan tranquilos, ni les proporcionan, por otro lado, demasiado bienestar personal; por ejemplo, cuando se han visto en la disyuntiva de ocupar o quedarse en la calle, el hecho de ocupar les ha dado la oportunidad de poder tener un techo bajo el que dormir, pero les ha acarreado, al mismo tiempo, problemas sociales y morales (arrepentimiento, reprobación y culpa). Así, de la misma forma, nos resistimos a aceptar como una evidencia de control y dominio del entorno, verse obligados a enganchar la luz, emigrar a países donde la legislación de extranjería tiene tantos flecos pendientes, o complementar ingresos con trabajos altamente precarios como pelar cables o recoger chatarra; porque, efectivamente, esas acciones les permiten reducir su malestar en unos sentidos pero lo aumentan en otros (bien por su conciencia, bien porque después tienen que afrontar las consecuencias legales de, por ejemplo, ocupar un inmueble):

*"Cuando no tienes trabajo, no tienes piso y siempre estás ahí comiendo el coco no avanzas… Claro, estás ahí y siempre estás pensando "a lo mejor me echan mañana o la semana que viene" Siempre estás pensando… pero era la única manera… No es que… ¿dónde vas a ir? Con dos niños no puedes estar en la calle. A mí no me gusta hacer eso [ocupar] pero… si no hay otra manera… […] Primero entras y lo primero viene la policía. Estábamos ahí y te piden los papeles y ya está. Y luego se va la policía hasta el día del juicio. A los 6 meses te mandan la carta y te ponen un abogado de… si te portas bien con los vecinos, sigues ahí. Si los vecinos se quejan de ti… a la calle. Pero con los vecinos no tenía problema. […] No, no, no, no, no, que eso nunca voy a hacer esto ya. No, porque no me gusta. Yo lo que quiero es tener mi piso pagando todos los meses y ya está" (1E11).*

Por otro lado, el malestar por no ser capaz de gestionar el propio contexto es muy elevado. Todas las situaciones van ligadas a un sentimiento de impotencia y son bastante variadas. Entre las circunstancias que en un determinado momento han sentido que no podían cambiar, encontramos a todas las directamente relacionadas con la expresión de la pobreza energética: temperatura de la vivienda, afrontamiento de los gastos mensuales (también el alquiler), la dinámica de privación material y energética, la mejora de las condiciones de la vivienda o la liquidación de las deudas:

*"Lo peor el frío. Que no podemos poner nada porque claro, no tenemos radiadores y no tenemos nada. Yo no puedo poner nada. […] No tengo medios porque para dejar el piso bien te tienes que gastar un dinero. Porque mis ideas eran pues volver a poner otra vez la caldera. Bueno, la caldera, yo que sé algo que se me calentara la casa, pero es que no tengo forma, no tengo forma" (1E4).*

*"Porque yo estuve en Lérida, trabajando de vez en cuando y buscando trabajo… pero no tenía papeles, entonces posibilidades tenía muy poco para conseguir trabajo estuve como un año en Lérida. Porque trabajo había. Pero claro, para que te cojan para trabajar, al no tener papeles… Claro, tienen miedo. Entonces dicen "yo quiero uno con papeles "Entonces vivíamos en un pueblo y vivíamos en una casa abandonada, con miedo a que se cayera el techo encima de nosotros. Y vivíamos allí tiempo así que ya no teníamos...La casa no tenía puertas y cocinábamos ahí...compraba una bombona para cocinar ahí fuera cuando no está lloviendo, claro. Cocinábamos allí y luego nos metemos debajo del techo. Ahí sí que pasamos frío. Nos calentábamos con mantas" (1E12).*

*"Vivía con mi cuñada, que teníamos un piso igual alquilado entre las dos. Mi marido pagaba la mitad y ella pagaba la otra mitad. Viví con ellos Yo misma me costeé, pero entonces como ya tenía mi trabajo, entonces yo ya me salí a vivir aparte, que también era...Imagínate. Mi marido me tenía que mandar casi 700, 800 mensuales. Para mantenerme. Porque yo estaba con mi hija pequeña y todo. Entonces yo me veía que también mi pobre marido tendría que trabajar duro y como se dice allá, para poderme mantener a mí y poder mantener también la casa en Ecuador. Los tres primeros años vivimos fatal. Muy duro y luego volvía a trabajar y entonces ya...ya era más fácil" (1E13).*

*"He discutido mucho con ellos [el equipo del centro], he discutido porque, claro, me veo en una situación de impotencia..."Pero es que Manuel, tú estás trabajando". Ya, estoy trabajando, pero que mira, lo que tengo ingresado es que no tengo nada, que no tengo nada. Que me han cortado el teléfono, es que no tengo nada. Es el cumpleaños de la niña, es pasado mañana y no tengo ni pa celebrarlo, no tengo nada. "No, porque no sé qué". Y le digo "¿sabes lo que pasa?" Así, hablando, diciéndotelo mal "aquí que hay que ser extranjero para que te den". "No digas eso, Manuel". Digo "¿que no diga eso". Digo "mira, ¿sabes lo que digo yo? que no quiero hablar más con vosotros".*

*Levantarme e irme, pero luego pedirla perdón y tal. […]Entonces llega un momento que estás muy estresado, yo me estreso y yo lo digo. A mí me da igual que sea [nombre], que sea [nombre], que sea [nombre], que sea... Yo se lo digo y yo lo suelto y luego me dicen "es que tú enseguida...". No, yo enseguida no, yo te digo las cosas como son y yo te las digo, ¿vale? Y digo "¿qué te las digo, a lo mejor un poquito así...? Sí, vale, pero porque me siento muy estresado y no sé... Pero luego vengo y te pido perdón, ¿no es así? Sí. Vale, pues ya está. Y entonces perdóname porque te he dicho las cosas mal y ya está" (1E3).*

La sensación de no poder controlar la propia vida también la expresan quienes se muestran impotentes ante el conjunto de su situación vital, evidenciándose un malestar mayor entre quienes son conscientes de que su situación no se arregla ni trabajando, aunque en general lo que se observa es que tienen unas expectativas importantes de mejorar a través del trabajo y seguir intentándolo:

*"Si cobras mucho, cobras mil. Estás pagando un piso por lo menos barato, barato… 700, por aquí. La comunidad, más la luz y el agua y ya estás en 900 ¿Y qué has conseguido?" (1E11).*

*"Date cuenta de que llega un momento en que no tienes ingresos y como no tienes ingresos, tú empiezas a solicitar. Nadie te contesta, nadie te dice, nadie te habla y dices, bueno, pues lo vuelvo a hacer otra vez. Y ahora en el mes de junio ya dije, a ver, tengo que empezar a hacer algo porque no puedo seguir así. Algo tengo que buscar, aunque sea algo aleatorio, algo que me cubra por lo menos algo, aunque sea una parte de la deuda" (1E6).*

Quizá porque ese es el mensaje que lanza la sociedad, quienes se sienten atrapados en una situación de pobreza y además realizan largas jornadas de trabajo se encuentran al límite de tirar la toalla. Así lo cuenta Manuel, quien explicó que no le denegaron el Ingreso Mínimo Vital porque rebasaba en 52 euros el salario mínimo interprofesional; sin embargo, él se siente impotente para vivir autónomamente, fuera del alojamiento de Cáritas, por tener que buscar un alquiler (que no le conceden por estar en la lista de morosos), que difícilmente podría afrontar por tener que continuar pagando, además, la hipoteca del piso que devolvió al banco:

*"No [me lo concedieron], porque como estaba trabajando, yo soy el único que está trabajando y como me pagan el salario mínimo interprofesional 52 euros pues nada. Ni puntos de la niña porque me paso por 52 euros. Es que es todo, o sea por 50 euros ¡nada! Estoy en el límite que soy capaz de decir a mi jefe "bájame las horas, dame un contrato de media jornada, trabajo las horas y los otros me los das en negro". Porque si no, no coges ayuda de ningún lado. No es que quiera coger ayuda de ningún lado... Pero claro, es que te pones a mirar y dices vale, la nómina vienen 1200 y pico euros, con lo de con lo que te quitan el IRPF y tal, no sé qué, 983. Hago la declaración de la renta. 33 euros a pagar. ¡Encima! [risas] Claro, la tienes que pagar, es que... Son, son, son muchas cosas...Y como estás ahí justo en el límite de que sí, de que no, de que no sé cuánto y luego te enteras y ¡joe! Te llega a uno y dice "joe, pues mira, me han subido la renta, me han subido lo de los puntos de los niños, me la han subido a no sé qué". "Joe, pues me han concedido también la renta vital, no sé qué". "Con la renta mínima y tal..." Y dices tú "pero y a ver, ¿qué has cobrado tú este mes? Y dice "joe, la renta mínima, me han concedido la renta vital, y lo de los puntos y 1700 y pico euros" Y digo*

*"¡¿quéé ?!" ¡Y se queda cara tonto! Digo "1700 euros sin hacer nada todo el día aquí en casa". Sí, estás buscando tu trabajo, estás...Pero ¿y yo? Mil euros trabajando de lunes a sábado, 12 horas todos los días" (1E3).*

El caso de Manuel conecta con otra de las categorías que evidencian un déficit de dominio del entorno: carecer de sensación de control sobre el mundo externo. No es de extrañar habida cuenta de la naturaleza estructural de las causas y factores de vulnerabilidad de la pobreza energética. Por otro lado, si la categoría anterior se relacionaba sobre todo con la impotencia ante la propia situación vivida, esta se relaciona más con la frustración de quien siente que los límites u obstáculos están por encima de su capacidad de control, es decir, no dependen de uno mismo.

En este sentido, estas situaciones encontradas se relacionan con normas y criterios de gobierno (no cumplir criterios de ayuda, racionalización de las ayudas, imposibilidad de acudir a las citas de SSSS acompañados, ausencia de respuesta de las administraciones), con los límites legales, fundamentalmente en el caso de los extranjeros (dificultades para obtener permisos de residencia, trabajos, alquileres), coyunturales (restricciones de movilidad durante la pandemia, efectos de la pandemia en la situación laboral, de salud, o no poder fraccionar las deudas de una forma asequible con las compañías energéticas:

*"Dicen que dan más ayudas a las personas más necesitadas. Mi marido no está cobrando absolutamente nada porque pararon, cerraron los talleres y les hicieron firmar lo del ERTE. Mi marido, eh...mmm... trabajó, eh... dos semanas. Luego pasó lo del ERTE y le pagaron esas dos semanas que era... Bueno, nos sirvió para una compra. Y de ahí hasta que pude hablar con Manuela, que ellos me dieron una ayuda económica porque la trabajadora social se volvía a decirte "como claro, mi marido ha estado trabajando, hay que esperar lo del ERTE." Lo del ERTE realmente..." (1E2).*

*"Mi experiencia es que aquí en Las Rozas o entre la Comunidad de Economía Económica Europea, el Ayuntamiento de Las Rozas y la Educación formaron un grupo de mayores de 40 años con un programa largo de no ingresos de trabajo y no ingresos económicos ni trabajo y se hizo una formación profesional. Una formación profesional con un TC1. Se hizo a través del Ayuntamiento de Las Rozas y con Comunidad Económica Europea. Hubo dos cursos en el que yo estuve desde septiembre hasta octubre del año siguiente haciendo una formación en técnico auxiliar de jardín de infancia de 0 a 6 años, impartiendo clases en días alternativos en clase presenciales en el colegio para ver cómo se dirigía un aula y las actividades y el programa educativo y todo lo demás. […] Pero de ahí nadie salió con trabajo. Fue una formación, que estuvo bien, que durante el año aprendimos muchísimas cosas, que nos hicieron ver la realidad de lo que es un colegio, cómo se imparte, lo que es la educación, y cómo tienes que llevar el programa educativo y todo lo demás. Pero no hay más, no hay más nada […] Los cursos que son impartidos por el INEM o por ahora por el SEPE, se hacen cursos de formación con un número determinado de horarios que a veces son retribuidos y otras veces no pero luego no hay bolsa de trabajo. Con lo cual no es una forma de perder el tiempo, porque nunca es forma de perder el tiempo. Siempre se está aprendiendo a un campo completamente distinto o formándote del que tú ya tienes, pero no va a ningún lado. […] hay una época en la que- te digo por los de mi edad - Teníamos que salir y ayudar a nuestros padres. Porque ahí fue una crisis bastante*

*importante también. Y la mitad de nosotros no hemos tenido estudios, pero sí que es verdad que tenemos una carrera profesional. Y ha sido inviable. Diez, diez años de intentos ver, mirar y observar. Y no hay y no hay forma. Y no hay resultados. Entonces, bueno, llega un momento en que te tienes que adaptar al a lo que hay. Y tú sabes, a veces me da la sensación de decir venga, yo te tengo un rato entretenida. El problema está en que cuando son cursos de formación en los que no son retribuidos, tú estás perdiendo ese tiempo de trabajo, de no ingresos para poder hacer una formación que luego no te va a servir para nada. Y para mí, los cursos de los que yo he hecho y de la formación que yo he tenido, a mí me han servido como experiencia propia, pero no me han servido para desarrollarla ni desempeñarla ante un puesto de trabajo. Entonces es, es la...la rabia. Si tú como empresa solicitas una subvención, o la Comunidad Económica Europea, el Estado o quien sea, te da una ayuda para recibir una para que tú formes a esa persona, a ese número de personas que luego sirva para algo" (1E6).*

*"No te da facilidades. Para ellos facilidad es que lo pagues en dos veces o tienes que pagarlo en el tercer aviso o si no te la corta. Les decía por favor que si me lo podían pasar en dos veces, que si me podían dar alguna forma de pago más, facilitarme algo y en todos los casos he recibido negativas, que es una factura que tengo que pagar, que tengo un límite de plazo y tengo que pagarla sí o sí. Ellos no se complican, por lo menos en mi caso, tienes que pagarla sí o sí. Si al tercer aviso no las has pagado directamente te cortan la luz. Es una pena, pero es así la realidad… no te facilitan las cosas" (1E15).*

### *PROPÓSITO VITAL*

Estamos ante una de las dimensiones en la que se observan bastantes evidencias de bienestar, aunque al igual que con las otras dimensiones se observan bastantes altibajos en todo el recorrido vital (Tabla 4.26). Sin embargo, lo interesante es, en estos momentos, analizar cuáles son los hechos, actitudes y creencias que sustentan esas evidencias.

Bastantes de ellos han hecho alusiones durante las entrevistas a las metas y objetivos que tenían en ese momento. Muchos de ellos colocaban sus expectativas en encontrar trabajo, mientras que otros se orientaban a poder dar una vida mejor a sus hijos, encontrando, además, que es posible lograrlo:

*"Entonces o es ayuda de tipo residencia o es una ayuda en casa. ¿También sabes lo que había pensado? En... Pero claro, yo sé que el Ayuntamiento lo lleva una compañía y tal y eché. Pero es que... ¡volvemos a lo mismo! (señala el brazo) Si ideas tengo...pfff... Porque yo me pongo ahí y.…Porque yo pienso que me voy a poner bien del todo. ¿Sabes lo que te digo? Y entonces tengo que hacer algo por... y luego pensar, pensar dentro de dos años a ver qué jubilación...Yo no pienso jubilarme hasta que... a ver. ¿Me entiendes? Mientras el cuerpo...Yo no estoy para jubilarme. Si tú, a mí me quitas lo del brazo. Si tú no sabes lo de mi brazo... Tú piensas que yo soy una persona apta para trabajar, ¿sí o no?" (1E1).*

*"Yo ahora yo me veo capacitada para salir del residencial. Yo no soy esa Diana María de antes que se encerraba en mí misma y como decía: "no, yo tengo que estar allí…" No, yo le he dicho a la directora "yo quiero salir". Que sé que ahorita el mundo es así. Bueno, para Dios no hay nada imposible, pero realmente lo que te presentan no es nada bueno. O sea, hemos llamado a sitios… lo primero que te piden: nóminas, tal. Tiene que tener aval tal, alquiler, tal. Vale. Pero no dejamos que eso, que ese mundo nos detenga. O sea, ya no hay temor para que yo me pueda detener. Yo siempre digo:*

*algo va a haber que nos permita salir", porque esa es la idea, sinceramente, salir" (1E10).*

*"Lo único que me da fuerza para seguir adelante y para decir "tengo que luchar pa' algo y tengo que...dejar algo a mi hija para cuando sea un poquito mayor, o que pueda estudiar o empezar a..." Le he dicho a mi mujer de abrir una cuenta de estudio para la niña para cuando sea y metiendo todos los meses, aunque sea 20 euros. Y digo "¡que son 16 años todavía!" Si todos los meses metes 20, 30 euros y algo va a tener. Yo me...Mi futuro es salir de aquí, poder acceder a una casa si fuera mía, para en un futuro yo dejársela a mi hija. Eso es lo que yo tengo en mente y es lo que me da mi fuerza para salir todos los días, irme a trabajar y hacerme 1200 kilómetros y estar 12-13 horas por ahí aguantando aparte de los pacientes que llevo; luego, por la noche aguantando a borrachos que cojo de Cabify, a gente de todo. O sea que no queda otra" (1E3).*

*"Voy a hacer de fontanero y de la limpieza. Hay dos. A lo mejor de fontanero, mejor. Porque de limpieza… fontaneros siempre tienen trabajo" (1E11).*

Por otro lado, existe otro criterio importante que no se relaciona tanto con la proyección a futuro sino más bien con el hecho de mirar hacia atrás y encontrar un sentido bien a lo ya sucedido, bien a lo que está sucediendo. Así, mientras algunas personas dan a sus vivencias más dolorosas un sentido más religioso, otras prefieren atribuir el sentido de lo vivido y de los propios actos a las necesidades de los menores. Así, por ejemplo, Paloma nos cuenta que para sacar adelante ella sola a su hijo tuvo que dejar atrás su orgullo y aceptar trabajos que no son agradables, como atender a domicilio a desconocidos:

*"Pero bueno, dices, si esta es la vida y tengo que hacerlo, entonces ¿qué hago? Me cojo mi orgullo de que... yo tal... y no como y.... ¿y mi hijo qué?" Yo que no he hecho nunca nada en casa que… bueno, pues en casa he hecho lo normal. Pero vamos, que me tengo que ir a casa de los demás a hacerles sus cosas, que yo si le he limpiado a mi madre y a mi abuela también. Cuando era jovencita les he estado cuidando, les he estado tal, y ahora a un extraño… yo lo miro con la filosofía de que digo: digo ¡vamos a ver una cosa! Lo he hecho y entonces me ha valido para poder ganarme la vida y sacar a mi hijo adelante, porque lo principal es mi hijo y yo, porque sin mi esta criatura, a ver…(1E1).*

Tomar a los hijos como fuente de sentido para elegir cursos de acción es un tema que puede ser a veces poco comprendido y hasta controvertido, como se percibe en el relato de Manuel quien determinó no aceptar la solución de los SS.SS., lo que fue entendido por el trabajador social como un rechazo de la ayuda por parte de este. De igual manera, podemos ver una cierta semejanza con el caso de Sonia cuando criticó la calidad de los alimentos recibidos gratuitamente por no considerarlos adecuados para la dieta de un niño, o de Nabil o Mónica cuando justifican, por la presencia de los menores, el haber ocupado inmuebles en un determinado momento de sus vidas. Pero veamos como lo cuenta Manuel:

*"Le digo [al trabajador social], vivienda de emergencia social, que he oído, que he estado mirando en internet y tal" "Manuel, olvídate. No hay nada" Digo ¿y entonces? Y dice yo la única solución que te puede dar Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, un albergue" Y le digo "bueno, pues a un albergue te vas tu". ¿Cómo me voy con una niña de un año a un albergue? Y digo "¿cómo me voy a ir a un SAMUR social de esos que lo llaman ellos un albergue? Y dice "Sí". Y digo "¡pues ahí vas a ir tú!. "¡Entonces estás rechazando la ayuda!" ¡No, no estoy rechazando la ayuda! No estoy rechazando la ayuda. ¿Cómo me voy a ir con una niña de un año a un sitio que, aunque sea para dormir, me tenga que levantar, que tal…? que no, que yo no me voy a ir ahí. Y digo, "mira, ¿sabes lo que te digo? Que prefiero dormirme en el coche. No digas eso, si dices eso voy a hacer como que no he oído porque te podemos quitar la niña y todo" Digo ¿sí? ¿me vas a quitar a la niña??? Claro, que llegan y te dicen que estás rechazándolo, pero que yo no estoy rechazando. Pero es que tú no puedes, tú tienes que valorar, pienso yo, bajo mi punto de vista, vale, si tú eres un asistente social, yo cuando llega alguien, me cuentan algo, yo tengo que valorar todo eso ¿vale? Y yo no te puedo ofrecer en un primero momento "te puedo ofrecer eso". No… a mí me llegaron y dicen, "yo lo único que te puedo ofrecer- me lo puso así- viviendas tal, nada. Eh, alquileres sociales, nada, porque no hay tampoco. Lo único que te puedo ofrecer: albergue social. Y dice "¿lo quieres?, esta tarde lo tienes" "No, no lo quiero" "Entonces lo estás rechazando" No, no lo estoy rechazando ¡yo no puedo ir ahí!" (1E3).*

Manuel es uno de los casos de descenso social sobrevenido por desahucio pues no pudo pagar la hipoteca debido a un ERTE repentino e inesperado que le aplicaron en la empresa y que redujo sus ingresos de forma repentina a la tercera parte. La consecuencia es que en apenas seis meses se ve en la calle. El tiempo no es un factor baladí en las intervenciones sociales. ¿Cuánto tiempo se tarda en perder una casa y el mundo tal y como se lo conoce desde que se nace? ¿y en asimilarlo? ¿cuánto tiempo se tarda en ofrecer una solución? ¿cuánto tiempo tiene el receptor para asimilarla y meditarla? ¿cuánto tiempo se tarda en escribir un juicio en una historia social? ¿y en desprenderse de él? ¿Cuánto tiempo se tarda en proferir una amenaza? ¿cuánto tiempo se tarda en olvidarla?

Por último, cada vez más, afortunadamente y gracias a corrientes psicológicas como la logoterapia de V. Frankl se nos va haciendo más claro el valor que tiene el sentido para afrontar las vicisitudes vitales, o como dijera Nietzsche, entendamos que, efectivamente, quien tiene un por qué puede soportar cualquier cómo. En este sentido la tabla 4.26, recoge algunas de las creencias sobre las que estas personas construyen esos *cómo.* La religión, la temporalidad, o la conciencia de que la situación presente no es tan mala como las pasadas están muy presentes en los discursos, así como la aceptación de la vida como sacrificio:

*"Con decirte, cuando yo tuve a mi niña, pues yo no estaba trabajando y mi marido trabajaba y no nos llegaba el sueldo, y eso que era el sueldo de mi marido nada más. O sea, tenía al niño mayor y tenía a la niña y no teníamos para leche, la pasaba penurias, lo he pasado, pero fue temporal ¿eh? te digo eran 2-3 meses y agarré y le digo a mi marido, con la niña recién nacida de 15 días, y me fui a trabajar de interna, y luego él entraba horas y le digo te quedas con la niña, tú esto, tú lo otro me metí de interna, no me quedó de otra, pero si la necesidad, si uno se quiere sobre salir adelante,*

*quiere prosperar, tiene que sacrificarse… me acuerdo que lloraba mucho y digo, no, no, no, que esto es temporal y luego a fin de mes estaba con mi niña es que como te digo, la vida no me ha tratado a mí, uff, todo fácil, todo bien… a mí la vida me ha tratado muy dura, ha sido muy dura desde que yo vine de Perú. Me vine de Perú, me vine aquí con 20 años" (1E5).*

Para Nina, en cambio, tiene mucho sentido encontrar un trabajo legal, entre otras cosas para poder contribuir en España económicamente y poder devolver parte de la ayuda recibida. Ella ha reelaborado todo lo sucedido positivamente lo que sin duda es una ayuda para mirar hacia el futuro con menos temor y encontrar un sentido a lo vivido en la oportunidad de continuar en un país como España:

*"Para mí estar acá es una bendición. Es que encontré en mi camino gente tan buena. La verdad que yo no tengo en mi camino la experiencia de maltrato acá, para nada. […] Lo que quiero entonces es tener mi trabajo y empezar a aportar aquí en España. Eso es lo que… por eso es que no me quiero ir a mi país. Donde vos recibís vos tenés que dar. Y ese es mi… Y ahora a mis hijos les digo cuando sean profesionales acuérdense de [ONG] porque de donde vos recibiste ayuda hay que devolver ayuda" (1E14).*

*Tabla 4. 26 Bienestar personal. Propósito vital.*

| DIMENSIÓN | HECHO | INFORMANTE |
|---|---|---|
| **Tiene objetivos en la vida y un sentido de dirección;** | Encontrar un trabajo (6)<br>Dar una vida mejor a los hijos (4)<br>Poder vivir de forma autónoma<br>Salir de la lista de morosos<br>Comprar una casa que herede su hija<br>Realizar cursos orientados verdaderamente al empleo<br>Relacionarse, distraerse y no preocuparse<br>Hacer cursos de capacitación<br>Que su hija reciba tratamiento vital<br>Vender la casa de su país y conseguir liquidez | 1E1; 1E2;<br>1E3; 1E4;<br>1E5; 1E6;<br>1E7; 1E8;<br>1E10; 1E11;<br>1E13; 1E14 |
| **Siente que hay sentido a la vida presente y pasada;** | Satisfacer necesidades de los menores (4)<br>Dar una estabilidad emocional a su hijo (2)<br>Dios permite situaciones difíciles para el aprendizaje (2)<br>La salud de la hija | 1E1; 1E3; 1E6;<br>1E7; 1E10;<br>1E11; 1E15 |
| **Tiene creencias que dan sentido a la vida;** | Pensar que va a recuperar la salud<br>Pensar que se es apto para trabajar<br>Que la familia la vea bien<br>Pensar que es una situación temporal<br>Sacrificarse es el camino para salir adelante<br>"Para Dios no hay nada imposible"<br>Para salir de la pobreza hay que tener el ánimo correcto<br>Si otros pueden (privarse) yo también<br>Consumir responsablemente<br>Sufrir con paciencia y pensar que Dios poco a poco abre puertas<br>Dios ayuda a quienes se lo piden<br>Estar en el CIE es estar protegido<br>Estar en España es una bendición<br>Conciencia de haber recibido mucho y querer devolverlo<br>O uno mismo se busca la vida o nadie lo hace por ti | 1E1; 1E4; 1E5;<br>1E10;<br>1E12; 1E13;<br>1E14; 1E15 |

| | | |
|---|---|---|
| **Tiene metas y objetivos para vivir.** | Sacar adelante al hijo | 1E4; |
| **Carece de un sentido de la vida; tiene pocas metas u objetivos, carece de sentido de dirección;** | No ver salidas. Ideas suicidas<br>La propia vida solo va a peor | 1E4; 1E15 |

*CRECIMIENTO PERSONAL*

El crecimiento personal está muy presente en casi todos los relatos de una forma u otra (Tabla 4.27). Como ya hemos señalado, la vida de estas personas ha sido un continuo vaivén. Ha sido frecuente que comentaran la alternancia de momentos verdaderamente críticos, como la situación de calle, con otros de mayor estabilidad. Cuando toman perspectiva y valoran todo en conjunto sí se observa que aprecian lo sucedido como aprendizaje. Sin embargo, esa sensación de aprendizaje coexiste con otra de estancamiento y con un sentimiento fuerte de estar desperdiciando la propia vida.

Por ejemplo, como hemos ido viendo, Paloma siente que ha avanzado desde los tiempos del desahucio y la vida en el hostal hasta el tiempo presente en el que vive en una habitación de 30 metros cuadrados con su hijo, pero al mismo tiempo siente una gran incertidumbre por su capacidad para trabajar si el brazo no se recupera y por su edad; sin embargo, ello le ha servido para autoafirmarse y reconocer que todo lo vivido no ha podido cambiar lo que ella es y valora de sí misma:

> *"Y de los palos que te da la vida, dicen que se aprende. Y yo creo que he aprendido a que mi manera de ver la vida era la correcta ¿sabes? Porque en realidad yo no me he cambiado el chip. Lo que he cambiado es mi forma de vida. Y yo con ella. Bueno, total que hay que estar toreando la vida, hija. Darle a uno… un pase por aquí y al otro un pase por allá" (1E1).*

Otros, como Soledad, han ido poco a poco aprendiendo a controlar el estrés:

> *"Me preocupa quedarme sin trabajo porque si no de qué doy de comer a mis niños. Y los gastos, los gastos también te comen la cabeza […] Antes pensaba más, pero ahora ya no. Ya paso. No, porque es peor, luego te entra estrés. Eso ahí tiene una profe mi hijo y me habla así, ella sabe de psicología, que no sé qué, como reducir el estrés y todo eso, y eso me habló. Dice olvídate de todo…" (1E7).*

O a valorar todo lo que se tiene, por poco que sea, si bien, sin llegar a caer en el conformismo o la resignación:

*"Miro atrás y digo ¡madre mía! Si hace 7 meses, un año… si hace un año si estaba sin nada, nada, nada, no podía ni mover el coche porque movía el coche lo imprescindible, porque no podía pagar el seguro del coche. ¿Sabes lo que te digo? Entonces dices tu "¡¡joe!!! Es que tal" miras para atrás y dices "¡coño!¡poquito a poco vas avanzando! […] mira con esta experiencia yo aprendo a valorar las cosas. Aprendemos a valorar las cosas. He sentido uff.. mmm yo ahora mismo para mí tengo una meta ¿vale? la meta es poder salir de aquí [del centro de acogida]" (1E3).*

Otros aprendizajes tienen una utilidad ambivalente; nos referimos al aprendizaje en torno a la dureza de la situación de desconexión que hemos visto que dejó como resultado en Paula la importancia de priorizar el pago de las facturas, si bien, ello tiene como contrapartida un fuerte sentimiento de presión por ser, en realidad, imposible de controlarlo por los ingresos tan bajos.

Por otro lado, la sensación de estancamiento también se percibe con intensidad, encontrando alusiones a la imposibilidad de salir adelante, a la devaluación profesional, en el caso de algunos inmigrantes o a la sensación de estar perdiendo la propia vida:

*"Si es que ahora, además es que hablábamos de este tema mi marido y yo justo, hay un poco ya… un poco cansada, decepcionada, la misma… lo mismo siempre. Es que yo me levanto y es lo mismo. O sea, me tengo que poner a limpiar, a hacer la comida, eh… las niñas, es que no tengo tiempo para mí ninguno […] Sí que quiero estudiar, también quiero sacarme el carnet. Es que tengo muchas cosas, pero a ver, sin dinero y sin trabajo no se puede hacer nada. Entonces es como joder, estoy perdiendo MI vida, estoy perdiendo mi tiempo" (1E2).*

En cuanto a la carencia de un sentido de mejora es evidente en algunos casos, por ejemplo, en aquellos que han experimentado un descenso social. Sin embargo, se encuentran diferencias entre éstos y los que ya nacieron en un contexto de penurias en cuanto a la existencia de propósito; pues mientras que en los primeros (como Manuel, Paloma, Paula o Mariana) vemos que puede coexistir la sensación de involución con la existencia de metas y objetivos claros orientados a la superación de la vulnerabilidad y pobreza, en los segundos se aprecian más sentimientos de resignación encuadrados por una lógica de supervivencia (como Isabel, Jenny o Soledad):

*"O sea, la vida no me ha sido… para mí fácil, por eso he pasado muchos obstáculos, pero ahí estoy, como digo, sobresalgo…*
*H/ ¿Qué te gustaría?*
*Pues que cambie mi situación [media risa], que no tengamos el peso encima de esa preocupación de esto, que mi marido tenga trabajo fijo, yo un trabajo fijo, un trabajo estable, aunque sea media jornada y sobresalir del hoyo, como digo yo" (1E5).*

*"Y por desgracia no tengo mucha ayuda, y estoy agotada, pero tengo que salir adelante. Mi vida es un poco puñetera, pero si no lo hago yo quién lo hace […] Solo pienso que esto es una lucha diaria y punto, que por desgracia la vida no lo ha puesto fácil y ya está, y que tengo que ir al día a día y tirar, y tirar, y tirar, y tirar" (1E15).*

*Tabla 4. 27 Bienestar personal. Crecimiento personal.*

| DIMENSIÓN | HECHO | INFORMANTES |
|---|---|---|
| **Tiene un sentimiento de desarrollo continuo;** | Sentimiento de ir saliendo adelante<br>Sentimiento de mayor tranquilidad<br>Superación de dificultades muy grandes | 1E3; 1E9; 1E12 |
| **Está abierto a nuevas experiencias;** | Hacer la entrevista<br>Deseo de comenzar una vida independiente | 1E1; 1E10 |
| **Ve una mejora en su persona y en su comportamiento a lo largo del tiempo;** | Ha conseguido una casa muy buena<br>Se adapta a todo<br>Dejó de sentirse herida | 1E1; 1E10 |
| **Está cambiando en formas que reflejan más autoconocimiento y eficacia.** | Reducir el estrés<br>Experiencia de poder conservar un trabajo | 1E7; 1E8 |
| **Realiza trasferencia de aprendizaje entre el pasado y el futuro** | Cambia la forma de vivir, pero no la identidad personal<br>Aprender a valorar lo que se tiene.<br>Qué cursos y qué entidades orientan verdaderamente al empleo<br>No volver a ocupar una casa | 1E1; 1E3; 1E4; 1E11; 1E15 |
| **Tiene una sensación de estancamiento personal;** | Sensación de estar perdiendo su vida<br>No tener tiempo para uno mismo<br>Imposibilidad de salir hacia delante<br>Devaluación profesional (3) | 1E2; 1E4; 1E10; 1E13; 1E14 |
| **Carece de sentido de mejora o expansión con el tiempo;** | Descenso social (3)<br>En la chabola vivía mejor<br>Perder lo conseguido con tanto esfuerzo<br>Que los hijos ayuden a los padres<br>Pérdida de poder adquisitivo<br>No conseguir sus propósitos vitales<br>Tienes ingresos, pero no avanzas (3) | 1E1; 1E3; 1E4; 1E6; 1E9; 1E10; 1E11; 1E13 |
| **Se siente aburrido y desinteresado con la vida;** | Sensación de que la vida es siempre igual | 1E2 |

## *COHERENCIA SOCIAL*

Comenzamos ahora a analizar las dimensiones de bienestar social. A estas alturas es fácil adivinar ya los resultados del análisis y las causas del malestar.

En lo relativo a la coherencia social (Tabla 4.28) se aprecia que, efectivamente, muchas de las vivencias enmarcadas dentro de la situación de vulnerabilidad y pobreza no son en absoluto inteligibles para sus protagonistas. Entre las cuestiones que no entienden destacan la posibilidad de ser despedido con un contrato indefinido a causa de un accidente en un brazo, que sea más rentable vivir de las prestaciones públicas que trabajar, que haya que seguir pagando la hipoteca de una vivienda a la que se ha renunciado, o que puedan cortar la luz a una persona que realmente no puede pagarla:

*"Bueno pues como yo está el 85% de todos los españoles que han tenido un desahucio. Si te quitan la casa, en otros países entregas la llave y no tienes deuda. No, pues aquí entregas la casa y sigues pagando tu deuda" (1E3).*

*"Se preguntaba por qué [el niño] y yo le contestaba la verdad. Y eso afecta también mucho a la situación emocional de él porque también lo vive y no se explica por qué en tiempos del siglo XXI tenemos que estas pasando estas necesidades" (1E15).*

*"Me hace gracia cuando dicen derecho ¿qué derecho? ¿Qué puedes exigir o qué puedes reclamar si a la hora de la verdad no te lo van a dar?" (1E15).*

*"Pues no lo he conseguido entender por qué hay gente que cobra más, que tiene más, que vive mejor" (1E15).*

*"Claro, indefinido quiere decir que le ponen fin cuando ellos quieren. Eso es lo que quiere decir "indefinido". O sea, que quiero decir que digo que ya qué más da como se llame si a la hora de la verdad te van a despedir cuando ellos quieren" (1E1).*

*Tabla 4. 28 Coherencia social. Déficit.*

| DIMENSIÓN | HECHOS | INFORMANTES |
|---|---|---|
| **Incapacidad para entender la dinámica social** | Significado del contrato indefinido<br>Los ingresos por rentas puedan ser superiores a los ingresos por trabajo<br>Continuar pagando hipoteca tras desahucio<br>No tener dinero en el banco y que la declaración salga a pagar<br>Que en el siglo XXI alguien se quede sin luz<br>Inefectividad de los derechos sociales<br>Desigualdad social | 1E1; 1E3; 1E4; 1E15 |
| **Sentir que la sociedad y la cultura no son inteligibles, lógicas, predecibles, y con sentido (encontrar un sentido a los sucesos sociales** | Calidad de los alimentos proporcionados por SSSS<br>Uno lucha, pero las puertas no se abren<br>Uno trabaja, pero no sale adelante<br>Que las casas del IVIMA estén en malas condiciones<br>La vida sube, pero los sueldos no (2)<br>Por qué cobro tan poco | 1E2; 1E4; 1E15; 1E7; 1E15 |

De la misma forma existen una serie de circunstancias en las que se ha visto cómo estas personas no aciertan a encontrar un sentido a los sucesos sociales, como el que las viviendas sociales estén en mal estado y nadie se haga cargo del arreglo de los desperfectos por el uso, que no se pueda salir adelante ni trabajando duro, que luchar por mejorar las condiciones de vida no de resultado, que los alimentos entregados por los servicios sociales sean fast food o estén secos o que la vida suba pero los sueldos no:

*"Y sube todo, sube todo, pero no suben los sueldos o no suben las ayudas. Entonces claro, se estancan ahí. Y sí los que lo pueden pagar [los recibos]pues bien, lo puedes pagar. Tienes un trabajo digno o a saber, pero ¿y lo que no nos lo podemos pagar? […] entonces es difícil el día a día, es difícil la situación, de la vida, en estos momentos, porque la vida está subiendo, pero los trabajos no suben" (1E15).*

*INTEGRACIÓN SOCIAL*

En general puede decirse que son más numerosos los testimonios que dan muestras de un bienestar social referido a la integración social que aquellos que acusan una carencia, sin embargo, cualitativamente las consecuencias del déficit son muy grandes, como ya hemos ido viendo cuando analizamos las consecuencias de no sentirse acogidos o encontrar que sus problemas no tienen solución (Tabla 4.29):

> *"No me gusta pedir ayuda porque volvemos a lo mismo, nunca me han facilitado las cosas, tampoco me gusta suplicar o decir que me ayuden, lo paso mal. Para mi… me da vergüenza… En mi caso yo he llegado a suplicar ayudas ¿eh? Por favor que me ayuden, que no podía más […] ¿de qué me sirve? De nada. Entonces ¿qué te hace pensar? ¿y qué te hacen? ¿decir que tienes que buscarte tú la vida? Parece mentira que en el siglo 21 estemos así […] entonces te vuelvo a decir una vez vale, dos, tres, pero ya no voy… déjalo de verdad. Y encima que me hables con desprecio, no te pongas por un momento en mi lugar y pienses cómo están esas personas, sino que me hables que tienes que hacer tus ocho horas y punto. Y encima que tengas que escuchar esas cosas… me hunde más" (1E15).*

*Tabla 4. 29 Integración social. Evidencia.*

| HECHO | DIMENSIÓN | INFORMANTES |
|---|---|---|
| **Poseer un sentido de pertenencia a una sociedad que mejore nuestra calidad de vida** | Sentimiento de seguridad en España | 1E12, 1E13; 1E14 |
| **Tener un sentimiento de que la sociedad nos acoge y ofrece un cierto grado de protección y apoyo** | Ayuda recibida del Tercer Sector (14)<br>Ayuda recibida por el casero (2)<br>Apoyo moral recibido del Tercer Sector (13)<br>Ayuda recibida de SSSS (4)<br>Ayuda recibida por vecinos (3)<br>Ayuda recibida de la sanidad pública | 1E1; 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E10; 1E11; 1E13; 1E14; 1E15 |
| **Cultivo de los lazos sociales** | Asociarse a plataformas de afectados por la hipoteca<br>Vecinos no gitanos | 1E4; 1E11 |

Los resultados del análisis indican que la integración social, con su bienestar asociado, se hace efectiva, sobre todo, mediante la red de apoyo moral y económico, que proporciona el Tercer Sector, pero también los vecinos y en el caso de Mariana, la cobertura sanitaria. Especial relevancia toma en este punto el hecho de la ayuda dispensada por los caseros que se han mostrado comprensivos con el retraso en los pagos, como cuentan Jennifer y Soledad:

> *"O sea, eh, con la dueña pues estaba… que le pagaba quinientos de piso y luego pues ahí está mi situación, entonces ella me ha bajado a 300. Es una buena señora" (1E7).*

*"Mira, de momento estamos sobreviviendo, o sea estoy un poco más tranquila… mira mi casa no la hemos estado pagando puntual porque ahora justo le debo un mes que no hemos podido pagar pero ella, o sea, como te digo… mira, no es una persona exigente, ella es comprensible, incluso me ha ayudado con comida, con alimentos… ella me ayudó y ella, o sea no me dice "me tienes que pagar" y soy yo la que me agobio… mira, que me da vergüenza, que me da esto, y ella me dice "no te preocupes Jennifer, lo importante es que estéis bien, que los niños, que tú… que esto… que cuídate, o sea que es una persona comprensible" (1E5).*

También el cultivo de lazos sociales es una muestra de evidencia. Ejemplos de ello es, por ejemplo, el caso de Isabel y la buena relación con sus vecinos no gitanos que hemos comentado unas líneas más arriba o el de Nabil, que se asoció a una plataforma anti-desahucio encontrando y ofreciendo protección en sus afiliados:

*"La mayoría de mis compañeros están también de okupa. Mis compañeros están en la plataforma. La mayoría de ellos ya tienen piso*
*H/ ¿Y cómo lo han conseguido?*
*De… con la plataforma. Porque el piso donde estaban ellos era de Bankia. ¿Qué ha hecho Bankia? Lo ha vendido a un fondo buitre. La mayoría de ellos ya tienen piso pagando todos los meses [un alquiler social]. O sea, tienen que mover muchos papeles, tienen que estar con la plataforma arriba, abajo… si no… Yo, por ejemplo, tenemos un grupo de WhatsApp ¿no? Y empiezan a hablar: "oye mañana tenemos un desahucio en Vallecas", por ejemplo. Y yo si puedo voy con ellos. Vamos 60-80 para ayudar a la persona que quieren salir de su casa" (1E7).*

Con respecto al déficit (Tabla 4.30) tenemos como muestra aquellos testimonios de quienes sienten que la sociedad no les facilita empleos acordes a las circunstancias, o quienes se ven excluidos de la elegibilidad de las prestaciones como vimos que le pasó a Manuel o como le pasa a Diana María con el título de familia numerosa, si bien es cierto que su situación no está aún regularizada:

*"Nos falta [regularizar la situación] todavía porque tenemos que tener los papeles legales de mi hijo mayor. Por lo tanto, no figuramos en España que somos familia numerosa. Creo que es una de las razones por las que deseamos encontrar una vivienda. Porque los requisitos para tener los papeles son tener una vivienda formal y dentro de la vivienda tener un contrato de alquiler de un año. O sea, no te permiten la oficina de Extranjería, tener un contrato de tres meses. Entonces al llenar todos los papeles yo me hice con los papeles de mi hijo, pero me los rechazaron. Aquí [en el centro de acogida] renovamos cada tres meses, lo que no me permitió tener la documentación de mi hijo y lo que no me permite también ser familia numerosa. Tener carné de familia numerosa. Entonces es una cosa que más me ha hecho estar estancando por así decirlo, porque ya gracias a Dios empecé yo a tener la documentación que la había perdido y luego la tuvo mi hijo. Mis dos hijas la tienen y ahora estoy intentando eso, que podamos encontrar una vivienda para que la pueda tener mi hijo, Porque teniéndola ya mi hijo rompemos ese ciclo que necesitamos. Porque realmente somos familia numerosa" (1E10).*

Otro ejemplo es el caso de Paloma, quien quiere consultar con un abogado el tema de su despido improcedente pues teme ser engañada con las condiciones del despido. En Paloma vemos que tiene muy claro que puede solicitar justicia gratuita, que lo considera como un derecho, pero, por otro lado, eso le hace pensar que está saliendo cara al Estado;

es decir, su caso da pie a comprobar cómo el sentimiento de pertenecer a una sociedad que nos acoge y nos ofrece un cierto grado de protección cuenta con unas fronteras muy difusas, pues el despido, de momento, pudo realizarse lo que la dejó en una situación de desprotección que aviva su temor a ser engañada de nuevo:

> *"Mira, yo no he firmado nada, sabes con la empresa. Entonces yo no sé laboralmente qué me corresponde. Tampoco puedo pedir nada porque yo no sé en qué circunstancias me voy a quedar. Tampoco sé lo que me ofrece la empresa. Tampoco sé mis derechos. ¿Eso cómo se sabe? Consultando con un abogado. Cáritas me...me dio cita con una abogada...No sabía, de cosas de estas, no sabía nada. Se dedicaba más a la familia y tal. Me dijeron que ya me buscarían uno. Yo de todas formas he pensado en solicitar justicia gratuita. Porque como eso ya lo tengo...Porque entre, entre los... los desahucios y el divorcio...pues ya me conoce, ¿sabes? Que yo le salgo cara al Estado. Pues claro. Pero por lo menos que me asesore, ¿eh? Y que me diga claro, cuáles son mis derechos. Porque a mí nunca, nunca me han... o sea, nunca me han despedido con una baja, pues yo nunca he estado de baja tampoco... Y lo mismo y firmo cualquier cosa, me dan dos duros y hala, guapa, ya estás apañada. O lo mismo puede haber que me digan "oye, pues mira, puedes volver a trabajar" o tal, pero tengo otro hándicap y es que yo en dos años tengo jubilación" (1E3).*

*Tabla 4. 30 Integración social. Déficit.*

| DIMENSIÓN | HECHO | INFORMANTES |
|---|---|---|
| **Carecer de un sentido de pertenencia a una sociedad que mejore nuestra calidad de vida** | Ausencia de empleo adecuado a las propias circunstancias<br>No elegibilidad para el IMV | 1E3; 1E5; 1E15 |
| **No tener un sentimiento de que la sociedad nos acoge y ofrece un cierto grado de protección y apoyo** | No ser ayudado por los SSSS (3)<br>No recibir ayudas económicas en el Tercer Sector (2)<br>Ausencia de apoyo moral en SSSS (6)<br>Sentimiento de no tener derechos<br>Temor a ser engañado<br>No ser atendido en SSSS por estar en una situación supuestamente ilegal<br>No ser ayudado en SSSS por no estar en una situación crítica (3)<br>Solo se ayuda a los inmigrantes<br>Recibir recursos inadecuados a las circunstancias (2)<br>Insuficiencia de las ayudas recibidas (3)<br>Atención recibida por las administraciones públicas durante el confinamiento (2) | 1E1;<br>1E2; 1E3; 1E4;<br>1E5; 1E6; 1E10<br>1E12; 1E15 |
| **Cultivo de los lazos sociales** | Aislamiento para no airear los problemas | 1E2; 1E7; 1E15 |

*CONTRIBUCIÓN SOCIAL*

En cuanto al bienestar que confiere sentir que la propia vida es útil a la sociedad y al bien común (Tabla 4.31), no hemos encontrado apenas testimonios, salvo los de Paloma y Sonia. Ellas nos comentaron que piensan que las labores de cuidado que realizan (la primera cuidando profesionalmente personas dependientes a domicilio y la segunda a sus hijos) son importantes, bien por ser una necesidad social actual (cuidar ancianos), bien por el ahorro que proporciona al hogar no externalizar el cuidado de los niños, como hace Sonia (aunque si recordamos, esta última también acusaba un déficit de crecimiento personal por el mismo motivo, toda vez que esos cuidados no son remunerados ni reconocidos socialmente sino solo, y no siempre, domésticamente); es decir, Sonia tiene la creencia de estar llevando a cabo acciones que conducen a objetivos del bien común familiar, como ahorrar, pero no social. Es decir, es una contribución social no reconocida, salvo por ella misma:

> *"A ver yo aporto mucho en casa, porque a ver que lo que yo estoy haciendo en mi casa, ese trabajo también se paga (ríe). O sea, cuidar un niño… ya cuidar tres niños… yo pagaba porque me cuidaban a las dos niñas 400 euros cuando trabajábamos los dos. Estoy cuidando tres, o sea, serían casi 600 euros. Mas luego la limpieza, fregar, cocinar, lavadoras, eh… Y a ver, a mí nadie me lo paga. Como yo le digo a mi marido, eso que nos ahorramos. Peor a ver, en lo económico es verdad que… jolín, me estresa lo de las facturas, lo de la alimentación me afecta… jolín" (1E2).*

Por otro lado, la situación de confinamiento también dejó, aunque coyunturalmente, una sensación de malestar en este sentido en Myriam, quien nos contaba que durante ese tiempo nadie demandaba trabajos de su perfil profesional:

> *"Pero llega un momento en que dices "es que ya no tengo más". O sea, ya no puedo dar más, ya no puedo dar de sí más. Ya no hay más. Ya no, ya no tengo donde tirar. Ni tampoco quiero seguir tirando de la familia, porque es una de las cosas que yo le decía al párroco: llevo desde los catorce años fuera de mi casa, me he buscado la vida siempre, no he tenido dificultad para encontrar trabajo. Y claro, llega un momento en que todos estamos confinados. Nadie necesita de nadie. No hay forma de comunicación, la única forma de comunicación es el email. Pero claro, todo el mundo está metido en su casa. Nadie necesita que le vayas a hacer una limpieza, nadie necesita que lo vayas a cuidar a los niños. Nadie necesita de un camarero, nadie necesita de una...en una empresa de limpieza, una, una limpieza de comunidad. Porque a quien tienen ya no tienen. Pues entonces llega un momento en que no tienes nada, que la incertidumbre es total, que no, que no ves vías de salidas por ningún sitio, que el Estado te va diciendo esto llega, pero luego no llega. Que servicios sociales llega un momento y te dice "hasta aquí hemos llegado, porque éste es el dinero que teníamos. Ahora, vete para este otro lado. Ha sido un caos total, pero total, ¿eh? Pero total" (1E6).*

*ACTUALIZACIÓN SOCIAL*

En cuanto al sentimiento de actualización no se han encontrado demasiados testimonios directos a través de los cuales poder sostener que existe una evidencia o déficit a este nivel (Tabla 4.32); únicamente se encontró una afirmación acorde con un sentimiento de confianza social:

> *"Mira, hay gente muy buena ¿eh? hay gente muy buena en el mundo. Yo dicen, ¡ay, es que la humanidad… ¡a donde vamos a llegar! Pero todavía queda gente buena y yo confío en la gente, no en todos ¿Por qué? por qué sí, porque tampoco soy tonta. Hay gente muy mala también" (1E1).*

En cualquier caso, ningún caso relacionado con la situación de pobreza energética, por sí misma.

*Tabla 4. 31 Contribución social. Evidencia y déficit.*

| DIMENSIÓN | HECHO | INFORMANTES |
|---|---|---|
| **Creencia en la capacidad para organizar y llevar a cabo acciones que conduzcan al logro de objetivos.** | Cuidado de los hijos | 1E2 |
| **Sentir que la vida de uno mismo es útil a la sociedad y al bien común** | Cuidado de las personas mayores | 1E1 |
| **No sentir que la vida de uno mismo es útil a la sociedad y al bien común** | Sentimiento de salir caro al Estado<br><br>Perfil de trabajador prescindibles durante el confinamiento | 1E1; 1E6 |

*Tabla 4. 32 Actualización social. Evidencia y déficit.*

| DIMENSIÓN | HECHO | INFORMANTES |
|---|---|---|
| **Creer que la gente, los grupos sociales y la sociedad tienen un potencial de crecimiento y que evolucionan o crecen positivamente** | Sentimiento de confianza en la humanidad | 1E1 |
| **Desconfianza en la capacidad de la sociedad para producir bienestar** | Ausencia de empleo<br><br>Inaccesibilidad de viviendas | 1E2; 1E6; 1E11 |
| **Desconfianza o expectativa de participar de los beneficios de la sociedad** | Sentimiento de no tener derechos<br>No elegibilidad prestaciones | 1E3; 1E15 |
| **No sentir que el entorno permite el crecimiento y actualización personal** | Inestabilidad laboral | 1E6 |

Algún dato más hay acerca del déficit, contemplándolo bajo la perspectiva de desconfianza en la capacidad de la sociedad para producir bienestar (fundamentados en la ausencia de empleo o en la escasa accesibilidad a las viviendas), en la escasa expectativa de participar de los beneficios de la sociedad (a pesar de las prestaciones que se pueda recibir, pues estas no son sinónimo de autorrealización, como sí lo es un empleo estable ) y en sentir que el entorno permite el crecimiento y actualización personal:

> *"Lo que yo quiero es tener un trabajo y que fuera igual, fuera un piso como todo el mundo. Porque yo me siento muy mal. Yo cuando estaba en Toledo, tenía mi trabajo, tenía mi casa, no hay problema. No tenía yo…en ese tiempo… me iba bien y no tenía problemas" (1E11).*

> *"Si que quiero estudiar, también quiero sacarme el carnet. Es que tengo muchas cosas, pero a ver… sin dinero y sin trabajo no se puede hacer nada" (1E2).*

> *"A veces me da la sensación de decir venga, yo te tengo un rato entretenida. El problema está en que cuando son cursos de formación en los que no son retribuidos, tú estás perdiendo ese tiempo de trabajo, de no ingresos para poder hacer una formación que luego no te va a servir para nada. Y para mí, los cursos de los que yo he hecho y de la formación que yo he tenido, a mí me han servido como experiencia propia, pero no me han servido para desarrollarla ni desempeñarla ante un puesto de trabajo. Entonces es, es la...la rabia. Si tú como empresa solicitas una subvención, o la Comunidad Económica Europea, el Estado o quien sea, te da una ayuda para recibir una para que tú formes a esa persona, a ese número de personas que luego sirva para algo. […] Las del SEPE [las formaciones] o las que tiene una propia empresa que te da cursos que no van a ... que son complementarios, pero que no llegan a nada, que no te dan la oportunidad de decir, joe, tengo 48 años, o sea 49 años perdón y soy de esas muchas que pasamos de trabajo a trabajo a otro trabajo y ahora estoy aquí…ahora estoy allí. Y eso te crea una inseguridad total en todo momento que no te deja avanzar, porque yo en los últimos diez años no me dejaba avanzar en nada. Ha sido eh… pues eso, ahora aquí, ahora allí, ahora sales del trabajo, ahora te dan una ayuda del paro y luego los servicios sociales por tener hijo a cargo…" (1E6).*

En cualquier caso, al no haberse realizado una recolección de datos orientada específicamente a indagar estas cuestiones específicamente, sino a preguntar sobre las distintas vivencias, no podemos, tampoco, concluir que no exista malestar en ese sentido. A nuestro juicio, y a tenor del conjunto de los datos, nos aventuramos a lanzar la hipótesis de que ni siquiera se hayan planteado nunca que la sociedad deba procurarles un bienestar en estos sentidos.

### *ACEPTACIÓN SOCIAL*

Con respecto a la aceptación social, por el contrario, los testimonios aportan mayor número de datos, fundamentalmente en cuanto al indicador relativo a percibir el mundo como un lugar acogedor o no hostil (Tabla 4.33).

Hechos como encontrar comprensión en las personas directamente involucradas con los problemas (compañías energéticas, caseros, médicos) vuelven a ser los motivos que proporcionan bienestar social, mientras que la incomprensión de los servicios sociales o de las compañías energéticas (en el caso de estas también los engaños por prácticas fraudulentas o por la realización de promesas falsas) mostrarían la existencia de un malestar en esta dimensión:

> *"Pero la energía sí que nos salía muy cara. Incluso nos hacían un poco la pelota, por así decirlo. Entre gas natural o sea [nombre], que yo te bajo un tanto por ciento. Luego el otro, otro tanto por ciento, pero al final es un engaño. O sea, no había ningún, ninguna, nada que te mirara que se te bajaba el precio de lo del día y tal" (1E10).*

> *"Y luego me ponían todos los meses un pago de doscientos y pico euros para quitarlo en ná, en seis meses. Yo le dije "yo no puedo hacerlo así" y digo "yo no me niego a pagártelo". Y me dice: "que sepa usted que esta conversación está grabada" […]O sea, yo no me niego a pagar, en ningún momento me estoy negando a pagar, pero darme unas pequeñas facilidades […] y entonces pues llegamos… "no pues tiene que ser así" […] "Pues sepa usted que no va a poder contratar luz y agua con [nombre] nunca en ningún piso que se vaya de alquiler ni nada" (1E3).*

Especialmente preocupante son los casos en los que esa percepción del mundo como hostil va encadenándose de unos escenarios a otros, como le sucedió a Diana María cuando fue despedida por el embarazo de riesgo, fue llevada a una vivienda inadecuada por una ONG y fue muy poco profesionalmente atendida en los servicios sociales:

> *"Yo le pedí la baja, o sea como yo pagaba mi seguridad social y tal. Y dijo, yo no, yo no te puedo esperar". Me empezó a decir y yo le dije que no me existían ni los festivos. Entonces claro, eso fue como una bomba. Eso fue como un ¡pum! No va a venir… Y entonces me mandó llamar con su…. Ay ¿Cómo se llama? Con su gestor. Me llamó su gestor y me dijo "mira que D. Joaquín me ha pedido que firmes estos papeles. Yo me quedé un poco así porque como fue mi primer trabajo fijo, que venía de mi país a aquí, tener muchos años con él, cariño, mucho cariño… me dejaba mi alma por el cariño, que por otra cosa… Yo me fié mucho de él, confié mucho en él y lo firmé. Cuando de repente me dicen que me van a traer el finiquito y yo dije ¿pero esto que es…? Era que me habían, me había hecho una trampa prácticamente. Me había hecho como que yo estaba renunciando al trabajo para no pagarme mucho" (1E10).*

Por último, también hemos encontrado un caso en el que la comprensión de las compañías energéticas supuso una muestra de aceptación positiva para Nabil, quien les llamó porque quería cambiar la titularidad del contrato en el piso que estaba ocupando, lo que pudo hacer sin dificultad:

> *"Cuando estaba en San Blas llamé a ellos y vinieron ellos, me hicieron un contrato y ya está.*
> *H/ ¿tuviste alguna dificultad?*
> *No, fue todo muy bien*
> *H/ ¿Pero ellos sabían que tú estabas ocupando el piso?*
> *Sí, sí, yo lo he dicho. Cuando llamé yo le dije, "mira, primero, primero tengo un piso de okupa" Me han dicho a mí "no hay problema", yo lo estaba pagando, venía la factura y ya está" (1E11).*

*Tabla 4. 33 Aceptación social. Evidencia y déficit.*

| DIMENSIÓN | HECHO | INFORMANTES |
|---|---|---|
| **Percepción del mundo como acogedor o no hostil** | Ayuda del casero (2)<br>Ayuda del Tercer Sector para conservar la mascota<br>Ayuda de los vecinos<br>Comprensión de las compañías energéticas<br>Experiencia en el hospital<br>Vivir en España | 1E1: 1E4; 1E5; 1E11; 1E13; 1E14 |
| **Percepción del mundo como no acogedor u hostil** | Sentimiento de que la edad es un obstáculo para avanzar (2)<br>Sensación de estar atrapado en un bucle por la deuda con el banco<br>Citas con los servicios sociales<br>Engaños de las compañías energéticas (2)<br>Sentimiento de que para prosperar hay que sacrificarse y vivir luchando<br>Existencia de personas muy malas<br>Ausencia de respuestas a tiempo<br>Incomprensión compañías energéticas (3)<br>Incomprensión servicios sociales (6)<br>Despido improcedente con engaño<br>Funcionamiento hostil del mundo (2) | 1E1; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E9; 1E10; 1E11; 1E15 |

Hasta aquí el análisis sobre el impacto de la experiencia de vulnerabilidad social y energética en el bienestar psicológico personal y social. Nos gustaría terminar con una apreciación de una de las entrevistadas sobre un tipo de pobreza. Si bien, rechazamos rotundamente cualquier definición de pobreza que se desligue de la justicia social, creemos, que, una vez aclarada tal conexión, sus palabras son muy importantes pues vuelven a resaltar, una vez más, la gravedad que tiene el impacto de la pobreza sobre el bienestar y sobre su afrontamiento:

> *"La pobreza a veces es más mental ¿sabes? Si tú estás mal mentalmente, si tu estas esclavizada, bloqueada, atemorizada, tú ves todo alrededor y es verdad, porque lo que vives interfiere… mira es más importante lo que vives interiormente que lo que vives exteriormente. Tú te puedes poner máscaras y decir "sí estoy bien, feliz, contento" pero por dentro, ¿cómo estás? Porque tu estado anímico está mal, tus defensas están bajas, no tienes el ánimo correcto para sentirte… capaz" (1E10).*

## CAPACIDAD DE AFRONTAMIENTO: RECURSOS DISPONIBLES

A continuación, iniciamos la valoración crítica de los resultados del análisis del proceso de afrontamiento y de los recursos que estas personas tienen o han tenido a su disposición.

*FACTORES INTERNOS*

Los factores internos condicionan en gran medida la capacidad que tiene una persona para afrontar una situación que le genere una gran cantidad de estrés y resulte desafiante. Los factores internos que más intensamente se han percibido son la proactividad y el coraje, tal y como muestra la tabla 4.34.

*Tabla 4. 34 Factores internos facilitadores del afrontamiento.*

| FACTORES PERSONALES O INTERNOS | INFORMANTE |
|---|---|
| **Sentido del humor** | 1E1; 1E8 |
| **Alegría** | 1E1 |
| **Proactividad** | 1E1; 1E4; 1E5; 1E6; 1E11; 1E12; 1E13; 1E14; 1E15; |
| **Coraje** | 1E1; 1E2; 1E4; 1E5; 1E7; 1E10; 1E12; 1E13; 1E15; |
| **Perseverancia** | 1E1; 1E2 |
| **Pasado de estabilidad familiar** | 1E1; 1E13 |
| **Competencias relacionales** | 1E1 |

Con respecto a la proactividad, existen bastantes datos sobre su evidencia. La mayoría se encuentran relacionados con la disposición a buscar trabajo, algo lógico si se toma en cuenta que para estas personas el principal problema es no disponer de unos ingresos mínimos (quizá por estar imbuidos de pleno, también ellos, en la lógica imperante de la ética del trabajo y la meritocracia, y de encontrarse en situaciones residenciales que dejan poco margen de libertad para acciones ligadas a la eficiencia de la vivienda). En este sentido habría que comprobar si los consumidores vulnerables de los deciles de renta más elevados no tendrían una proactividad ante su problema orientada en mayor medida a mejorar la calidad de la vivienda. Sea como fuere, se observa que estamos ante una muestra de personas que no reparan en esfuerzos para aumentar sus ingresos, y hacerlo principalmente a través del trabajo o de la mejora de su cualificación profesional como premisa para obtenerlo:

> *"Menos mal que yo, viendo que nos iban a desahuciar me cogí tres trabajos". […] Mientras él [el casero] estaba en el hospital, yo llamé y le dije si me podían hacer alguna oferta, si no estaba dispuesta a cambiarme de compañía y tal porque me parecía excesivo" […] Me metía en todas partes, jolín, que me metí en un sitio que era de prostitutas" (1E1).*

> *"Y ahora en el mes de junio ya dije, a ver, tengo que empezar algo porque no puedo seguir así. Algo tengo que buscar, aunque sea algo aleatorio, algo que me cubra por lo menos algo, aunque sea parte de la deuda" […] "Y de repente viene todo esto [la pandemia] y dices "¿y ahora por donde empiezo? ¿qué es lo que tengo que hacer?" Esperas das la oportunidad… miras a ver, escuchas una cosa de un sitio, otro de otra,*

*pero empiezas a atar y dices aquí no hay nada, hay que hacer algo. No puedo seguir esperando mantenerte a la espera. Y hay que hacer algo. Ahí es donde ya dije, me voy a Cáritas" (1E6).*

*"Siempre he sido una mujer muy optadora. O sea, no me quedo, como decir, "paralizada" ni nada" (1E13).*

*"Yo me muevo en todo y acá llegué investigando a ver de dónde puedo recibir… yo soy una persona que no me gusta que me traigan todo… yo voy" (1E14).*

Muy relacionado con esto se halla el factor interno del coraje, que también ha sido observado frecuentemente, fundamentalmente expresado como una actitud vital, no ya solo ante la pobreza como situación puntual sino ante una realidad biográficamente omnipresente:

*"Me vine embarazada de Perú, bien me dejaba al niño o me venía, y me vine y conocí a mi marido y tuve a mis [otros] niños…o sea, la vida no me ha sido… para mí… fácil, por eso he pasado muchos obstáculos, pero ahí estoy, como digo, sobresalgo…trato de no sentirme mal ni nada… ahí estoy siempre trabajar, siempre buscar por horitas, pregunto sabes de esto… oye hay uno de estos… pues busco, busco y si veo me echo, oye, yo te…yo voy" (1E5).*

*"Yo me cojo, me muevo, voy luchando para que nadie me lo haga. Voy llorando, preocupada con mis papeles, con lo que debo, que me la van a cortar, con todo. […] A mí me da igual que esté mal, sigo luchando, sigo trabajando, lo que sea. Me da igual, aunque tenga que sacar los pocos dientes que tengo como piedras, los saco. Pero lo que más me agobia son los pagos, pensar que me la cortan, que me quedo sin luz o que me corten el agua o los recibos atrasados, que me puedan echar a la calle…todo eso me preocupa mucho porque no puedo afrontarlo" (1E4).*

*"O te quedas sentada esperando o abres la puerta y te vas a buscarte la vida y efectivamente, así hago, pero cansada y agotada, pero lo hago. Muchas veces sin ganas de nada, pero tengo que hacerlo. Nadie me va a regalar nada […] y estoy agotada, pero es que tengo que salir adelante. Mi vida es un poco puñetera, pero si no lo hago yo quien lo hace […] Solo pienso que esto es una lucha diaria y punto, que por desgracia la vida no lo ha puesto fácil y ya está y tengo que ir al día a día y tirar y tirar y tirar y tirar" (1E15).*

En nuestra opinión, la cultura del trabajo dominante está en la raíz de estas actitudes, la cual considera el trabajo, aunque este no sea digno, un requisito indispensable para la adquisición de mérito o la integración. Como ya vimos, ello puede ser la causa, además, de la marcada presencia del sentimiento de reprobación hacia quienes viven de los servicios sociales, en lugar de esforzarse por trabajar:

*"Hay que trabajar, tiene que trabajar todo el mundo. Yo tengo amigos que están metidos en la casa… durmiendo hasta las doce… Mira, yo te digo una cosa, yo todos los días a las 5 de la mañana estoy despierto. Me levanto temprano, salgo por ahí a ver si me entero de algo… por ejemplo ahora estoy parado. Si alguien quiere pintar un piso… yo puedo pintar un piso, no tengo problema" (1E11).*

*"A ver que hay gente que llora, que para… pidiendo tal…que a lo mejor luego está mejor que tu porque es así, porque hay casos, pero a ver, es muy fácil vivir del otro ¿me entiendes? Pero yo, como siempre, mi vida ha sido una lucha continua, pues trato de superarme a pesar de la situación en la que estoy" (1E2).*

Se trata de un coraje, que, sin embargo, también deja un cierto mal sabor de boca al ser bastante difícil presagiar que tal actitud les conduzca, verdaderamente, a poder mejorar su situación material. De momento, no es poco, que exhibir esa actitud, arma ideológica y conductual, les permita restaurarse a sí mismos hasta convencerse de que a pesar de sus privaciones y miserias son, al menos, por eso, merecedores de un cierto reconocimiento (y de paso, convencer también a quienes los escuchan, en este caso los entrevistadores, de que su disponibilidad a vivir luchando es una moneda de cambio legítima de dicho reconocimiento). La pregunta es ¿queremos para las personas una vida de lucha en la que no *deba* caber margen al desaliento, a la reflexión sobre la deriva de la propia vida y a la crítica social, o queremos una vida en la que pueda florecer lo específicamente humano de cada persona?

> *"Aquí no mueren de hambre. Pero cuesta… cuesta. Cuesta mucho, mucho, es muy difícil. Pero hay que salir adelante, no queda otra, no puedes derrumbarte nada porque… la vida sigue continuando y tienes que ser feliz, aunque no tenga dinero o lo que sea, tienes que demostrar la felicidad a los niños… aunque comiendo arroz y huevo, pero tienes que estar ahí" […] "Yo hago lo que puedo, lucho por lo que yo pueda… pues siguiendo trabajando, por uno mismo y por los que te rodean, que para mí son mi familia, mis dos hijos…" (1E7).*

Y es que, quizá no debamos exigir en todas las personas los mismos sentimientos, y que, por más que a los que no estamos en una situación de vulnerabilidad social nos deje tranquilos ver cómo ellos se esfuerzan (también e incluso, por esforzarse) y se lo alabemos, deberíamos asumir que ellos no tienen por qué vivir sintiendo cada día que en el ahínco con el que luchan por conseguir algo, aunque sean migajas, se están jugando su credibilidad como ciudadanos; pues no nos engañemos, ellos luchan, luchan y luchan, pero no dejan atrás la pobreza, habida cuenta de la cantidad de obstáculos que no está en su mano superar (como no estaría en las de los deciles más altos de renta si, de pronto, se invirtieran los roles; y no olvidemos aquí el caso de Manuel, que como ya hemos visto es un ejemplo de la facilidad con la que se puede descender hoy en día en la escala social). Es decir, admiremos y reconozcamos su coraje, pues con ese ejemplo están estimulando el nuestro, pero no nos quedemos tranquilos hasta que dejen de necesitar esforzarse tanto para conseguir tan poco.

En ello está la razón, creemos, de que algunos estén al límite de tirar la toalla, como hemos visto en Isabel, Manuel y Paula, cada uno a su manera… Ciertamente es coraje, también, acudir a los servicios sociales más de dos veces si allí te humillan y no consigues nada, como también lo es continuar trabajando trece horas diarias, incluso

siendo consciente de que no puedes salir del bucle en el que estás metido, o recorrer despachos y oficinas trasladando unos papeles que no sabes leer. Es decir, sea como fuere, ellos tienen mucho coraje. Y nos preguntamos ¿ese coraje no tendría que tener premio solo por sí mismo? Un premio que no tuviera ni siquiera el corte de derecho social, sino el de premio al talento, en la línea de lo que sostiene Sandel:

> La convicción meritocrática de que las personas se merecen la riqueza (cualquiera que sea) con la que el mercado premia sus talentos hace de la solidaridad un proyecto casi imposible. Y es que, en este caso, ¿por qué las personas que triunfan iban a deber nada a los miembros no tan favorecidos de la sociedad? La respuesta a esta pregunta dependerá de si se reconoce que, pese a todos nuestros afanes y esfuerzos, no somos seres hechos a sí mismos ni autosuficientes; somos afortunados por hallarnos en una sociedad que premia nuestros talentos particulares, no merecedores de ello. Ser muy conscientes del carácter contingente de la vida que nos ha tocado en suerte puede inspirar en nosotros cierta humildad- "Yo también estaría así de no ser porque Dios o la casualidad no lo han querido" Esa humildad es el punto de partida del camino de vuelta desde la dura ética del éxito que hoy nos separa. Es una humildad que nos encamina, más allá de la tiranía del mérito, hacia una vida pública con menos rencores y más generosidad. (Sandel, 2020, p. 292).

### *FACTORES RELACIONALES*

Muchos de los factores reflejados en la Tabla 4.35 ya los hemos ido analizando en párrafos precedentes, como el efecto tranquilizador y no opresivo que tiene la comprensión de los caseros o el papel del menor como propiciador de un propósito vital, el cual se ha visto en todas las entrevistas a hogares con menores.

Otro factor protector o facilitador es la presencia de redes de apoyo informales, como los amigos, la familia o los vecinos, y la ayuda recibida informalmente:

> *"Pero cuando no he cobrado, a veces los vecinos me ayudan, me dan algo para la bombona, me la cargan, porque tengo, la verdad, unos vecinos que es mi familia. No tengo otra cosa. Son mis vecinos. Me ha faltado una que yo la quería como una hermana. Que daba mi vida por ellos. Que es que la tenía todo el día que me estaba llamando, me ayudaba lo que podía y los vecinos me ayudan. Y, es más, me fue, la de julio me cargó la bombona, me la trajo. Son mi familia, son mis vecinos. Entonces claro, si no la cargo es que ahí se hielan los niños. El pequeño con el asma se me pone peor a la humedad y al frío. Entonces ya no sé lo que hacer ¿sabes?" (1E4).*

> *"Y me dijo que él [compañero de piso] va a un economato que es de Alberto Cortina, me parece que es y de la hermana, y ellos tienen un economato y por medio de los servicios sociales te remiten allí y te ayudan con alimentos. Pero es que es un supermercado ¿sabes?" (1E1).*

*Tabla 4. 35 Factores relacionales facilitadores del afrontamiento.*

| FACTORES RELACIONALES | INFORMANTE |
|---|---|
| **Familia** | 1E5; 1E6; 1E13; 1E14; |
| **Redes apoyo informal** | 1E1; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E8; 1E10; 1E12; 1E13; 1E14; |
| **Comprensión del casero** | 1E5; 1E7 |
| **Información sobre ayudas recibida informalmente (entorno social)** | 1E1; 1E3; 1E5; 1E10; 1E14; |
| **Menor (propósito vital)** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E5; 1E7; 1E10; 1E13; 1E14; 1E15; |

### *FACTORES LABORALES*

Los factores facilitadores de naturaleza laboral han resultado escasos, habiéndose encontrado únicamente el contrato indefinido que tiene Manuel como conductor y el contrato de inserción que tiene Malik, pues con frecuencia es un requisito tanto para el acceso a la vivienda como para la concesión de créditos (Tabla 4.36).

*Tabla 4. 36 Factores laborales facilitadores de afrontamiento.*

| FACTORES LABORALES | INFORMANTE |
|---|---|
| **Contrato indefinido** | 1E3 |
| **Contrato de inserción** | 1E12 |

### *FACTORES ECONÓMICOS*

Económicamente, hemos considerado como facilitador, las diversas fuentes de ingresos que tienen los hogares de la muestra (Tabla 4.37). Entre todos ellos comentaremos, el factor protector de la pensión de invalidez, quien permite a Serguei cobrar cada mes 800 euros (con 33%), mientras que Paula, por ejemplo, no tiene reconocida ninguna invalidez, aunque ella refiere que no puede trabajar por salud. Cobra una RMI de 204 euros, lo cual, hace que poner este tipo de prestaciones como factor facilitador sea bastante controvertido:

> *"Ahora mismo tengo el ingreso de 204 euros, con lo cual, si tengo que pagar el recibo del piso, que son 333, ya olvídate de pagar" (1E15).*

Otro factor indiscutible es la facilidad asociada al régimen de alquiler social:

> *"El alquiler es que gracias a Dios esta casa al ser de Cáritas, pues en base a lo que ganabas… ¡en base! Porque ahora, a ver el diferente al… estar media jornada y eso, pues… son 90 euros que es poco, está bien dentro de lo que cabe, gracias a Dios. […] Entonces estas casas ya son… a ver, cada dos años, creo o tres años tienes que firmar el contrato y ahora he vuelto a firmar" (1E2).*

Algunos de ellos, como vemos en el caso de Paula también son importes imposibles de abonar, pero al menos le permite estar en una casa independiente con su hijo y no en una habitación compartida como le sucede a Paloma:

> *"También como dice mi hijo, el pobrecito, me hace gracia y me da lástima: "jó, mamá es que parece que estamos en el IMSERSO, en una residencia de anciano. Cuando yo sea viejo-dice- no me va a extrañar porque ya vivo en una residencia [haciendo referencia a los demás subalquilados]" (1E1).*

En la categoría de alquiler social hemos incluido a todos los que estaban en el centro residencial de Cáritas, pues además de ofrecer un alquiler muy asequible, cuenta con una subvención de los suministros energéticos y de agua. El periodo de tiempo en el que estas personas viven en el residencial les permite tener la seguridad de poder contar con un techo (todos los entrevistados), regularizar sus situaciones (Nina, Diana María), realizar cursos de capacitación (Nabil, Nina), ahorrar (Manuel), curar heridas (Diana María) o sacar el segundo curso de la ESO (hija de Mariana) …

> *"Es un techo, por lo menos para ver si te puede salir del paso, ahorrando y tal. Pero se estaba intentando ahorrar algo y con lo que ha venido [pandemia], pues... lo que teníamos, un poquito, pues se ha ido al traste… Entones es una medida para intentar salir de aquí. De aquí te ayudan lo máximo posible. Aquí pagamos un canon que es obligatorio, que paga todo el mundo […] son 90 euros que pagas de canon y luego los suministros" (1E3).*

Por ejemplo, cuando Malik, residente del centro JMJ, se extrañó por el alto importe de la factura energética esto es lo que nos cuenta:

> *"Me han dicho, que de momento no lo pague hasta que veamos qué ha pasado. Pero cuando descubrimos que la culpa no era mía, ellos mismos me dieron un dinero para pagar la factura, lo que tenía acumulado. Ahí ya me tranquilicé y respiré mejor" (1E12).*

A diferencia de Soledad, quien tuvo el mismo problema, pero lo resolvió mudándose:

> *"Me pasó en mi otro piso. Porque me venía muy caro, o sea, la anterior inquilina que yo, pues ella había…. Pero luego se sabió quien había sido. Pero ese piso estaba enganchado y claro, a mí me han denunciado. A [nombre de la compañía] cómo va a salir eso si acabo de entrar. No concebía las facturas. Se aclaró, pero van a tener que investigar y pues yo me salí… evito los problemas. Yo no fui porque yo presenté los… aquí no se puede engañar, sea quien sea, hay que tener el sistema y las hojas [facturas] controladas" (1E7).*

Por último, también hemos observado como la pandemia golpeó fuerte, por la aplicación de ERTEs y por la dificultad para trabajar. Por lo general, estas personas, carecen de ahorros, pero un par de ellos, sí han confesado tenerlos y servirles para pasar menos penurias. Así, la disponibilidad de ahorros es un factor facilitador, pero muy puntual y no alcance de cualquiera, ¿se puede ahorrar cuando se es perceptor de una RMI?

De hecho, los dos casos en los que lo hemos apreciado constituyen casos de movilidad descendente o casos de personas viviendo en el residencial:

> *"O sea, es que no teníamos tampoco mucho. Pero, pues no sé si eran mil, mil y pico euros. Pues por lo poco que tienes, por lo menos vas tirando" (1E3)*

> *"Estuvimos casi un año ingresadas, porque mi hija se puso mala y los médicos decían que mientras no esté bien no me van a dar el alta. Yo no estaba trabajando porque no tenía con quien dejar a la niña. Y bueno, vine con un dinerito ahorrado, también que, claro, me dio mi esposo y también tenía mis ahorros de mi trabajo, o sea, me vinieron [los médicos] viendo cómo hacerla y yo pude mantenerme todo el tiempo, casi un año me pude mantener" (1E13).*

*Tabla 4. 37 Factores económicos facilitadores de afrontamiento.*

| FACTORES ECONÓMICOS | INFORMANTE |
|---|---|
| **Prestación del sistema de garantía de ingresos mínimos** | 1E2; 1E4; 1E8; 1E9 ;1E11 ;1E15 |
| **Prestaciones sociales públicas** | 1E4; 1E6; 1E8; 1E9; 1E11; 1E15; |
| **Alquiler social** | 1E2; 1E3; 1E4; 1E10; 1E11; 1E12; 1E14; 1E15; |
| **Pensión invalidez** | 1E9 |
| **Seguro mutua colaboradora seguridad social** | 1E1 |
| **Disponibilidad de ahorros** | 1E12; 1E14 |
| **Economía informal** | 1E1; 1E4; 1E11; 1E14; 1E15; |

### *FACTORES LEGALES*

Las personas entrevistadas se han visto envueltas en problemas legales, principalmente por motivos laborales (despidos improcedentes), problemas con las viviendas (ocupación) y problemas de extranjería, relacionados con el proceso de regularización y permiso de residencia, para los que han recurrido al asesoramiento legal brindado por ONG o abogados de oficio. Tal atención constituye una ayuda clave ante esos problemas.

*Tabla 4. 38 Factores facilitadores de afrontamiento de naturaleza legal.*

| FACTORES LEGALES | INFORMANTES |
|---|---|
| **Estatuto de asilo político** | 1E14 |
| **Permiso de residencia por razones humanitarias** | 1E13 |
| **Asistencia legal** | 1E1; 1E3; 1E11; 1E13; 1E14; |

### *FACTORES INSTITUCIONALES*

A nivel institucional, el apoyo y protección de los servicios sociales, públicos y privados constituye el factor facilitador por excelencia, no solo por la dispensación de bienes básicos sino también por el apoyo moral, el cuidado y la orientación recibida:

> *"Yo le decía al párroco el otro día: "lo que más me ha gustado ha sido la respuesta inmediata que he tenido de todo" Es saber que si hoy estoy emocionalmente bien, estoy tranquila en ese sentido es porque según he ido pidiendo las cosas, al día siguiente o en la misma semana, he tenido una respuesta de una cosa o de la otra […] Emocionalmente un apoyo que yo creo que llega en un momento en el que… o sea, el económico no lo tienes, el apoyo moral es tanto, el que habéis dado y el que dais que para mí si hoy estoy bien es por eso. Es la respuesta que habéis tenido en todo momento y la rapidez de poneros en contacto conmigo enseguida, de hablarme, de preguntarme, de decirme, de dirigirme a un sitio o a otro…" (1E6).*

Hemos considerado dentro de esta categoría también el bono social, si bien solo dos personas de las entrevistadas eran beneficiarias de él, pues las demás estaban en el centro residencial JMJ o vivían en régimen de subalquiler.

*Tabla 4. 39 Factores facilitadores de afrontamiento de naturaleza institucional.*

| FACTORES INSTITUCIONALES | INFORMANTE |
|---|---|
| **Apoyo SS. SS** | 1E2; 1E4; 1E6; 1E7; 1E8; 1E10; 1E14; |
| **Apoyo Tercer Sector** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E10; 1E11; 1E12; 1E13; 1E14; 1E15; |
| **Alquiler social** | 1E2; 1E3; 1E10; 1E11; 1E12; 1E13; 1E14; 1E15; |
| **Subvención de suministros** | 1E3; 1E10; 1E11; 1E12; 1E13; 1E14; |
| **Bono social** | 1E2; 1E15 |

### *OTROS FACTORES*

Por último, otros factores facilitadores encontrados han sido el apoyo psicológico, la realización de cursos de capacitación y las habilidades digitales (Tabla 4.40).

> *"Yo he hecho muchos cursos en... Cruz Roja, ¿sabes? He hecho el de sociosanitario, eh… atención al cliente, eh… camarera de piso, eh… Bueno, y luego otros pequeñitos, así como marca personal, etc., etc., etc." (1E1).*

Por ejemplo, Paloma, cansada de ver cómo las facturas eran muy altas, pero no pudiendo ser ella la titular del contrato por estar realquilada, gracias a su disponibilidad y manejo puedo regularizar toda la situación documental del casero:

> *"Entonces este señor [el casero] había que ayudarle […] él no maneja internet, no maneja… Bueno, el móvil a duras penas. Tienes 54 años, ojo. Tiene 54 años y además él ha sido asesor comercial de una inmobiliaria. O sea, él era el jefe, pero con esto de la depresión […] Total, que en nada nos pusimos. Y entonces yo empecé a hablar y tal y cual y por lo menos puse la luz a nombre de él. Digo "por lo menos tiene la luz" porque yo también cuando fui a empadronarme y me piden un contrato… claro, ponía*

*Mari Carmen y Mari Carmen no existe ya [la madre del casero] Para tener el bono social este señor tenía que empadronarse primero, pero es que encima el carnet de identidad lo tenía caducado… O sea, que era un abandono total el que tenía y había que empezar por el ABC" (1E4).*

Es también importante consignar aquí el papel de la vivienda como si no como facilitador, al menos como protector. Ya hemos visto el caso de Serguei, a quien le recomendaron cuando reformó su casa que pusiera toda la instalación de calefacción eléctrica; para él, junto con las demoras en el cobro de las nóminas y el derroche energético de su familia, esto supuso una auténtica ruina que terminó con la entrega de las llaves del piso al banco:

*"Más o menos 300, 320 al mes. Vamos cada dos meses venía eso, solo luz porque gas no tenía nada. Eso me aconsejaron cuando me hicieron la reforma, que era otro clavito para el pecho. Los dos últimos años las facturas me salían casi la mitad de mi sueldo. Ahora ya últimamente ya no cobraba 1800 euros, 300 era para pagar facturas" (1E9).*

Pero sobre todo es la eficiencia de la vivienda lo que es un factor de protección. Por ejemplo, Paloma, antes de encontrar la habitación en la que reside con su hijo nos cuenta que vivía en una vivienda muy poco eficiente. Allí las facturas eran tan altas que finalmente fue desahuciada. Por el contrario, en la casa en la que vive ahora, han conseguido reducir, gracias a sus gestiones, las facturas a la mitad, pero también por las características de la casa:

*"Porque donde yo vivía antes, pues era una casa no tan vieja como esta, pero también era vieja. En Palos de la Frontera. Tenía ciento… sí, 100 metros tenía, o por ahí y tenía los techos muy altos también, pero tenía un frío… Hacía un frío ¿sabes? por las ventanas entraban unos cuchillitos de … no cerraban bien. Eran de madera antigua ¿sabes? Y no las había reformado. Tenía tres dormitorios. Yo allí perdí mucho, lo perdí todo… muebles…fue… me embargaron y sí, lo dejé todo. Tuve que dejarlo todo, claro" (1E1).*

*"Esta casa lo bueno que tiene es que es una casa que es, dentro de lo cabe, fresquita en verano ¿sabes? Porque solamente en el pasillo tiene cuatro ventanas y da a tres patios, con lo cual hay una corriente… Con lo cual eso, oye, ventila mucho la casa en verano y luego en invierno, sin embargo, es calentita. No sé por qué es calentita, pero es calentita. Porque si ves a… jolines, uno de los señores, el que es un toca narices, ese va con pantalón corto en invierno ¿sabes? Y en Nochebuena, y eso ya te digo yo, estuvimos allí cenando e íbamos, quiero decir, ni pizca de frío" (1E1).*

*Tabla 4. 40 Otros factores facilitadores del proceso de afrontamiento.*

| OTROS FACTORES | INFORMANTE |
|---|---|
| **Apoyo psicológico** | 1E2; 1E3; 1E4; 1E11 |
| **Cursos capacitación** | 1E1; 1E8; 1E11; 1E13; 1E14; |
| **Condiciones de la vivienda** | 1E1; 1E5 |
| **Habilidades digitales** | 1E1; 1E2 |

## CAPACIDAD DE AFRONTAMIENTO: OBSTÁCULOS PARA EL CONTROL Y/O SALIDA DE LA SITUACIÓN

En cuanto a los obstáculos para el afrontamiento de la situación de vulnerabilidad social y energética son muchísimos y los mostramos clasificados por su naturaleza en las tablas 4.41 a 4.50. Nos detendremos, fundamentalmente, en los relacionados directamente con la situación de pobreza energética (Tabla 4.41).

### *OBSTÁCULOS DIRECTAMENTE RELACIONADOS CON LA SITUACIÓN DE POBREZA ENERGÉTICA*

Los obstáculos para salir de la situación de pobreza energética son múltiples y variados. La desconexión de suministro, en sí misma, no es un obstáculo directo, pero ya hemos visto que para algunas de estas familias es una circunstancia amenazante que causa un intenso miedo y preocupación en quienes ya la han vivido, y entre quienes temen que se produzca. Ello les conduce de manera indirecta a reducir sus consumos, constituyendo, por lo tanto, un obstáculo indirecto para salir de la situación de pobreza energética relacionada con el consumo energético insuficiente. A ello debe sumarse, además, el pago de los gastos de rehabilitación del suministro:

> *"Sí, me han llegado a cortar y encima he tenido que pagar una penalización por los gastos de ellos haberme cortado la luz, coa que no entiendo que encima tenga que pagarles porque me han cortado la luz. Entonces sí, me ha pasado y lo pasado muy mal […] y yo dije, ya te digo, intentaré que no me vuelvan a cortar el suministro ni de luz ni de agua. A parte que luego cuesta más, claro, mucho más. […] La casa tiene radiadores, pero no la caliento con radiadores porque no pongo la calefacción. Porque no puedo ponerla. No me lo puedo permitir ¿Por qué? Por la factura, que es lo único que pienso a final de mes, es que solo es factura, factura, factura y que tengo que pagar. Entonces de qué me sirve estar caliente si al final de mes me voy a quedar fría al ver la factura" (1E15).*

Por otro lado, no ser el titular del contrato es también un problema importante que conlleva la imposibilidad de solicitar el bono social. Los motivos por los que no son los titulares no son muy variados, y fundamenten talmente, en nuestra muestra, se debe a que se encuentran en régimen de subalquiler; aunque otras personas como Soledad, ya lo fueron y prefirieron no ponerse de titular debido a deudas anteriores (en su caso y según refiere se trata de una deuda heredada de la anterior inquilina, quien tenía la luz enganchada:

*"Debo de la luz a [nombre de la compañía], pero de eso hace mucho tiempo de mi anterior piso. Era de 95 euros ¿pero ahora a cuánto estará? Estoy hablando de ace unos cuatro años. Ojalá que no haya subido. Ya no vivió allá. Por eso mejor le dije que lo evitara y no poniera a mi nombre" (1E7).*

Debido a esta misma situación, la de vivir en una habitación alquilada o compartir piso, se originan una serie de situaciones, como la de compartir gastos energéticos, que si bien, puede ayudar a afrontar el pago a final de mes, conduce, sobre todo, a la dificultad de dirimir cómo se distribuyen los gastos, con las consiguientes disputas y peleas; algo que no hace sino incentivar, de modo indirecto los continuos cambios de residencia, lo que ciertamente no contribuye a proporcionar a estas personas la estabilidad que requieren para orientar sus vidas:

*"Sí que ha habido, entre todos, ha habido palabras ¿no? pues de decir "bueno si yo no… si yo lo único que gasto es luz… la luz puede ser de…, o sea, que por ejemplo, si yo no voy… o sea, yo me pego una ducha y tal pero tú te duchas cuatro veces al día, hay que… entonces hay que saber un poco… o sea, ante todo saber hablar sin llegar a discutir. Pero muchas veces los nervios, pues juegan malas pasadas también. Y entonces siempre hay rencillas ¿no?... o sea, en ese punto de decir "no, oye, que tú has gastado más que…", pero bueno… […] Porque si me viene uno y me pone 15 lavadoras, pues obviamente va a correr mucho el gasto de luz y de agua, De hecho, bueno, ha pasado. Porque estaba en el otro piso y ponía la lavadora… vamos ¡un montón de veces al día" (1E8).*

En este sentido, si ya es difícil lidiar con los malos hábitos de la propia familia, más difícil aún es realizar un consumo racional dentro de la unidad de convivencia. Por otro lado, esta convivencia forzosa, entre extraños, conlleva que flote en el ambiente la amenaza de heredar deudas de otros inquilinos cuando estos se marchan. Así lo cuenta Paloma, y aunque hace referencia al gasto de teléfono, es un riesgo muy posible, también para los gastos energéticos. En el caso de estos convivientes, de momento ya tuvieron que, debido a la fuga, hacer frente a un gasto extra ese mes:

*"Y eso que ella dijo "¿ponemos teléfono entre todos? Yo dije, "vale, pues sí", teléfono e internet. Y ella cogió, nos robó la clave… y con esa clave pues llamaba a su tierra y nos dejó un pufo al irse, ¡pero precioso! (1E1).*

De todas las problemáticas, una de las más gordas es cuando los gastos están incluidos en la vivienda siendo el titular el que controla el consumo para que no exceda el presupuesto que inicialmente ha incluido en el cobro del alquiler. Así le pasó a Mariana, quien en una de las ocasiones compartió piso con una amiga. Ella no se llevaba mal con esta persona ni se queja del racionamiento (como han hecho otros informantes que ya hemos comentado), pues ella de por sí es muy ahorradora y consciente del porcentaje tan alto del total de gastos que corresponde al consumo energético. Sin embargo, esa

comprensión no evita tener que vivir, cuando no tienes otro lugar, aceptando las medidas impuestas por otros:

> *"Si, bueno, la época allí alquilamos un piso de tres habitaciones. Y yo alquilé dos habitaciones y compartíamos los gastos. Por ejemplo, me salía la luz, me salía como 70 y pico y poníamos de entre las tres. Pero también tratábamos de ahorrar. Porque ya así nos parecía la luz, y también el agua, un poco más exagerado que en nuestro país. Nosotros venimos de un país que no es muy cara la energía eléctrica porque por ejemplo hay casas en mi país que pagaban 10-15 dólares al mes. Entonces, igual, yo viví con dos ecuatorianas que también concientizábamos porque venimos de un mundo que pagamos menos a pagar acá bastante […]. Ella no… ella tenía todas las persianas cerradas, todas. Y me acuerdo que yo salía como a las 9 y regresaba como a las cinco en la casa, pero todas las persianas cerradas por el frío […] Incluso yo, cuando llegaban, me acuerdo los hijos de ella se pasaban todo el rato en los juegos [la consola]. Lo tenían con el ordenador prendido, pero no tenían ni luces. Incluso, yo cuando llegaba, me acuerdo a las cinco, y comían en la oscuridad. Y yo decía: "pero prendan un pelín, por lo menos para comer" Y decían, "no Mariana, no prendas porque mi madre no nos habla". Entonces yo decía, bueno, abriremos un pelín la ventana del balcón y yo abría un poquito la ventana del balcón para que puedan comer los chicos" (1E13).*

Por otro lado, proceder de otro país también implica padecer una suerte de analfabetismo funcional en materia energética, como le pasó a Diana María, en quien las consecuencias de ello fue no utilizar la calefacción:

> *"Entonces solíamos pasar un poquito de frío pensando que "no, bueno, pues nada, nos echamos mantitas" y eso, porque también nos metían ese temor. Pequeños testimonios de gente. Igual me metí de un país en el que no utilizamos nada a un país en el que se utilizan todas estas cosas. Y que venga una persona y te diga, "mira, no pongas la calefacción porque te va a salir la luz, te va a salir…" Y entonces, no la poníamos" (1E10).*

Del mismo modo, el analfabetismo propiamente dicho es un factor que incrementa el riesgo de ser engañado (o vivir con ese temor), como le sucedió a Isabel cuando nos comentó (como ya vimos) como venía alguien a su puerta y le "vendía" la energía más barata:

> *"He tenido que volver con [nombre de la compañía] porque tenían un lío que digo, mira, me vuelo otra vez con [nombre] Y me tuve que volver otra vez […] ¡Me engañaban! Pero antes venían y me metían un rollo y yo, claro y como no se leer… pues ellos entraban, me cogían los datos, la cuenta bancaria, ¡y pues…!" (1E4).*

Por otro lado, el confinamiento también incrementó preocupantemente las facturas para algunos hogares:

> *"Me he dado cuenta de que todo esto que hemos estado aquí metidos me ha venido más de lo normal porque antes me venía 25-30… lo mucho que he pagado, ahorita 60 euros" (1E5).*

Con respecto a los hábitos no eficientes, ya mencionamos anteriormente el miedo de Isabel a pedir a su nuera que controlara el número de lavadoras diarias; también hemos comentado las disputas de Serguei con la familia de su expareja debido a sus hábitos:

> *"Que si salía de casa, dejaba perra en el salón con la tele puesta, ventilador puesto. Digo "muchacha, ¿y eso qué?" "No, para que perra no se acojona […]Yo no por ser guarro, pero yo no… intento cuando tiendo la ropa colocarla de esta manera que se queda bien, pero no hace falta que plancho hasta calcetines… que si ves, esta mesa una montaña de ropa cada cuatro días. ¡Lavadora no descansaba! Digo, esto que es… un servicio que se alquila o que… y así a lo bruto, pero aguanté. Lo pasé puta, pero vamos, ahora mismo te digo que por lo menos estoy a gusto [sin ellos]" (1E9).*

*Tabla 4. 41 Obstáculos para el afrontamiento relacionados con la experiencia de pobreza energética.*

| OBSTÁCULO | INFORMANTES |
|---|---|
| **Desconexión de suministro** | 1E3; 1E4; 1E9; 1E15 |
| **No titularidad del contrato energético** | 1E1; 1E7; 1E8; 1E14 |
| **Gastos compartidos. Convivencia forzosa** | 1E1; 1E8; 1E9; 1E13; 1E14 |
| **Titular no empadronado** | 1E1 |
| **Vivienda ineficiente** | 1E1; 1E4; 1E5; 1E8; 1E15 |
| **Falta de información** | 1E7; 1E9; 1E10; |
| **Analfabetismo funcional** | 1E10 |
| **Acumulación de deuda** | 1E3; 1E4; 1E5 |
| **Cambios sucesivos de compañía. Prácticas contractuales engañosas** | 1E4 |
| **Hábitos no eficientes** | 1E4; 1E9 |
| **Derroche energético** | 1E9 |
| **Electrodomésticos ineficientes** | 1E4 |
| **Gasto en medicamentos (enfermedades derivadas)** | 1E4 |
| **Aumento de consumo durante confinamiento** | 1E5 |
| **Deudas del inquilino anterior** | 1E7 |
| **Régimen de subalquiler con gastos incluidos** | 1E8;1E9 |
| **Racionamiento energético del titular. Régimen de subalquiler** | 1E8; 1E13; 1E14 |
| **ACS y calefacción eléctrica** | 1E9 |
| **Potencia eléctrica insuficiente** | 1E9 |
| **Necesidades especiales en el hogar. Ancianos** | 1E10 |
| **Recibos no domiciliados** | 1E10 |

Por último, también Isabel debido a las condiciones de la vivienda comenta tener más gastos en medicamentos:

> *"Y muchos constipados…pero encima los jarabes no entran en la receta. Eso ya lo tienes que comprar por tu cuenta" (1E4).*

*OBSTÁCULOS LABORALES*

Entre los obstáculos relacionados con el ámbito laboral vemos que la mayoría se relacionan con el estado de desempleo, la precariedad laboral, los ERTES, la edad avanzada, y la imposibilidad de trabajar, de la cual, la asociada con el covid-19 ha sido bastante comentada, sobre todo, entre los inmigrantes, quienes lo tienen sin duda más difícil por no tener permiso de residencia o de trabajo (Tabla 4.42):

> *"Al principio sí estaba preocupada con lo que nos pasó. La gente, mucha gente nos hemos quedado sin trabajo… aunque yo no tengo os papeles, pero siempre he sido una mujer muy optadora. O sea, no me quedo como decir, paralizada ni nada. […]Ahora con esta crisis veo… al principio sí estaba sufriendo, llorando, porque decía "Dios mío, ¿qué vamos a hacer? Si los que están con papeles, los mismos españoles, los inmigrantes que están con residencia, que tienen 15, 20 años aquí están sin trabajo. Y yo… imagínate… que apenas estuve un par de meses trabajando y sin papeles. O sea, yo me lo veía muy duro… me ponía a llorar y de todo…" (1E13).*

> *"Sí a ver, yo soy auxiliar de enfermería y ayuda a domicilio. lo que pasa que me da miedo, sinceramente, meterme ahora a trabajar en ese sector. y aparte mi marido es hipertenso ¿sabes? y tiene problemas de corazón y es que me da… me da… vamos, terror. Yo soy auxiliar de enfermería y ayuda a domicilio. Lo que pasa que me da miedo […], pero a ver, es un trabajo, o sea, como todos difícil, pero más en esta situación… son personas mayores" (1E2).*

> *"Yo pienso que es temporal. Sí afecta, sí estoy un poco estancada ahí porque nos gustaría que las cosas fueran de otra manera; por los niños, tratar de ahorrar para su futuro, pero ahorita con la situación esta es imposible" (1E5).*

También la ausencia de contrato dificulta más las cosas porque aumenta la inestabilidad e inseguridad en el trabajo:

> *"A mi marido no le pagaba la seguridad social porque mi marido no tenía papeles y en ese momento tampoco podía tenerlos porque hay ciertos requisitos como país. […] Y al mes [de despedirme a mí por el embarazo de riesgo], antes del mes, mi marido vino a casa llorando ¿Y qué pasó? Tu jefe me ha echado. Nos ha dejado a los dos sin trabajo. Y ahí empezó la pesadilla" (1E10).*

Los abusos y vulneraciones de los derechos laborales hemos visto que son frecuentes en este tipo de trabajadores:

> *"Mi jefe era, bueno ¿cómo te digo? Un dictador que no le gustaba que nadie perdiera el trabajo ni nada […] Era muy egoísta. Él quería que todo era para él, para él. Yo le trabajaba de lunes a sábado. Incluso quería que le trabajara el domingo" (1E10).*

> *"Y hay veces que pasaba mi jefe [cuando yo estaba al teléfono hablando con las compañías eléctricas sobre la deuda], digo "háblalo con ellos" Que no, que eso es tu problema. Digo, no, es problema tuyo que yo cada día tengo que venir a las siete y media de la mañana y salgo a la casa a las diez o las once de la noche. Cumplir tengo yo que cumplir para venir a trabajar, pero tu para pagar, qué ¿no? "No hay dinero. Digo, "no para mí no, pero para fiesta para pueblos sí que tienes" No, que yo no me cortaba. [Pero luego] dos semanas sin empleo y sueldo, así de fácil. "¿Por qué?" "Porque tú discutes". Digo "y qué quieres que bajo los pantalones o algo" Dice "no, pero aquí no se discute, aquí se viene a trabajar. Y digo: "y aquí también hay que*

*cobrar". Dice "No ay" "digo ¿cómo que no hay? Y sido que vamos, eso sí que me encendía" (1E9).*

Por otro lado, otra circunstancia laboral que muchos explican como un obstáculo es la del desempleo del cónyuge, quien por no trabajar se encuentra dependiente de los ingresos del marido o la mujer:

*"Pero claro, y sabes que un sueldo de 100 euros no permite que 4 personas vivan con ese sueldo alquilando un piso. Imposible. Porque lo mínimo, mínimo te sale el piso por 700 euros, ponemos. Y el resto es para los gastos. Entonces ¿con qué vas a vivir? Entonces para que consiga un piso donde vivir se necesita que trabajemos los dos, porque si no… […] Claro, siempre se preocupa uno ¿no? Yo tengo dos niñas. Y claro, vivimos en alquiler social y mi mujer no trabaja… tenemos que sacar a los niños adelante. Entonces claro, me preocupa bastante. Y necesito que trabaje mi mujer, que estemos los dos trabajando. Y yo tengo ahora mismo un contrato de un año que no se si me van a renovar o no… Y dependiendo, además que me renueven ese contrato para poder renovar los papeles de mi hija y de mi mujer. Entonces, claro, yo eso lo tengo en la cabeza, que ni duermo" (1E12).*

En otros casos, vemos que la precariedad se traduce en condiciones de trabajo no rentables, como el caso del marido de Jenny:

*"Cobra 400 euros y se le va en gasolina 200 euros y yo le estoy diciendo, mejor que te metan en el ERTE y cobras un poquito más y estando así no vale la pena, o si no que vea y que le metan en una jornada completa, porque ahorita estamos fatal…porque se va a trabajar, gasta 200 euros de gasolina y no compensa…. con 8 horas sí porque gana un poquito más y él de noche pues ganaba más, o sea, pasaba más de los 1000, 1150-1200, hacía horas extra, pero ahora nada…" (1E5).*

Por último, aunque influyan muchas otras circunstancias, la baja empleabilidad también es un factor que juega en contra de la normalización laboral de algunas de estas personas:

*"Sí, es muy difícil. Muy difícil porque yo fui, que me mandaron también a buscar empleo, pero me dicen que como no se leer… Es una excusa que me ponen porque llevo el día limpiando. Dice que no me cogen porque no se leer los productos de la limpieza. Que son excusas, porque llevo toda mi vida y los conozco. No hace falta leer porque yo me voy al Mercadona, yo me compro mi comida, me compro mis cosas y no me… Hombre me gustaría mucho, pero la circunstancia que tenía mi madre, en paz descanse, no me podía llevar. Pero yo me voy a Mercadona, yo les compro, yo me hago mis cosas, me pago mis mil cosas de la casa, lo que puedo, y así me salgo. Pues eso me dicen, que no me cogen porque no sé leer ni escribir. Son excusas" (1E4).*

### *OBSTÁCULOS RELACIONALES CON LA SITUACIÓN ECONÓMICA*

En el contexto de vulnerabilidades yuxtapuestas, todas suman, pero ninguna resta. La mayoría de las contingencias les sobrevienen, como ya hemos visto, sin que puedan tener un mínimo margen de reacción; de tal manera, que, por ejemplo, una demora en el cobro de la nómina conduce directamente al endeudamiento y como esa contingencia, la

mayoría de las señaladas en la Tabla 4.43 (reducciones de jornadas, vacaciones no pagadas, confinamientos, etc.):

> *"Y vamos, sí cada dos por tres que me llaman cuanto he pagado: cortamos luz […] Por ejemplo el día dos o tres. Digo, ya vino factura, tengo que pagar esto" "¿no tienes reservas? Digo ¿qué reservas? "Hasta día 10 no te podemos pagar nada. EL día 10 lo pagaremos el 30% de la nómina. Me quedaban 400 euros. Primero era para hipoteca y luz sin pagar. El día 15 o 16, otros 400-500 euros y de comer y comer y vivir…" (1E9).*

*Tabla 4. 42 Obstáculos laborales para el afrontamiento.*

| OBSTÁCULO | INFORMANTES |
|---|---|
| **Precariedad laboral** | 1E1; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E9; 1E10; 1E12; 1E13; 1E14; |
| **Desempleo** | 1E1; 1E2; 1E4; 1E5; 1E6; 1E8; 1E10; 1E11; 1E13; 1E14; 1E15 |
| **Desempleo larga duración** | 1E4; 1E6; 1E8 |
| **ERTE** | 1E2; 1E3; 1E5; 1E6; |
| **Precariedad laboral bajo salario** | 1E1; 1E3; 1E5; 1E6; 1E7; 1E10; 1E12; |
| **Precariedad laboral. Inestabilidad. Contrato temporal** | 1E12 |
| **Precariedad laboral. Condiciones de contrato no rentables** | 1E5; 1E7 |
| **Precariedad laboral. Jornada parcial involuntaria.** | 1E3; 1E5; 1E7 |
| **Inseguridad laboral** | 1E5; 1E6; 1E10; 1E12; |
| **Trabajadores sin contrato** | 1E10; 1E14 |
| **Edad** | 1E1; 1E6; 1E8; 1E15; |
| **Baja empleabilidad** | 1E4; 1E15 |
| **Covid-19. Vacaciones forzosas sin pagar** | 1E3 |
| **Covid-19. Imposibilidad de trabajar (confinamiento)** | 1E5; 1E6; 1E13; 1E14 |
| **Imposibilidad de trabajar (salud)** | 1E1; 1E9; 1E10; 1E15; |
| **Despido improcedente (enfermedad)** | 1E1; 1E10; |
| **Suspensión sueldo (represalias laborales)** | 1E9 |
| **Desempleado dependiente** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E12; |

Por otro lado, el tema de la hipoteca ya hemos visto como es un obstáculo muy fuerte para seguir adelante, especialmente cuando ya no vives en la vivienda hipotecada:

> *"Estaba pendiente de los abogados o empezar a pagar. En el momento en que empiezas a pagar… sacan automáticamente [tu nombre de la lista de morosos], lo ha dicho el abogado dice: "si tu empiezas a pagar, a los tres meses que ya llevas pagando, lo solicitamos y te sacamos de ahí". Peor tú date cuenta, "empieza a pagar". Son 680 ya con los intereses, con la subida que ha habido y tal. Dice "600 euros todos los meses" Otros 600 si quieres ir a otro alquiler, ponle otras 600. 1200. Si tu mujer no tiene… hacer cuentas, 1200 euros es tu sueldo entero" (1E3).*

*Tabla 4. 43 Obstáculos de afrontamiento de naturaleza económica.*

| OBSTÁCULO | INFORMANTES |
|---|---|
| **Sin ingresos** | 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E10; 1E11; 1E12; 1E13; 1E14; |
| **Ingresos insuficientes. Situación de necesidad** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E8; 1E9; 1E10; 1E11; 1E12; 1E13; 1E14; 1E15; |
| **Inestabilidad de ingresos** | 1E1; 1E2; 1E5; 1E6; 1E9; 1E12; |
| **Demora en el cobro de la nómina** | 1E9 |
| **Cobro fraccionado de la nómina** | 1E9 |
| **Reducción repentina y significativa de ingresos** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E6; 1E10; 1E13; |
| **Reducción de ingresos. Prescripción de prestaciones** | 1E4 |
| **Imposibilidad de ahorrar. Hipoteca** | 1E3 |
| **Imposibilidad ahorrar. Gastos energéticos** | 1E10 |
| **Imposibilidad de ahorrar. Covid-19** | 1E5 |
| **Deudas** | 1E1; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; |
| **Pérdida ahorros. Covid-19** | 1E3; 1E6; |
| **Gastos médicos** | 1E6; 1E13 |
| **Ingresos en el límite del umbral de acceso a prestaciones** | 1E3 |

### *OBSTÁCULOS FAMILIARES*

Entre los obstáculos familiares destaca la condición de madre sola a cargo de sus hijos (Tabla 4.44). En la mayoría de los casos que integran la muestra vemos que ninguna de estas madres cobra la pensión alimenticia, y además tienen que trabajar menos horas debido a las necesidades de conciliación y a que están ellas solas para dar estabilidad económica y emocional a los niños:

> *"Mi experiencia laboral en el...ha sido siempre ajustada a las necesidades de mis hijos, en la que, bueno pues siempre han sido limpiezas de hogar, O contratos reducidos en los que yo pudiera adaptar el horario de trabajo con el horario de colegio. Con lo cual pues siempre se ha visto un poco los ingresos reducidos o por esa circunstancia. Adaptar estudios y formación al, al campo de horarios de trabajo para compaginarlos con los niños, es muy difícil. Las empresas no te no te ayudan en ese campo. Ellos entienden que tú eres uno más y que tienes que hacer lo mismo que todos. Que en eso estoy completamente de acuerdo. Pero sí que es verdad que la formación aleatoria que puede tener una empresa para ir formándote. No se hace o se hace en los grupos y en los horarios de..." (1E6).*

> *"Porque si yo estaría sola, pues me meto en una casa a trabajar de interna y no salgo hasta el domingo por la mañana, pero es que tengo a los niños…es por eso" (1E7).*

> *"No puedo estar aquí parada y más que nada, pues eso, por lo que te digo, por el pequeño, de decir, mira estoy sola yo, me voy a vivir en alquiler a una habitación, me voy a vivir con una tía que está viuda, tengo oportunidad de meterme en cualquier sitio. Pero a él no le puedo romper su vida. A ver, yo emocionalmente le veo [al niño] que está bien; preocupado está, porque no deja de estar preocupado. Sí que es verdad que*

*dicen que a los niños hay que protegerlos, yo que he trabajado con ellos y vivo con ellos, siempre he dicho que a los niños no se les puede engañar y que hay que decirles la verdad, ¿que hay que edulcorárselo un poco? Pero hay que decirles la verdad. Porque si en un momento determinado el viene y te dice mamá, quiero esto y tú dices "no, no puedo". "¿Por qué no puedes?" Pues mira, no puedo. Y él ha venido a acompañarme al servicio de Caritas y a Servicios sociales y… y ha visto la situación pues porque bueno, pues tiene que aprender con esta realidad porque a lo mejor algún día les puede tocar. […] Pero que una cosa es que él sea consciente de lo que es la vida, de lo que es la dureza de no encontrar trabajo o de estar en una situación económica mal, de verla... Pues no, pues eso, lo que vea, que vea la naturaleza en sí, lo que es la vida. Pero luego tampoco le puedes quitar de lo que es su vida. Y de lo que él tiene, que en este momento necesita su estabilidad, que es su casa, sus juegos, su sitio, sus amigos, su plaza, su parque...Él necesita esa estabilidad, por lo menos darle esa estabilidad. Luego lo económico pues está y no […]. Pero por lo menos darle una estabilidad. Que en esa parte él me vea a mí tranquila para que yo a él le pueda transmitir esa tranquilidad" (1E6).*

Estos casos son especialmente difíciles cuando no existe, además, una red de apoyo familiar que puedan echar una mano con los menores:

*"Sí, tengo aquí toda la familia, pero bueno, como si a veces no la tuviese porque nunca echan una mano" (1E7).*

También la presencia de los niños es una dificultad para ahorrar en el consumo, pues los niños tienen unas necesidades que los padres no quieren dejar de satisfacer; en general, llevan con paciencia sus propias privaciones, pero no así las de sus hijos:

*"Para mí de repente sí, pero para los chicos, no lo puedo… y sufría "¡mamá está fría! No, te tenés que bañar. Es terrible. Bueno, y lo que te digo, te controlaba todo [la casera]" (1E14).*

*"Hacía calor y frío igual. […] El niño, por ejemplo, si entra para bañarse y cuando sale se constipaba. A ver yo lo aguanto, pero los niños, no" (1E11).*

*Tabla 4. 44 Obstáculos para el afrontamiento relacionados con la situación familiar.*

| OBSTÁCULO | INFORMANTES |
|---|---|
| **Menores** | 1E2; 1E3; 1E7 |
| **Hogar monomarental** | 1E1; 1E6; 1E7; 1E10; 1E14; 1E15 |
| **Familia extensa** | 1E9; 1E10 |
| **Ausencia de pensión alimenticia** | 1E1; 1E7; 1E14; 1E15; |
| **Vínculo matrimonial no formalizado** | 1E4 |
| **Familia numerosa** | 1E2; 1E5; 1E10 |
| **Convivencia forzosa** | 1E1; 1E14 |
| **Ausencia red apoyo familiar** | 1E5; 1E7; 1E12; 1E13; 1E14; |

### *OBSTÁCULOS SOCIALES*

Con respecto a los obstáculos de índole social, vuelve a estacar las dificultades ocasionadas por el covid 19 en los empleadores de las personas vulnerables, siendo ellos los últimos eslabones de una cadena de situaciones anómalas:

> *"A raíz del covid, claro, yo reduzco los ingresos… Claro, luego yo también estaba trabajando con una chica con la que ella era médico. Y yo, pues bueno. Iba tres días a la semana. El papá se va a casa del hijo porque ella es médico y se expone a muchos problemas. Y el exmarido le confinan en Marruecos y deja de pasarle ingresos. Entonces ella en el mes de abril...- esto fue en marzo- y en el mes de abril me despide. Entonces, claro..." (1E6).*

*Tabla 4. 45 Obstáculos sociales para el afrontamiento.*

| OBSTÁCULO | INFORMANTES |
|---|---|
| **Vulnerabilidad encadenada (impacto covid-19)** | 1E3; 1E5; 1E6 |
| **Incomprensión información SSSS** | 1E4 |

### *OBSTÁCULOS RELACIONADOS CON LA SITUACIÓN RESIDENCIAL*

En cuanto a la situación residencial, como hemos visto, el régimen de subalquiler supone un importante riesgo de vulnerabilidad social y económica, así como la asequibilidad de la vivienda, pues normalmente requiere un porcentaje del presupuesto doméstico desproporcionado, especialmente cuando se vive solo (Tabla 4.46).

Por otro lado, existe una circunstancia a la que no se le suele prestar mucha atención cuando se habla del problema de la pobreza energética como asequibilidad, pero que, sin embargo, y aunque parezca mentira, muchas personas padecen, y es la ausencia por completo de acceso a la electricidad o el gas. En estos casos, decir que la vivienda inadecuada en la que se encuentran aquellas personas que no tienen techo es un obstáculo, no deja de ser una paradoja y un eufemismo, pues no es posible salir de un problema de bajo consumo cuando ni siquiera se tiene acceso. En tal situación ha vivido Malik por dos ocasiones en España, y Diana María otra:

> *"Nos soltaron directamente a la calle (desde el CIE). Ya somos libres. Entonces estuvimos viviendo debajo de un puente en Valencia una semana" […] "Estuve en Lérida, trabajando de vez en cuando y buscando trabajo […] Entonces vivíamos en un pueblo y vivíamos en una casa abandonada, con miedo a que se cayera el techo sobre nosotros" (1E12).*

*"Me mandó a esas chabolas azules […] ellos tienen como unas casitas pequeñas ¿Cómo te puedo decir? Como si fuesen una furgoneta… ¡horroroso, horroroso!" (1E10).*

*Tabla 4. 46 Obstáculos para el afrontamiento relacionados con la situación residencial.*

| OBSTÁCULO | INFORMANTES |
|---|---|
| **Vivienda insegura (subalquilados)** | 1E1; 1E2; 1E8; 1E9; 1E12; 1E13; 1E14; |
| **Vivienda inadecuada** | 1E10; 1E12 |
| **Inestabilidad residencial** | 1E1; 1E2; 1E8; 1E12; 1E14; |
| **Asequibilidad de la vivienda** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E8; 1E9; 1E10; 1E11; 1E12; 1E15; |

### *OBSTÁCULOS RELACIONADOS CON LA SALUD*

Con respecto a los obstáculos relacionados con la salud (Tabla 4.47), la enfermedad es ya un obstáculo en sí para cualquier situación de cualquier familia. Ya sea que ésta sea anterior a la situación de pobreza energética, o causada por ella (como el caso de la mayoría de los trastornos psicológicos derivados que ya hemos visto) suponen una preocupación adicional, un condicionante importante para encontrar alojamiento o trabajo:

*Y luego, claro, luego yo también tengo otro problema añadido. El pequeño es alérgico alimentarios, una alergia alimentaria muy, muy elevada. Y luego esto hace que él tenga alergias ambientales todo el año. Con lo cual tenemos nivel de gastos en medicinas alto y que tampoco te puedes quitar. Porque es una cosa que él necesita. Problemas en su piel que necesita unas cremas muy específicas y luego si son medicinas de continuas, entonces es un problema, porque sí que es verdad que es que es un problema y es una incertidumbre, pues..." (1E6).*

Es también el caso de Soledad, quien tiene un trauma emocional relacionado con la situación de pareja debido al abandono que sufrió por parte del padre de sus dos hijos.

*"Como me ha pasado eso con el padre de mis hijos, cuando me dejó, y ya son catorce años...catorce, el niño tiene catorce. Y ya va a ir a los quince, ya son quince años aproximadamente. Pues de lo que me hizo, pues ya no quise saber de hombres porque pienso que son iguales, porque ya me pasó una cosa y tengo miedo de estar con otra persona ¿sabes?, porque...la herida es... Pero bueno..." (1E7).*

En un momento de la conversación al preguntarle si ella tiene el bono social nos responde:

*"No lo he pedido. Me han dicho que tengo que ser familia numerosa, que yo le digo que no quiero tener más hijos, no sé si será verdad o no será verdad… ¿Qué puedo hacer?" (1E7).*

Si no fuera por lo dramático de la situación de Soledad, a quién no hemos asignado este sobrenombre aleatoriamente, el caso sería desternillante… Soledad es una mujer con un nivel cultural (que no inteligencia) muy bajito e inmigrante (por lo que culturalmente también se siente funcionalmente extraña en nuestro país a pesar de llevar aquí sus buenos años). No sabemos quién le dio esa información ni lo que ella alcanzara a contarle. Pero el caso es que ella, a día de la entrevista, sigue pensando que si quiere el bono social debe tener otro hijo. ¿Cómo es que nadie antes la ha sacado de ese error?, ¿cómo nadie le ha dicho que, siendo madre soltera, con dos hijos y ganando 500 euros al mes es un perfil beneficiario? ¿O tal vez se lo dijeron y no se aseguraron de que lo había comprendido? Sin duda, los traumas emocionales pueden jugar una suerte de obstáculo, muchas veces impredecibles, pero la falta de asesoramiento y la mala comunicación con los demás agentes sociales no ayudan.

Por último, la vulnerabilidad a nivel de la salud no solo supone un reto por el malestar integral sino también por la vulnerabilidad sanitaria, es decir, la relativa a la interacción sujeto-sistema sanitario y la vulnerabilidad del derecho a la protección de la salud. Aunque esta interacción es bien conocida debido al desarrollo del modelo de los determinantes sociales de la salud, nosotros solamente hemos encontrado una evidencia, que somos conscientes que hay que analizar en su justo contexto. Es el caso de Mariana y su hija, a quienes ya hemos conocido a lo largo de los párrafos anteriores. No es posible decir que en nuestro país se haya vulnerado el derecho a la protección de la salud de la menor; al contrario, la calidad y asequibilidad de la atención han sido adecuadas y ellas están muy agradecidas. Sin embargo, es un hecho, que tratar las enfermedades es un hecho que cuesta dinero y que no tenerlo, o no poder anticiparlo a la espera de ser reintegrado una vez regularizada la situación, es un obstáculo que tienen muchos inmigrantes para afrontar el pago de otros gastos como los energéticos:

> *"Ahora está bien. Ya tiene un año de trasplante, está bien y eso que te digo de la vivienda: me costó mucho conseguir una habitación y mucho menos un piso. Me pedían tantas cosas, avales, un montón de cosas que por medio de la trabajadora social que estuve, apenas ingresé al hospital, porque también me querían facturar los tres meses que estaba de ilegal porque yo ya tenía anteriormente la residencia y hasta que me vuelvan a meter, igual como un abogado que tenía del consulado de Ecuador, también en Quito, se demoraron tres meses. Entonces hasta volver a tener, me querían cobrar en el hospital" (1E13).*

Mariana y su hija vinieron a España con el propósito de tratar a la niña de una enfermedad hepática que requería un trasplante. Estos antecedentes ya encuadran la experiencia dentro de un contexto específico, pero ¿y todos los demás inmigrantes que

tardan años en obtener sus papeles en un contexto legal lleno de trabas y enferman aquí? (personas que trabajan de sol a sol, aunque sea ilegalmente). Para ellos, tales situaciones son un obstáculo indudable, y uno muy grande, que viene a sumarse al clásico *eat or heat*, y que podría formularse como *healing or heating*. Afortunadamente, hoy por hoy en España se atiende a cualquier persona, aunque no tenga regularizada su situación, pero hace apenas una década que esta situación se vio amenazada por las corrientes de privatización, ¿las habremos superado definitivamente?

*Tabla 4. 47 Obstáculos para el afrontamiento relacionados con la salud.*

| OBSTÁCULO | INFORMANTES |
|---|---|
| **Trastornos psicológicos derivados** | 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E7; 1E8; 1E9; 1E10; 1E11; 1E15; |
| **Trastornos cognitivos** | 1E4 |
| **Trauma emocional** | 1E7; 1E10; 1E12; 1E14; |
| **No cobertura de gastos sanitarios** | 1E13 |

### *OBSTÁCULOS ADMINISTRATIVOS Y LEGALES*

Los obstáculos administrativos y legales (tablas 4.48 y 4.49) que hemos identificado y se refieren sobre todo a la complejidad burocrática de los trámites administrativos, lo que incluye las demoras en la atención, así como en la recepción de las ayudas, la mayoría de las veces por el exceso de demanda:

> *"Dicen que dan más ayudas a las personas más necesitadas. Mi marido no está cobrando absolutamente nada porque pararon, cerraron los talleres y les hicieron firmar lo del ERTE. Mi marido, eh...mmm... trabajó, eh... dos semanas. Luego pasó lo del ERTE y le pagaron esas dos semanas que era... Bueno, nos sirvió para una compra. Y de ahí hasta que pude hablar con Manuela, que ellos me dieron una ayuda económica porque la trabajadora social se volvía a decirte "como claro, mi marido ha estado trabajando, hay que esperar lo del ERTE." Lo del ERTE realmente... […]Pero es que, a ver, lo del ERTE no se sabía si se iba a cobrar un mes. Mi marido, eh. le hicieron el ERTE y a los tres meses fue que cobró mi marido" (1E2).*

La acumulación de trámites pendientes también es un obstáculo para algunas de estas personas, quienes están simultaneando, o tratando de hacerlo, varios procesos:

> *"Tenía el Bono Social. Pero luego, al quitarme, claro, luego al meterme otra vez en [nombre de compañía]…Tengo que llevar los papeles que me lo rellenasteis y no los encuentro. De hace mil años. Que habría que cambiar la fecha, pero ahora, pues dice que a ver si lo pago y ahora que lo pague, tengo, pues se va el papel rellenarlo, que no lo encuentro el otro. Tendría que ir a buscar los papeles, rellenarlo y otra vez entregarlo. Me pide una fotocopia del DNI, la fotocopia de los libros de los niños y ya está. Y voy allí y me lo hacen otra vez. Sin embargo, el agua, estoy pagando poco. Pero la luz, lo que estoy pagando más porque no tengo ni bono social.*

*D/ Es que el tema es eso. El bono social está pendiente de hace mucho tiempo. Pero, como entretanto también te piden tantos papeles de...para hacer lo de la RAI, el paro, el RMI... no sabe leer ni escribir… ¡Es que se me va la cabeza!*
*I/ Se me olvidan las cosas… […] Si me mandan una carta del INE como aplazándome lo de la renta mínima, y la guardo, no es que la tire, la guardo, pero no la encuentro. Y luego voy a buscar otra cosa al cabo de tiempo ¡y la encuentro! Pero de momento me pongo mal porque no lo encuentro o me se olvida" (1E4).*

*Tabla 4. 48 Obstáculos para el afrontamiento de naturaleza administrativa.*

| OBSTÁCULOS | INFORMANTES |
|---|---|
| **Complejidad burocrática** | 1E2; 1E4; 1E10; 1E14; 1E15; |
| **Dificultad de empadronamiento** | 1E1 |
| **Acumulación trámites pendientes** | 1E4 |
| **Demora en la prestación de ayudas** | 1E6; 1E8 |
| **Demora en el cobro del ERTE** | 1E2; 1E5; 1E6; |
| **Demora en la concesión de citas** | 1E8; 1E14 |
| **Colapso servicios sociales** | 1E8 |

Con respecto a los obstáculos legales, destacan la vulneración de derechos laborales y la difícil situación de los inmigrantes por el derecho de extranjería vigente, cuyos ejemplos ya ha ido siendo mencionados en los análisis anteriores.

*Tabla 4. 49 Obstáculos para el afrontamiento de naturaleza legal.*

| OBSTÁCULOS | INFORMANTES |
|---|---|
| **Vulneración de derechos** | 1E9; 1E10 |
| **Bucle de ilegalidad. Extranjería** | 1E10; 1E12; 1E13; 1E14 |
| **Familia numerosa sin acceso a título** | 1E10 |
| **Incapacidad laboral no reconocida** | 1E15 |

### *OTROS OBSTÁCULOS*

Por último, hemos identificado otra serie de obstáculos para el control o salida de la situación (Tabla 4.50). La mayoría de ellos ya los hemos explicado con anterioridad. Así, entre ellos figuran el tener que hacerse cargo de deudas ajenas, como le sucedió a Paloma y sus compañeros del piso, debido a la estafa de otra inquilina o la imputación del gasto que le hicieron a Soledad por el enganche realizado por la anterior inquilina.

También, por ejemplo, el analfabetismo funcional de los inmigrantes al llegar a un país nuevo, el desconocimiento del idioma o la temporalidad de las ayudas, siempre condicionadas a la existencia de recursos:

> *"Estuvimos ahí tres meses [piso de Provivienda], pero luego me dijeron que en el sector donde yo vivía de Fuencarral, que ya no hay las ayudas para pagar el piso" (1E13).*

Por último, nos parece importante reflejar una parte de lo contado por Jennifer y que también se encuentra ligado con el contexto de recursos escasos y con la necesidad de realizar una adecuada coordinación entre las actuaciones del sector público y el sector privado. Jennifer vive en un pequeño municipio de la Comunidad de Madrid. Como todas las circunstancias ésta también tiene sus ventajas y sus inconvenientes. Ya vimos que cuando el hogar de Jenny se ve enfrentado a una situación de cero ingresos debido a las restricciones de movimiento de la pandemia a ésta le ofrecen grabar un video para un importante periódico contando su caso, y también el relato de ella acerca de las consecuencias de hacerlo. El suceso transcurre en un pueblo en el que las personas pueden recibir ayuda por parte de los servicios sociales, de Cáritas, de una asociación benéfica del pueblo y también, de forma espontánea, de los vecinos del pueblo. Ante su dramática situación y la incertidumbre del momento, Jenifer llama a todas esas puertas, pero en un contexto rural no es posible ocultar (tampoco ella lo pretende) de quién se está recibiendo ayuda, situación que, por otro lado, no hace sino acrecentar la estigmatización de quienes solicitan ayuda:

> *"Porque había comentarios malos, por ejemplo, de la concejala, que la escuché yo hablando con otra de Cáritas que es de aquí del pueblo, hablándole de que vine a pedir para la hija, que vine a pedir lo otro… y esas cosas a mí no me gustan. O sea, si yo pido a una persona, yo le pido a esa persona. Y si ya no lo necesito, ya no pido. Como le dije a Rosa (trabajadora social), mira ya he pedido, esta mujer me está ayudando con la comida y ya no lo voy a pedir porque ya no me hace falta, porque como yo le digo, a mí no me gusta vivir del cuento y no me gusta estar ahí pidiendo… que dame esto… "(1E4).*

Un poco más adelante añade:

> *"Unas compañeras que tengo, que son amigas me dijeron que daban comida a las personas necesitadas, vulnerables cuando ellas lo pedían y yo por internet le escribí [a la asociación]. Le digo "mira que yo te he entregado los papeles y habías dejado de darme" Y así se lo había escrito para preguntarme que por qué ya no me daba, y me dijo que no, que ellos daban a quien quería, que le daban a quienes les daba la gana y que yo nunca había entregado los papeles. Eso era de la asociación del pueblo, los que no me dan comida. Eso me dijeron y pues las compañeras que yo tenía que estaban en la misma situación, pues le dijeron que deberían ayudar a las personas de verdad, realmente, o sea, no para pantalla" (1E4).*

El conjunto de la experiencia de Jennifer deja en ella una sensación continua de tener que justificar a quien pide y por qué. Este sentimiento queda muy patente a lo largo de toda la entrevista (recordemos que ya en su momento los servicios sociales habían investigado, según ella, sus cuentas, con el consiguiente malestar de ella y de su marido) a través de los continuos comentarios que ella hace ligando el hecho de pedir con la necesidad de hacerlo. Por otro lado, desde una ONG la sugieren que grabe un video, mientras que, desde otras, incluyendo servicios sociales la recriminan por hacerlo; cuando lo que en verdad sucede es que entre todos los que reparten ayudas no son capaces de coordinarse para cubrir sus necesidades desde una única fuente, entrando, además, en competencia y excusándose unos en otros para interrumpir las ayudas (y lo hacen con contestaciones que no hacen sino acrecentar su vergüenza). Y, en definitiva, todo ello, se parece más a la lógica de condicionalidad de las ayudas propia de la época del Estado benefactor que a la de Estado de derecho actual, no resultándonos extraño la continua coletilla de Jennifer… *a mí no me gusta vivir del cuento*. Es decir, la inadecuada coordinación de los agentes implicados, sus formas, y su pensamiento benefactor fundamentado en el merecimiento de las ayudas son un obstáculo muy grande para la protección de las familias vulnerables, y para la imagen de sí mismos que estos tienen asumida cuando finalmente salen del problema, pues no se trata solo de superar obstáculos sino de hacerlo sin terminar con una autoestima menoscabada por unas cicatrices que no son de la pobreza material en sí, sino de todo el conjunto de la experiencia que rodea a esa fatal situación.

*Tabla 4. 50 Otros bstáculos para el afrontamiento de la situación de pobreza energética.*

| OBSTÁCULOS | INFORMANTES |
|---|---|
| **Deudas ajenas** | 1E1; 1E7 |
| **Analfabetismo funcional** | 1E10; 1E12 |
| **Control social SSSS** | 1E5 |
| **Condicionalidad de las ayudas. Beneficencia** | 1E5 |
| **Desconocimiento del idioma** | 1E12 |
| **Condicionalidad de las ayudas. Temporalidad** | 1E13 |

Con este análisis terminamos la exposición de los obstáculos de afrontamiento y a continuación abordamos el último de los análisis pendientes: el de las estrategias y tareas de afrontamiento adoptadas.

## ESTRATEGIAS Y TAREAS DE AFRONTAMIENTO

Los resultados del análisis del contenido del discurso de los informantes revelan que las tareas de afrontamiento son múltiples y variadas, siendo muy difícil catalogar sus respuestas como pasivas. Para su mejor comprensión las hemos clasificado en función de las siguientes categorías: orientadas a reducir el problema, orientadas a mantener una autoimagen positiva, orientadas a la búsqueda de apoyo social, orientadas a mantener el equilibrio emocional, orientadas a ajustar la realidad y orientadas a mantener unas relaciones satisfactorias.

### *TAREAS DE AFRONTAMIENTO ORIENTADAS A REDUCIR LAS CONDICIONES EXTERNAS*

Las tareas más numerosas son las orientadas a reducir el problema central; y aquí recordamos que, para la mayoría de ellos, el problema central no es la experiencia de pobreza específicamente energética, sino la pobreza monetaria y con ello, por extensión la dificultad de pago. A pesar de ellos hemos tratado de diferenciar, de una forma no exenta de convencionalidad, aquellas orientadas a reducir el problema específico de pobreza energético de otras más generales, aun sabiendo que la interacción entre vulnerabilidades, social y energética, constituye una realidad y que separarlas no es sino una ficción operativa (Tablas 4.51 y 4.52).

Antes de comenzar, debemos señalar que a estas alturas del análisis global hacer referencia a los resultados con las correspondientes citas no sería sino reiterativo, pues han ido ya saliendo los fragmentos textuales que las contienen, por lo que confiamos en la huella que los fragmentos seleccionados anteriormente hayan podido dejar en la memoria de los lectores.

Como es bien sabido, algunas de las manifestaciones de la pobreza energética no son sino la consecuencia de una situación anterior que constituye el núcleo esencial de la experiencia de pobreza energética: no disponer de ingresos suficientes para poder consumir de acuerdo con las necesidades. Por ello, observamos que no consumir o hacerlo por debajo de las necesidades es una conducta elegida como estrategia para poder afrontar los gastos para una buena parte de la muestra:

> *"Trato de no controlarme para no hacerme más gastos… o sea, no me puedo permitir hacerlo… o a lo mejor lo hago, pero ya estás luego con arrepentimiento… uy, que me va a venir más. Porque hacerle un bizcocho al niño o hacerle cualquier cosita ya me viene ese repelús de… ahora tengo que pagar más" (1E5).*

*Tabla 4. 51 Estrategias orientadas específicamente a reducir el problema de pobreza energética.*

| TAREA | INFORMANTE |
|---|---|
| **No consumir** | 1E5 |
| **Disminuir el consumo por debajo de las necesidades** | 1E2; 1E5; 1E7; 1E10; 1E11; 1E15; |
| **Modificar de hábitos de consumo** | 1E2; 1E4; 1E5; 1E6; 1E7; 1E10; 1E11; 1E15; |
| **Priorizar el uso del gas frente a la electricidad** | 1E5 |
| **Adoptar hábitos de consumo eficientes** | 1E13 |
| **Acomodar hábitos a la lógica del titular** | 1E8; 1E13; 1E14 |
| **Consumir responsablemente** | 1E12; 1E13; 1E14; |
| **Dialogar con el casero y convivientes** | 1E8 |
| **Enganchar la luz** | 1E4 |
| **Priorizar el pago de la factura** | 1E5; 1E6; 1E7; 1E9; 1E15; |
| **Pedir facilidades de pago a las empresas energéticas** | 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E9; 1E15; |
| **Aclarar gasto por enganche ilegal** | 1E7 |
| **Solicitar la verificación de gastos** | 1E7; 1E12; 1E13 |
| **Regularizar la situación de contratación** | 1E1 |
| **Optimizar el contrato** | 1E1; 1E4; 1E9; |
| **Mejorar eficiencia energética de la vivienda** | 1E3; 1E9; |
| **Negociar con el casero las condiciones de la vivienda** | 1E1; 1E5; 1E15; |
| **Mudarse** | 1E7; 1E8 |
| **Abrigarse con mantas** | 1E8; 1E12; 1E13; 1E15; |
| **Cerrar persianas** | 1E13 |
| **Meterse en la cama** | 1E13 |

Modificar los hábitos de consumo también es otra estrategia frecuente, unas veces para adaptarse a la situación:

> *"Entonces le tengo que poner la cabeza, en vez de ponérsela para este lado del dormitorio [que linda con el baño y las humedades] se lo tengo que poner en la parte de allá del otro, porque si no se…, hay mucha humedad. Le he dicho que tengo que ponerle la estufa un poquito en cada lado para que por lo menos se caldee un poco el cuarto. Porque anoche estaba muy tiritando, que dice que parecía una nevera, que no había quien aguantara. Y claro, pues entonces le hago eso. Voy dejándola poco a poco que se caliente un poco y luego la quito. Pero estoy muy agobiada y pues muy preocupada por mis niños" (1E4).*

Y otras, nuevamente, para consumir menos como cuando Soledad nos comentaba que apenas cocinaba y en su lugar acudía a un comedor de ancianos a ver si allí le podían proporcionar comida.

También en varias ocasiones hemos observado la diferenciación lógica que se hace entre la situación en verano que en invierno (aunque el grueso de las entrevistas se

realizó en el mes de julio con un calor sofocante y también se encuentran referencias a la dureza de la situación por las altas temperaturas):

> *"Influye mucho porque en verano, bueno, si lo llevo más o menos, entra claridad, y por esa claridad de la luz me ahorro encender luces, pero en invierno es verdad que tienes que encender la luz para todo, porque en el invierno oscurece antes, con lo cual la luz es necesaria. A no ser que hagas tus necesidades a oscuras o que vayas a oscuras por la casa para evitar encender. Con lo cual el verano es algo más fácil que en invierno, el invierno se lleva peor" (1E15).*

Relacionado con el consumo, también tenemos el caso de Jenny quien prioriza el uso de butano, usando solo la electricidad en casos de urgencia por no haber podido usar la bombona de gas:

> *"Es que si... también cuido mucho…como digo yo… no les dejo las luces encendidas así porque sí… o sea, lo cuido mucho como se dice… lo mínimo que puedo hacer; trato… si veo que está muy oscuro pues prendo… En invierno estamos con la estufa. Tengo una estufa que se nos fue y compré una bombona me conseguí, algunos me donaron y pues con eso… comprando bombonas y así…. O si no lo eléctrico cuando por urgencias… me quedo sin esto pues uso el eléctrico" (1E5).*

En otro caso, hubo una negociación con la empresa energética para optimizar el contrato, con vistas a que los horarios de las tarifas se ajustaran a los hábitos de la unidad de convivencia y no al revés:

> *"Bueno, entonces me he hecho el contrato. "Digo, me he hecho". Que un día en semana no se paga, no lo pago, no se paga luz. […]Sí, pues eso el domingo. Y luego una vez al mes, pues hay un día en el que tampoco me lo cobra. […]La última que ha venido eran 75. De 150 a 75, es que es la mitad. Claro, y entonces estábamos viviendo tres. Y esta última que ha venido ya vivíamos cinco, bueno, seis. Y la verdad es que la vida la hemos hecho igual. ¿Por qué? Porque no puedes cambiar...No puedes cambiarte la vida ¿me entiendes? De un día para otro la gente oye, pues tiene su ordenador, hay dos que tienen su ordenador, ... Digamos que yo derivé ese día, precisamente porque ese día es el de más consumo […] porque si le pongo un lunes son lunes, no, nadie... ¿Me entiendes? Nadie pone lavadoras, ni martes. A lo mejor entre semana alguien puede poner una, pero en cambio los sábados y los domingos es cuando más caña dan, ¿sabes?" (1E1).*

Por otro lado, adaptarse a la lógica de consumo del titular, y asociar su problema con el ahorro energético desvinculado del problema económico (hay que ahorrar porque hacerlo es bueno) también se ha encontrado en varias entrevistas, si bien encontramos testimonios contradictorios pues al mismo tiempo sí mencionan la necesidad de priorizar otros gastos antes que los de calefacción:

> *"Todos los insumos son muy caros, muy caros, y como decimos, pues así se consume y se paga; y como se trabaja se gana y como se gana se paga. Pues no lo pienso así, porque si tú puedes ahorrar en esta cosa y este dinero sirve para otra cosa… entonces hay que priorizar. Por ejemplo, si yo tuviera que no pagar la calefacción y tal vez se me dice: "mire, le vamos a dar una oferta que mira, que va a pagar de esto a poco…" pero yo tengo una prioridad que es pagar la pensión del colegio de mi hija, pues ya no lo cojo. Simplemente trato de abrigarme más en el invierno porque en el verano… o*

*sea, solamente creo que para el frío, frío, que son creo uno o dos meses… Y lo demás es una tontada que se tenga. No lo veo yo… como decir muy beneficioso que lo tienen aquí todo diciembre, todo el año. Para mí es lo último. Yo tengo otras cosas, más prioridades que no son la calefacción […]*
*H/ Y si cobraras más de 1800 euros mensuales fijos, que ya tuvieran una estabilidad, ¿cambiarías? ¿Sí pondrías la calefacción, sí darías las luces?*
*Mmm, no, tampoco. No, no soy de las personas que me gusta mucho la, eh... Digo ¿para qué prender las luces? No, en mi casa allá no prendía tampoco. Yo lo prendía solo en la noche" (1E13).*

Otras acciones que hemos observado dirigidas a solucionar sus problemas de confort en la vivienda son dialogar con el casero y los convivientes, abrigarse con mantas, cerrar las persianas o meterse en la cama.

Entre las estrategias que podríamos catalogar como no paliativas, es decir, orientadas a las causas, encontramos mejorar la eficiencia de la vivienda, mudarse o solicitar la verificación del consumo han sido otros modos de afrontamiento elegidos para cerciorarse de que el consumo era correcto, regularizar la situación de contratación, enganchar la luz o pedir facilidades de pago a las empresas energéticas, o confrontarse con ellas:

*"No, lo que pasa es que ellos quisieran que pusiéramos, por ejemplo, pongamos que debemos 900 euros, que pagaras la parte alta y, o sea, no te sirve de nada. Imagínate que te digan págame 500 y luego los otros meses 200, 200… y le digo entonces, si no me vas a dar soluciones estamos en las mismas, y no le pagaba, no le pagaba…y yo, por ejemplo, en esta casa no está a mi nombre la luz, porque en esos tiempos yo no podía ponerlo a mi nombre porque tenía deuda y como tenía deuda pues tenía que pagar. La he pagado trabajando y me costó un montón porque eran 900 o 1000 euros, que se me fue, pero lo llegué pagando así… recibo de 55 y tantos, a pagar… recibo de ciento y algo, 200 euros, a pagar… o sea, como te digo, no tenía tantos gastos, pues en su tiempo mi marido no tenía su deuda con el banco y pues lo pagaba yo esto… so sea, yo el dinero, si lo tengo: "esto pa esto y esto pa esto", trato de quitarme de en medio todos los gastos" (1E5).*

*"No, en invierno es que como Susi había… o sea, era recién nacida entonces en invierno sí poníamos la calefacción. A ver, siempre se ha ido pagando, aunque sea con retraso. Hemos puesto medidas de pago con ellos, pagando poco a poco. Así hemos estado haciendo. Pero vamos, nunca han pasado frío las niñas, gracias a Dios" (1E2.)*

*"Les decía por favor si me lo podían pasar en dos veces, que si me podían dar alguna forma de pago más y en todos los casos he recibido negativas" (1E15).*

*"Y estuve dos días sin luz y pagué y... Y llamando con ellos sí que tenían el plazo de luz para darlo y tal, y no sé qué no sé cuántos y ya dije "mira, yo tengo una niña pequeña. Está apagada la luz de hace dos días y si no me lo dan lo voy a denunciar" y automáticamente a los 30 segundos se encendió la luz" (1E3).*

Con respecto a las acciones orientadas a reducir las condiciones externas, pero no orientadas específicamente a la situación energética (Tabla 4.54), sino solo indirectamente, tenemos, como es lógico toda una suerte de estrategias y tareas enfocadas a incrementar los ingresos. Así con este fin último, vemos que las personas piden

aplazamiento y /o fraccionamiento de pagos con acreedores (banco, comunidad de vecinos, casero…), buscan ingresos informales o deciden migrar dentro de España con el fin de encontrar mayores oportunidades laborales o planifican cuidadosamente todos sus gastos:

> *"Pero también hay que saber administrar. También hay que saber administrar… si tú cobras un dinero, tienes que administrarlo. Y lo primero que tienes que administrar es tu casa. Tú, por ejemplo, cobras 1000 euros, ¿vale? Con 1000 euros ¡claro que te puedes ir de vacaciones! Te puedes ir a…, a cualquier camping, te puedes ir a cualquier casita a casa de amigos; pero tienes que pensar… ¡Ay va! Bueno, pues esto me lo voy a guardar por si se me rompe el coche. Yo bueno, el curso que hice se hablaba precisamente de los imprevistos. A nivel de que tú estás en un piso, digamos particular ¿si? y entonces decía… bueno, se me rompe la lavadora o tengo que pagar el seguro de la casa… Y si un día me puedo permitir en el supermercado comprarme una tarta ¡pues me la compro! Claro, pero si no te lo puedes permitir… ¡pero un día! O si, por ejemplo, un solomillo ¿vale? Un solomillo. Pero a ver si me entiendes… tienes que tener un orden" (1E8).*

*Tabla 4. 52 Estrategias generales de afrontamiento de la situación de pobreza.*

| GENERALES | INFORMANTE |
|---|---|
| **Ocupar inmueble** | 1E11; 1E15 |
| **Pedir facilidades de pago a la comunidad de propietarios** | 1E6 |
| **Negociar con el banco** | 1E3 |
| **Priorizar pago alquiler** | 1E8; 1E9 |
| **Buscar trabajo** | 1E1; 1E2; 1E7; 1E8; 1E12; 1E13; |
| **Decidir no pagar** | 1E3; 1E6 |
| **Planificar los gastos** | 1E6; 1E8 |
| **Buscar ingresos informales** | 1E5;1E6;1E11;1E14;1E15 |
| **Migrar** | 1E8; 1E11 |
| **Salir en medios de comunicación** | 1E5 |
| **Reivindicar derechos laborales** | 1E9; 1E10 |
| **Realizar cursos capacitación** | 1E6; 1E8; 1E11; 1E12; 1E14; |
| **Negociar con el responsable de la mafia de inmigración** | 1E12 |
| **Planificar el proceso migratorio** | 1E14 |
| **Limitar el ocio** | 1E2; 1E3; 1E6; 1E7; 1E15 |

Por otro lado, también hemos visto que es frecuente optar por mejorar la propia cualificación para acceder a mejores empleos o empleos a secas.

Otras acciones, destinadas a mejorar la asequibilidad de la vivienda han sido priorizar el pago del alquiler al consumo, limitar el ocio, tomar la decisión de no pagar ninguna deuda (en ambos casos tras un intento fallido de negociación) o incluso llegar a ocupar un inmueble:

> *"Te privas ¿vale? Tú tienes un círculo de amistades y siempre sales, aunque tenga los niños, sales, porque vamos a cenar aquí o vamos a ese, pues el círculo de amistades*

*¿vale? Poco a poco, claro. Tú ya no va saliendo con ellos porque no tienes el ese, vas perdiendo algunas amistades que luego en sí no son amistades. Vale, que son nada más que amigos, que sales y ya está. Y entonces bueno, sí afecta también un poquito, porque claro, y estás todo el día. Pues venga, vamos al parque na más que con la niña, sales, damos un paseo y ya está. Sí, pues tampoco te comunicas mucho... Con los amigos, amigos sí, pero esto afecta en círculo de amistades que ya no haces las mismas cosas que hacías antes... En sí no puedes hacer las mismas cosas que hacías antes de la misma, digamos, la vida social que llevabas antes, no la puedes mantener" (1E3).*

También hemos visto varias estrategias orientadas a reivindicar derechos laborales y a exponer la propia situación de vulnerabilidad en los medios de comunicación.

Por último, también han surgido estrategias de afrontamiento hacia situaciones no vinculadas con la pobreza sino a otros problemas relacionados con el proceso migratorio, como son la planificación cuidadosa en el país de origen, o la confrontación de problemas surgidos durante el viaje de traslado a España.

### *TAREAS DE AFRONTAMIENTO ORIENTADAS A MANTENER UNA AUTOIMAGEN POSITIVA*

Otro tipo de estrategias observamos que han estado destinadas a mantener la propia imagen ya que esta se ve dañada, no solo por la propia situación, sino por el conjunto de la experiencia (Tabla 4.53).

*Tabla 4. 53 Tareas de afrontamiento orientadas a mantener una autoimagen positiva.*

| TAREA | INFORMANTE |
|---|---|
| **No pedir** | 1E2; 1E5; 1E7; 1E15; |
| **Pedir por debajo de las necesidades** | 1E2; 1E7; 1E15; |
| **Limitar el ocio** | 1E15 |
| **Redefinir el problema** | 1E3; 1E4: 1E6; 1E11; 1E15 |
| **Valorarse a sí mismo** | 1E2; 1E6; 1E8; |
| **Realizar cursos de capacitación** | 1E14 |
| **Corresponder recíprocamente con benefactores** | 1E1; 1E3; 1E11; 1E12; 1E13; 1E14; |

Dentro de éstas encontramos la resolución de no pedir a las personas y en los lugares en los que no se sienten bien tratados o hacerlo por debajo de las necesidades (234 euros de ingresos y 333 de alquiler):

*"No lo pido [el abono transporte], pido, y para mí ya creo que es pedir mucho, para alimentación, higiene y medicación en la farmacia. […] Porque creo que estoy pidiendo más de lo que… tal. Pero de verdad que cuando yo vi la nevera vacía, a [trabajador social de ONG] le digo, Luis, con que me des solo para alimentación y para las medicinas me conformo, ya lo otro…" (1E15).*

Otra acción es limitar el ocio, no por no podérselo permitir sino para evitar que las demás personas tengan siempre que invitarlos:

*"Amigos, ¡sí muchos! Pero "Paula ¿te vienes a tal sitio?" "Mira, no puedo salir porque no tengo". Pero tampoco te dicen oye, vente que te invito, porque te pueden invitar una vez, pero no te van a invitar continuamente, entonces ya terminan por no llamarte. Te pueden invitar una vez, dos, pero ya más es que me da vergüenza. Que lo paso mal, que no es plan. Pero que te gusta también decir: "no, hoy invito yo". Siempre que te digan que te invito, que te invito, pues para que la vamos a llamar, si siempre hay que estarla pagando. Pues no, no me hace. Si no tengo, pues no salgo. No voy al cine porque no me lo puedo permitir. Ni voy a comer, no, pero tengo ganas de ir a un restaurante y comerme un menú" (1E15).*

Por otro lado, valorarse a sí mismo (normalmente con relación a la propia cualificación para trabajar) ha sido otra tarea orientada a reivindicar una imagen laboral deteriorada tras años de empleo intermitente o desempleo de larga duración, cosa que se ha solventado, también mediante la reconceptualización de los cursos de capacitación:

*"También asistí a cursos de empleo de Cáritas y la verdad que la autoestima es lo mejor para una persona. Por más que yo tenga conocimiento siempre es bueno escuchar a los demás y aprender" (1E14).*

De igual manera, entendemos que la necesidad de redefinir decisiones como ocupar un piso, enganchar la luz ante una desconexión de suministro o tomar la decisión de dejar de pagar una factura se encuentra dentro de este tipo de estrategias de afrontamiento dirigidas a mantener una identidad social más positiva, pues en el fondo nacen de un sentimiento claro de estar moviéndose en el terreno de lo ilegal y de los cánones sociales de eticidad:

*"Tenía que pagarla. Y de verdad, que ¡ay, por favor! Que yo no quiero perjudicar a nadie […] Sí, me ayudó. Sí, porque él tiene la llave, no puede entrar nadie. Entonces como era reciente [la muerte de mi marido], yo estaba sola con los niños y los niños tenían miedo y lloraban… y yo por mí me daba igual, pero era por los niños. Entonces, me la dio" (1E4).*

*"Pero es que o me metía de okupa o me quedaba en la calle con mi hijo, con lo cual preferí meterme en una casa. Y si no tenía recursos mucho menos tenía para pagar la luz. La verdad que mi situación era mala" (1E15).*

*Pedí el subsidio que me lo convalidaron y entre las dos cosas llegaba a 700 euros. Y de hipoteca pagaba 568.Y dije "o mi hija o la casa". Fui a hablar con la del banco "oye mira, me pasa esto. Mira a ver si podemos bajar la cantidad de la hipoteca y demás...". Me dijeron "no puedo" y dije "bueno, pues voy a dejar de pagar" (1E3).*

Por último, han emergido una cantidad considerable de testimonios acerca de acciones realizadas encaminadas a devolver el bien recibido en la medida de las propias necesidades, lo que sin duda nos recuerda al refrán español "*es de bien nacidos el ser agradecidos*" y que por lo tanto clasificamos dentro de esta categoría:

*"Yo les dije "mira me pasa esto: como ya vosotros me habéis ayudado mucho… pues ahora para dejaros descansar… […] otra hubiera dicho "pues mira, cobro aquí y cobro allá y ni se enteran" (1E1).*

### *TAREAS DE AFRONTAMIENTO ORIENTADAS A LA BÚSQUEDA DE APOYO SOCIAL*

La búsqueda de apoyo social es sin duda una de las estrategias de afrontamiento por excelencia en casos de pobreza bien sea por iniciativa propia o por indicación de alguna persona cercana o conocido de la persona afectada (Tabla 4.54). Hemos observado cierta cronicidad en estas situaciones, pues la mayoría de ellos en su relato han ido explicando situaciones de pobreza en diferentes etapas de su vida. En este sentido, alguno de ellos, a pesar de la cierta estabilidad alcanzada, considera que el vínculo con los servicios sociales hay que cuidarlo por lo que pueda pasar, haciéndonos ver hasta qué punto ellos se conciben a sí mismos permanentemente en la zona de riesgo social:

> *"Yo para mi muy bien y mucho seguimiento, mucho seguimiento. Porque si eres una persona que vas a seguir...porque para el día de mañana también te puede hacer falta. No porque ya, ya has dejado de trabajar. Yo de momento no tengo ninguna cita ni nada. No tengo ninguna, ningún vínculo con la trabajadora social de momento. Pero el día que me haga falta...pues oye, tengo que estar allí, ¿sabes?" (1E8).*

Encontramos en los datos numerosos testimonios acerca de la relación establecida entre ellos, informantes, y los servicios sociales, públicos y privados. Otros colectivos o grupos de personas a los que se ha pedido ayuda son, lógicamente, vecinos, amigos, familiares, en los que se advierte la generosidad, empatía y solidaridad de estas personas:

> *"A mí se me caería...se me caería la cara de pena de decir "oye, mira, ¿me puedes dejar, tal si no me cortan la luz?" Y si tengo el dinero se lo doy. Y si no me lo puede devolver ¡porque no me lo devuelva! Porque quizás el día de mañana a mí me haga falta, como me ha hecho falta muchas veces anteriormente. Y esa persona, o sea, esa persona en cuestión o amigos que yo considero amigos, pues entonces...Me lo han dejado. He ido a devolvérselo" (1E8).*

Como contrapartida, también vemos que muchas veces pedir esa ayuda no es nada fácil debido a la naturaleza de la relación:

> *"Estoy aquí [en el centro de acogida] por ella [la tía de mi mujer] ¿vale? Yo no… yo no quería pedirle ayuda a ella porque no me llevo bien con ella" (1E3).*

Entre los favores pedidos, además de algún préstamo, encontramos la necesidad de dormir o ducharse en casa de familiares o amigos durante las situaciones de desconexión de suministro o en caso de inundación de la vivienda:

> *"Mi mujer se vino donde su tía, que vive aquí. Pero claro, son 8, 8 ó 9 personas. Se vino ahí con la niña. Yo, bueno, yo me quedaba en casa, yo venía, trabajaba de noche, me echaba a dormir y me levantaba, me duchaba y ya estaba. Pero mi mujer se tuvo que venir ahí... Sin luz no se puede. Tampoco se puedes estar..." (1E3).*
>
> *"Incluso había ido a la asistenta y nada ¿eh?... no me ayudó para nada… incluso porque no tenía donde quedarnos porque la humedad era horrible, toda la habitación mojada, toda, las dos habitaciones y todo el salón, todo y qué hicimos nosotros,*

*juntamos el salón y ahí dormimos. Porque la asistenta solo nos daba una noche, y yo le digo, ¿de qué me vale una noche? A mí eso no me vale para nada. Y toda la ropa que podíamos la sacábamos, pero se me estropeó un montón de cosas, y luego me iba a casa de mi cuñada, me iba a dormir, porque justo en ese tiempo taba trabajando y me iba a trabajar, y así de aquí para allá, andábamos para arriba y para abajo" (1E5).*

O el intercambio de alimentos:

*"Yo igualito, lo poquito que tengo y he apoyado a una gente que está en mí misma situación o peor que no tenían ningún ingreso y pues le dije igualito a Caritas, le dije, mira toma el número de Rosa que te ayude con poquito, que te vas a ahorrar con la comida, te vas a ahorrar con tanto… y toma, mira, que, si tengo, que, por ejemplo, ese día mi casera me regaló patatas, un saco de patatas, venga, toma, una bolsa de patatas para ellos. O sea, lo poquito que tengo se lo doy, y no me importa ¿eh?, se lo doy de corazón, se lo doy y digo toma oye que te falta esto… la veo que está toda angustiada y le digo, venga toma, venga pásate acá que te voy a dar un cuarto de… o sea que si me dan a mí un poco de verdura, pues yo lo comparto con otra persona" (1E5).*

*"Temas de comida, pues te vas reduciendo a comprar un pollo entero y haces una parte de las pechugas en otro el caparazón que te vale para un caldo, para unas verduras... A lo mejor se cuecen las verduras con ese caparazón y lo hago para hacer una sopa o para otra. Ese caldito me vale, pues para hacer un día una fideuá, o yo que sé, un arroz con verduras. La carne, afortunadamente el novio de mi hija es carnicero y de vez en cuando me da alguna cosilla, alguna carne picada o un filete de lomo, alguna especie, algún trocito de ternera y hago varias, varias cosas y... Pues eso, estoy intentando..." (1E6).*

También se han encontrado que el IMV ha sido una prestación frecuentemente solicitada, si bien, en el momento de recogida de datos la mayoría de ellos, o no habían recibido una respuesta o habían recibido una negativa debido a que los ingresos computados eran los del año anterior a la pandemia, no siendo por lo tanto elegibles para esta prestación:

*"No me lo van a dar porque el año pasado trabajamos. Porque también pedí de hijo a cargo y … en principio me dijeron que sí, me la concedieron, ahora me viene una carta que no… que me la deniegan por haber superado el esto…. o sea, los ingresos, porque ellos lo miran el año 2019 y yo el año pasado estuve trabajando… trabajando mucho mucho y pues superamos, y viendo ahora lo visto, si voy a meter los papeles me van a decir que no…" (1E5).*

También la solicitud del bono social ha sido una estrategia relativamente común, si bien, solo dos personas lo tienen, habiendo sido imposible obtenerlo por la vía de la familia numerosa en dos ocasiones, siéndolo, por problemas con los certificados de acreditación. Este último requisito (tener el título en vigor) es por lo que vemos objeto de problema para beneficiarse de esta medida o de otras:

*"Ya lo había solicitado, me dan depende del título de familia numerosa. Si el título de familia numerosa no me caduca hasta noviembre, pues hasta noviembre no más me lo cubre" (1E5).*

*"Entonces llevo cuatro años sin trabajar y.…un año sin prestaciones, ni subsidios sin nada. Sucede que ya no me pertenece ni por hijo. Por hijo a cargo. Bueno me dan, eh...*

*Pero las ayudas de hijo a cargo son...al año son dos, dinerillo que te dan. Pero ahora con el tema de…me habían dado cita al poco tiempo de pasar lo del coronavirus este y... Y yo no tengo absolutamente nada porque claro, iba a renovar lo de hijo a cargo que me había caducado lo del libro de familia. O sea, familia numerosa que no lo sabía. Y hubo un parón. Entonces la vez que fui me dijeron que tenía que llevar unos papeles en esa misma cita que me habían dado para volverlo a retomar y... Pues nada, como quitaron todas las citas..." (1E2).*

*Tabla 4. 54 Tareas de afrontamiento dirigidas a la búsqueda de apoyo social.*

| TAREA | INFORMANTE |
|---|---|
| **Solicitud de prestaciones** | 1E2; 1E3; 1E6; 1E10; 1E11; 1E15; |
| **Solicitud ayuda SSSS** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E10; 1E11; 1E12; 1E14; 1E15; |
| **Solicitud ayuda Tercer Sector** | 1E1; 1E11; 1E13; 1E14; |
| **Solicitud ayuda a familiares** | 1E3; 1E5; 1E14; 1E15; |
| **Solicitud ayuda a amigos/vecinos** | 1E2; 1E3; 1E4; 1E5; 1E6; 1E14; |
| **Ducharse en casa de familiares o amigos** | 1E15 |
| **Pedir adelantos en el trabajo** | 1E2 |
| **Búsqueda de asistencia legal** | 1E3; 1E13; 1E14; |
| **Solicitud bono social** | 1E2; 1E6; 1E7 |
| **Grabar reportaje en medios de comunicación** | 1E5 |

### *TAREAS DE AFRONTAMIENTO ORIENTADAS A MANTENER EL EQUILIBRIO EMOCIONAL*

Mantener el equilibrio emocional es otro estilo de afrontamiento que difiere del estilo confrontativo, centrado más bien en el problema. Sin embargo, ante situaciones tan duras, es preciso, muchas veces, recurrir a ciertas estrategias que ayuden a mitigar el malestar emocional que el factor estresor provoca; malestar emocional que como hemos visto, en los casos de pobreza es considerable.

Las tareas identificadas (Tabla 4.55) mayoritariamente han sido la búsqueda de apoyo espiritual y la desconexión mental del problema intentando distraerse con otras actividades más relajantes:

*"Me dijo [la profesora del niño] tú sal por ahí, vete a hacer un gimnasio, relaciónate con otras personas, con amigas, compañeras. Otro ritmo de vida, pero sal.*
*H/ ¿Y lo haces?*
*Sí, ahora vengo de caminar, de hacer cosas, de la farmacia" (1E7).*

Sin embargo, no siempre eso era posible a veces por la extenuación al final de las largas horas de trabajo y otras por la gravedad del trauma:

*"Se pasa mal [en la cárcel de Rabat]. Una experiencia durísima con chinches y todo, con bichos picándome. Horrible, horrible… yo intento olvidar, quitármelo de la cabeza, pero imposible" (1E5).*

*"Currando 16 horas y para no poder pagar… ¡eso sí que duele! Porque te digo, hay veces que yo acababa que no tenía ganas ni de comer, ni de… vamos, ni beber, ni nada o tomar una cerveza, tumbarme y no levantarme" (1E9).*

Rezar, por ejemplo, servía de gran consuelo a Paula en sus peores momentos de desánimo:

*"Y al de arriba le digo por favor, de verdad déjame respirar [risas] a ver, no quiero ser egoísta, pero acuérdate de otro, déjame a mí un poquito, de verdad. Y me consuela mucho, de verdad porque creo mucho en Dios y digo, venga dame Tú las fuerzas también y tira, tira, tira. Y lloras por nada, me siento a lo mejor en el salón y como estoy tan agotada me desahogo llorando. Y lloro, y lloro y lloro. Y luego ya me limpio las lágrimas y digo ¡venga!, tira" (1E15).*

Otras personas se desahogan con amistades, pero muchas también con trabajadores sociales y voluntarios de los servicios sociales:

*"Trato de no contarle a nadie mi vida. A una o dos amistades que le tengo mucha confianza, que ellas sí saben" (1E5).*

*"Yo pasé mucho y Cáritas conmigo ha sido… pues no te lo puedes imaginar de no verlo, han sido como unos padres, no físicos, pero moralmente de verdad" (1E1).*

*"Hablé con ella [la trabajadora social] porque alguna vez era con la que me derrumbé […]" (1E2).*

Recibir algún tipo de terapia psicológica también es una tarea orientada a regular las emociones:

*"El año pasado estuve también muy malo… depresión, de todo. Sí… mucho tiempo en la casa, no salgo ni nada… Estoy con una chica que trabaja también aquí, se llama Guadalupe". Y eso me ha ayudado mucho también. Siempre me decía "ven y habla conmigo" (1E11).*

Otro ejemplo son los ya comentados de Isabel y Paula, a quienes sus malas experiencias con los trabajadores sociales de servicios sociales las ha llevado a dejar de ir, o a hacerlos con muchísimo esfuerzo por lo mal que se encuentran después:

*"No voy donde la asistenta, por favor […] y cada vez que voy salgo llorando, me voy muy mal" (1E4).*

También hay quienes, por el contrario, prefieren no desahogarse con nadie para protegerse, como ya vimos que hacía Diana María tras su dura experiencia social (jefe, marido, casero, trabajadora social) durante su embarazo; o como Soledad, que teme las consecuencias de compartir sus problemas con otras personas:

*"Pues a ver la vida te enseña a que seas distinta, que seas otra persona a que sepas donde pedir ayuda… y yo pues al Padre Agustín al único que gracias a Dios siempre está ahí conmigo, en las buenas y en las malas ¿sabes? ¿y a quién más puedo pedir? […] no existe la familia, no existen los hermanos, no existen amiguitas ni amiguitos,*

*que no sé qué; son tonterías. A veces la vida te golpea y tienes que aprender más" (1E7).*

Otras veces, el motivo de no hablar es proteger a otros, como hace Jenny, que prefiere disimular con su familia de Perú y no contarles nada acerca de su situación:

*"O sea, a mis familiares de allá de Perú yo no les digo que estoy pasando así. Yo no le digo, le digo que estoy bien, que ya salimos, que esto es temporal… o sea trato de no darles mis problemas, y más a mi padre que ahorita lo está pasando mal [por la muerte de mi madre]" (1E5).*

Por último, Paula concretamente refiere que evita escuchar las noticias acerca de la subida de los precios de la luz, aunque no resulte fácil cuando también se quiere uno informar de los horarios más económicos:

*"La tengo que quitar o cambiar de canal porque digo otra vez otra subida, otra subida, otra subida. Y en mi caso es escuchar o ver por internet cual son las horas del día más barato para poner, para poder poner una lavadora o para poder hacer la comida antes de tiempo para que no coincida con las horas punta que son más caras sino ahora, claro, las horas valle, que es la más barata. Intento, eso sí, estar al día de cual son las horas más baratas para poder cocinar, o para poder poner una lavadora como en este caso los fines de semana que es más baja la luz y cocinar en vez de ponerme a la 13:00 de la tarde, si estoy en mi casa, ponerme a cocinar a las 10.00 de la mañana o a las 11 para no hacer la comida en las horas que más subida va a tener la luz que eso lo miro mucho y es verdad y estoy muy pendiente, pero solo en ese caso (1E15).*

*Tabla 4. 55 Tareas de afrontamiento orientadas a mantener el equilibrio emocional.*

| OTROS | INFORMANTE |
|---|---|
| **Dejar de ir a los SSSS** | 1E4; 1E15 |
| **Atención selectiva: no escuchar noticias de los precios luz** | 1E15 |
| **Búsqueda de apoyo espiritual/rezar** | 1E5; 1E10; 1E13; 1E14; 1E15; |
| **Desahogo emocional** | 1E2; 1E5; 1E7; 1E15; |
| **Terapia psicológica** | 1E2; 1E3; 1E4; 1E11; |
| **Desconexión mental/ actividades de ocio** | 1E2; 1E5; 1E7; 1E8; 1E9; 1E12; |
| **No hablar de los problemas** | 1E7 |
| **No abrirse a los TS** | 1E10; 1E15 |

### *TAREAS DE AFRONTAMIENTO ORIENTADAS A AJUSTAR LA REALIDAD. RESIGNIFICACIÓN*

Otro tipo de estrategias de afrontamiento es la resignificación de la situación (Tabla 4.56). A este respecto, hemos observado reflexiones de diversa índole que les ayudan a adaptarse o ajustarse ante una realidad ante la que, a veces, no cabe otra cosa que hacerlos así.

En este sentido, en epígrafes anteriores, ya hemos hablado bastante de la resignación y aceptación de las condiciones precarias, pero también hemos encontrado

diversos casos en los que la conformidad se encuentra en la comparación de la situación, bien con otros tiempos:

> *"Hay muchas cosas ahí que me gustaría, pero…A ver, que de cómo estábamos a como estamos ahora en tema de vivienda y eso… a ver, ha cambiado mucho" (1E2).*

> *"Miro para atrás y digo ¡madre mía! Si hace siete meses, un año… si hace un año estaba sin nada, nada, nada […] Entonces dices tu "¡joee! Es que tal. Miras pa´tras y dices ¡coño, poquito a poco vas avanzando" (1E3).*

bien con otras personas, que están peor:

> *"Pero bueno, a ver, que tampoco me quejo, porque hay gente en peor situación que yo" (1E2).*

o que también se privan y por ello son motivo de estímulo:

> *"Necesito tener mi tiempo, ducharme bien y salir con tranquilidad ¿no? […] pero bueno, si veo que casi todo el mundo lo hace, yo también puedo hacerlo" (1E12).*

No han faltado testimonios acerca de creencias religiosas y no religiosas que revelan la existencia, no solo de un sentido vital (como ya vimos), sino también de un locus de control externo que conduce a proyectar las soluciones en Dios, y a extraer valores positivos:

> *"Lo que Diosito quiera, donde cada día pedir a Dios que el futuro que venga pues que sea mejor y que si tengo que trabajar… porque cuando todo tiene que pasarte, las cosas se te van abriendo…se te van dando" (1E13).*

> *"Dios me permitió pasar todo esto era para que yo me hiciera más fuerte […] Yo decía… "ahí hay un Dios que me está viendo, que me va a hacer justicia, que me va a cambiar las cosas" (1E10).*

Aunque por lo general, ha sido más frecuente encontrar testimonios que hablan de un locus de control interno:

> *"No me quedó de otra, si uno quiere sobresalir adelante, quiere prosperar, tiene que sacrificarse" (1E5).*

> *"Es que, si no te quitas los miedos, los miedos te comen. Entonces, pfff tengo que echarle… aparte de que yo no he sido cobarde nunca" (1E1).*

De igual manera, se ha observado una amplia gama de testimonios acerca de la esperanza de salir adelante, aunque no todos ellos, nos pareciera al escucharlos, que creyeran mucho en lo que estaban diciendo, sino más bien un empeño por cambiar la forma de pensar o rechazar ser negativo (lo que no significa, evidentemente, ser positivo):

> *"Mañana es otro día, como se dice… Ahora soy positiva, antes no… decía, no, que va a pasar esto, que no me van a llamar de otro trabajo, pero ahora no.*
> *H/ ¿Y cómo ha sido ese cambio de no ser positiva a ser ahora más positiva?*
> *Yo misma. Sí, yo dije que tengo que ser así" (1E7).*

*"Pero yo me pongo ahí y pienso que me voy a poner bien del todo" ¿sabes lo que te digo?" (1E1).*

*"Y así, tratando de estar bien, de no caer, no hundirme en un vaso, tratando de salir, que yo puedo, que esto va a pasar, que es temporal y así…" (1E5).*

Por otro lado, vemos que la línea entre la resignificación y la desconexión mental es muy estrecha, quedando difuminada la frontera entre la necesidad de regular las emociones y la de ajustarse a la realidad amenazante:

*"Es cansado, es agotador… o sea, hasta tengo ojeras […] Pero bueno, a veces es verdad que me lo veo todo muy grande y es como ¡Dios mío! O sea… pro bueno, luego cambio la mente" (1E2).*

*"Sí, trato de centrarme y, o sea, me deprimo un ratito, pero luego ya trato de no pensar y de despejar la cabeza y tengo que hacer porque yo no puedo estar así" (1E5).*

Y que ha de ser resignificada para poder sobrellevarla:

*"De tener toda mi casa amueblada, venir aquí en una cama, que tienes una cama. Pero claro, yo mi colchón que tenía de viscolástica […]Es un techo [el centro de acogida] por lo menos para ver si se puede salir del paso e ir ahorrando" (1E2).*

Lo mismo sucede con Jenny quien nos comentaba que cuando flaqueaba y consumía se negaba a pensar en ese momento en la siguiente factura, aplazando el enfrentamiento a la realidad:

*"Porque hacerle un bizcocho a la niña o hacerle cualquier cosita ya me viene ese repelús de… ahora tengo que pagar más, no me queda de otra, o sea trato de… de asumirlo porque no me queda de otra porque a veces le quiero hacer algo a los niños… "mami hazme esto, mami quiero esto" y como todo es eléctrico, la licuadora es eléctrico, el horno eléctrico, pues no me queda de otra, o sea como digo… trato de que, bueno, ya se pagará y ya está, o sea no trato de hundirme en un vaso, trato de sobresalir siempre, no estar pensando en lo mismo porque luego me quedo ahí con eso y luego me da bajones y me siento mal, y bueno, bueno, trato de que no pasa nada y ya está. o sea, de ya va a pasar y no pasa nada, que da igual si viene este mes, qué más da que esto que lo otro…" (1E5).*

*Tabla 4. 56 Tareas de afrontamiento orientadas a ajustar la realidad.*

| TAREA | INFORMANTE |
|---|---|
| **Aceptar las condiciones precarias** | 1E2; 1E7 |
| **Realizar comparaciones +: "antes estuvimos peor"** | 1E2; 1E9; 1E12; 1E15; |
| **Realizar comparaciones +: "otros están peor"** | 1E2; 1E8; 1E9; |
| **Realizar comparaciones: "si otros pueden, yo también puedo** | 1E12 |
| **Proyectar soluciones en otros** | 1E2; 1E10; 1E13 |
| **Optimismo** | 1E1; 1E2; 1E3; 1E5; 1E7; 1E10 |
| **Ignorar los miedos** | 1E1 |
| **Gratitud** | 1E2; 1E7; 1E14 |
| **Cambiar la forma de pensar** | 1E2; 1E7 |
| **Extraer valores +** | 1E1; 1E3; 1E7; 1E10; 1E13; 1E14; |
| **Reevaluación +** | 1E3 |
| **Aplazar la solución** | 1E7 |

### *TAREAS DE AFRONTAMIENTO ORIENTADAS A MANTENER RELACIONES SATISFACTORIAS*

Por último, aunque en menor medida, hemos encontrado datos que hablan de un par de estrategias orientadas a mantener relaciones satisfactorias como el pasar menos tiempo en casa para no discutir con los otros inquilinos o involucrarse en grupos de ayuda a las víctimas de desahucios:

> *"Porque yo lo que no me gustaban eran las broncas [con el casero por el racionamiento energético], entonces me ponía más nervioso… más no sé… peor. Me ponía peor y entonces bajaba mucho más a la calle… pero bueno" (1E8).*

*Tabla 4. 57 Tareas de afrontamiento orientadas a mantener relaciones satisfactorias.*

| TAREA | INFORMANTE |
|---|---|
| **Pasar menos tiempo en casa** | 1E8 |
| **Afiliarse a grupos** | 1E11 |

Llegamos al final del análisis del proceso de afrontamiento y procedemos a continuación a realizar un resumen de las principales conclusiones.

## CONCLUSIONES

En este capítulo hemos abordado la situación de pobreza energética a partir del análisis subjetivo de la experiencia. A lo largo de él hemos descrito esta experiencia y hemos aplicado un análisis cualitativo al contenido de los datos, es decir, de la narración de la experiencia que han hecho los afectados.

Así, hemos analizado el impacto emocional de la experiencia y su repercusión en el bienestar psicológico y social, los obstáculos que interfieren en el proceso de salida, junto con los factores que lo favorecen, y las estrategias de afrontamiento utilizadas por las personas. A partir de todo ello han ido aflorando numerosas representaciones sociales asociadas a la experiencia, fundamentalmente relacionadas con algunos actores sociales.

El análisis ha revelado la existencia de una problemática social muy variada íntimamente relacionada con el núcleo de la experiencia de pobreza energética. Así, la investigación confirma que la vulnerabilidad social y energética son dos realidades que no se pueden ni se deben disociar si queremos erradicar estas lacras sociales.

La mayoría de los casos conceden se muestran más proclives a conversar sobre las causas del problema energéticos que sobre el problema en concreto, lo que refleja el gran peso de la problemática social en el conjunto de la experiencia, tanto en sus esfuerzos como en su mente.

Durante el análisis han emergido con fuerza la pluralidad de interrelaciones que unen la problemática doméstica con sus manifestaciones de pobreza energética (dificultad de afrontamiento de los gastos con los consiguientes retrasos en las facturas y en las deudas, priorización de gastos que conducen bien a la privación y las temperaturas inadecuadas, o bien al gasto desproporcionado) con la problemática estructural (precariado laboral y desempleo, e inaccesibilidad a la vivienda, fundamentalmente) que se torna más amenazante: en contextos de crisis como la del covid19, y para la población inmigrante. Los datos también revelan que algunos hogares soportan los efectos acumulativos de la anterior crisis, la inmobiliaria, junto con la presente.

Hemos encontrado que, de los tres factores causales relacionados con la pobreza energética, estas personas se muestran sobre todo preocupadas por los bajos ingresos, debido a la inestabilidad e inseguridad de su situación residencial. Así, colocan todas sus esperanzas y destinan la mayoría de los esfuerzos a aumentar el nivel de ingresos del hogar, mientras se resignan a consumir por debajo de sus posibilidades y no tener su casa a la temperatura que quisieran. Por este motivo, encontramos que las intervenciones y medidas políticas, si quieren resolver el problema, y aliviar la profusa variedad de emociones negativas que les aquejan deben conducirse, prioritariamente a elevar la capacidad adquisitiva de estos hogares.

La mayoría de los hogares entrevistados refieren priorizar el pago de las facturas, y por lo tanto minimizar el gasto, a tener una temperatura de confort en casa. Sin embargo, todas las veces que hablan de consumo esporádico (calificado también de indebido muchas veces) este está relacionado con las necesidades de los menores. En este sentido la privación es un factor altamente estresante de modo especial para los hogares con menores, apreciándose, también, que los menores adquieren un rol doble, como factor estresante y como factor facilitador del proceso de afrontamiento por cuanto que los niños se convierten en fuente de sentido vital y motor motivacional.

Se observa, además, una confusión por su parte en los conceptos de ahorro energético y ahorro económico, con una tendencia importante a igualarlos, hecho que está

estrechamente relacionado con la dinámica de priorización de gastos orientada, fundamentalmente, al pago del alquiler.

Se aprecia una fuerte dependencia socioeconómica de los servicios sociales, públicos y privados, encontrándose, además, que estas situaciones no son situaciones puntuales sino crónicas. En este sentido, en la narración de las experiencias se advierte muy frecuentemente la existencia de distintos periodos de dificultad, cada uno de ellos desencadenados por hechos diferentes, y no se aprecian recuperaciones claras entre episodio y episodio. Es decir, no viven en situación de pobreza energética sino en situación permanente de vulnerabilidad social y pobreza energética.

Se constata una fuerte vulnerabilidad energética para los hogares monomarentales y los inmigrantes, debido a sus mayores dificultades para encontrar empleos no precarios, siendo, además, especialmente vulnerables a sufrir abusos de índole laboral. La insuficiencia de ingresos, la precariedad laboral, la dificultad de acceso a la vivienda o la no asequibilidad de esta han emergido como los principales factores precipitadores de las situaciones de pobreza.

Por otro lado, también se ha apreciado una fuerte vulnerabilidad asociada a los efectos de la pandemia por covid-19.

La situación residencial de la muestra se caracteriza por el régimen de subalquiler y el alquiler social, encontrándose casi de forma unánime para cada caso, la presencia de inestabilidad residencial manifestada como continuos cambios de domicilio, muchos de ellos debidos a las condiciones energéticas padecidas en el hogar.

Los estresores relacionados con la salud con independencia de si son causa o consecuencia de la situación de pobreza energética inciden en la capacidad de afrontamiento reduciéndola, por lo que requieren ser acompañados adecuadamente en las intervenciones sociales.

La ausencia de respuestas adecuadas a los problemas, o la demora de ellas, y la dificultad en la obtención de los permisos de residencia son dos problemas concomitantes frecuentes con la privación energética y a su vez una gran fuente de estrés.

Las emociones y sentimientos hallados son múltiples y diversos destacando la gratitud, la preocupación, protección, importancia, reprobación, sufrimiento y

vulnerabilidad. También, vergüenza, responsabilidad social y moral, resignación, indignación, soledad y miedo se destacan por su frecuencia.

El agradecimiento está predominantemente dirigido al Tercer Sector y en menor medida a los servicios sociales públicos. También se observa que su intensidad es tanto mayor cuanto más grave es el sentimiento subjetivo de vulnerabilidad.

En cuanto a los SSSS el aprecio y la gratitud mostrados tiene su acento en la particularización del vínculo con un determinado trabajador social. En este sentido, el continuo cambio de trabajador social favorece la desconfianza y afecta a la relación de ayuda. Por otro lado, y en conexión con el sentimiento de agradecimiento, se observa que la subvención del gasto energético no genera un consumo abusivo de energía, siendo precisamente la gratitud por la ayuda prestada el motivo por el que eso no sucede.

La conciencia de estas personas en torno a la magnitud de los problemas sociales y a la elevada proporción de casos genera un fuerte sentido de responsabilidad que, unido (según el caso), bien al mal trato, bien al agradecimiento, es con frecuencia la causa de que estas personas demanden ayuda por debajo de sus necesidades. En este sentido se ha encontrado una fuerte tendencia a la necesidad de justificar por qué se pide y la necesidad de garantizar que no se abusa, lo que es un fuerte indicativo del malestar que produce en ellos el hecho de pedir ayuda. El motivo fundamental de sentirse avergonzado es el hecho de recibir ayuda, motivo por el que los contactos entre los solicitantes y las entidades benefactoras (incluidos los SSSS) deben cuidarse para contrarrestar ese sentimiento, o el riesgo de su aparición, al máximo posible, debido a sus graves consecuencias: deterioro de la imagen personal, sentimiento de indefensión y evitación de la relación. A este respecto existe un resultado crucial que ha identificado la peligrosa relación entre el sentimiento de orgullo y la resolución de no pedir ayuda, en lugar de estar dirigido (el orgullo) a la reivindicación de un derecho de asistencia que debe ser canalizado por el cuarto pilar del estado de bienestar. Sin embargo, los resultados deben alertarnos pues no acudir a los servicios sociales puede compensar el sentimiento de humillación y vergüenza, resolviendo una carencia moral (autoestima) pero no la carencia material.

Las emociones de condena tienen como destinatarios principales a las empresas energéticas (ira y enfado principalmente) y a los SSSS (reprobación). Por su lado, la indignación y la rabia han aparecido más con relación a situaciones particulares. Por

último, el sentimiento de reprobación hacia sí mismos y hacia otras personas vulnerables ha sido también frecuente.

Se aprecia una fuerte tendencia a la resignación, incluyendo la resignación a privarse material y energéticamente.

Existe una demanda clara por parte de estas personas de espacios de acogida cálidos que posibiliten la apertura emocional, circunstancia que se considera independiente de la ayuda material o económica que pueda otorgarse.

La humillación en el trato se muestra como una emoción de transición entre la vergüenza y la culpa, de tal manera que se han encontrado casos en los que, de no existir el trato humillante, el sentimiento de culpa por el hecho de pedir no hubiese sobrevenido. Este sentimiento de humillación se ha relacionado de manera íntegra con los SSSS, mientras que la vulnerabilidad y la indefensión se extiende, además, hacia el Estado, la sociedad, las compañías energéticas y en algún caso a la familia.

Los servicios sociales privados generan sentimientos de protección mucho más frecuentes e intensos que los públicos, sucediendo lo mismo con la confianza.

El miedo es también una emoción frecuente, cuyas causas fundamentales son económicas (acumulación de deudas), laborales (pérdida de empleo), residenciales (desahucio) y energéticas (desconexión de suministro).

La preocupación y la impotencia son las emociones mayoritariamente relacionadas con la situación de vulnerabilidad y/o pobreza específicamente energética. Los hechos relacionados con la preocupación son la cuantía de la factura, la temperatura de la vivienda, la desconexión de suministro, la perdida de alimentos por desconexión de suministro, la deuda energética contraída y el afrontamiento de los pagos energéticos.

La impotencia por su parte surge en torno a la imposibilidad de consumir de acuerdo con las necesidades, a la necesidad de cambio de hábitos de los convivientes y a la mejora de las condiciones de la vivienda.

Otras emociones directamente ligadas a la situación de pobreza energética propiamente dicha son: sufrimiento (por el racionamiento energético a los menores), sorpresa/asombro (ante las condiciones de fraccionamiento de la deuda y el importe final de la factura), el estrés (causado por los avisos y amenazas de corte), el hartazgo ( por los trámites con las compañías energéticas), la satisfacción (de encontrar buenas tarifas

energéticas que se amolden a los propios hábitos y no al revés), la alegría (por la concesión del bono social) y la nostalgia (del confort térmico tenido en la chabola).

El impacto de la experiencia de pobreza energética en el bienestar psicológico personal revela que las vulnerabilidades social y energética afectan de manera muy negativa al dominio del entorno, a la autonomía de quienes la padecen, así como a su crecimiento personal. Por el contrario, el análisis de los datos no ha demostrado afectar en menor medida a la existencia de propósitos vitales (no así a su alcance), a su autoaceptación, o a sus relaciones.

Por otro lado, se ha observado que, para cada categoría y persona, existe un balance ambiguo entre malestar y bienestar, ya que estos no aparecen ligados a la propia persona sino a la persona en relación con un hecho concreto; así, ha sido frecuente encontrar impactos positivos y negativos para la misma persona dentro de la misma categoría en función de la circunstancia o episodio vital que estuviesen comentando.

Este hallazgo es de gran ayuda a la hora de enfocar las intervenciones, pues permite reflexionar sobre qué hechos ligados a la experiencia de pobreza energética son más propensos a generar malestar y cuales se relacionan más con el bienestar. Así, se evidencia una aceptación positiva en quienes sienten que están consiguiendo sacar adelante a sus hijos, quienes han sido capaces de tramitar el bono social por sí mismos y sin ayuda, quienes se sienten cualificados para desarrollar un trabajo, e incluso en quienes se sienten capaces de privarse energéticamente si no hay más remedio. Por el contrario, la insatisfacción con uno mismo se ha relacionado con la mala gestión de los conflictos con otros a causa de la práctica de hábitos no eficientes.

En cuanto al crecimiento, algunas personas han extraído lecciones positivas de sus malas relaciones con los SSSS mientras que otros se sienten decepcionados consigo mismos por la necesidad de pedir.

Por otro lado, los datos revelan que la autonomía de estas personas se refleja en su capacidad para regular internamente su comportamiento (decidiendo no pagar ante las condiciones de pago de la hipoteca exigidas por el banco), ante los conflictos con otros convivientes o el casero por el racionamiento energético impuesto (decidiendo mudarse), o ante la imposibilidad de acceder a una vivienda asequible (ocupando una casa). En cambio, el sometimiento a las expectativas y evaluaciones de los otros afecta negativamente a la autonomía habiéndose observado en quienes lamentan la imagen de

menesteroso crónico que dan a sus familiares por el hecho de estar siempre en dificultad económica. Así, entre los hechos que les conducen a adaptarse a las presiones sociales tenemos la dependencia económica de la pareja y de los SSSS, la necesidad de amoldarse a los criterios de consumo del titular de las facturas (casero por lo general), o a la obligación de delegar en el Tercer Sector la gestión de sus problemas, aun sintiéndose capaz de hacerlo.

En este sentido, los procesos de intervención y de diseño de las medidas políticas deben asegurarse de que maximizan la capacidad de agencia (íntimamente ligada a la existencia de opciones para elegir). Es decir, por ejemplo, hemos visto casos opuestos: los de quienes han podido mudarse cuando el casero imponía restricciones energéticas inaceptables, y quienes no han tenido más remedio que permanecer en esa vivienda. La dificultad de encontrar vivienda asequible vuelve a aparecer, así, relacionado con casos de pobreza energética, no directamente relacionados con la asequibilidad del gasto energético o con la eficiencia, sino por la falta de libertad o autonomía que impone a las personas. Por otro lado, las intervenciones sociales deben planificarse considerando la capacidad de estas personas para no someterse sin más a las presiones externas; por ejemplo, si bien decidir no pagar al banco sin duda puede, y de hecho lo hizo, acarrear consecuencias negativas, también es una cualidad que podría ser tomada en cuenta para conseguir otros hitos del proceso de salida cuando este está diseñado de forma singular para esa persona; tal vez potenciando la búsqueda de las mejores opciones laborales sin verse necesariamente inclinados, a aceptar cualquier trabajo, especialmente si se les está ofreciendo una protección transitoria, como es el caso de las estancias en centros de acogida o pisos de alquiler social gestionados por entidades privadas y que confieren una tregua a la situación de necesidad extrema (traducida en la inevitabilidad de las opciones de salida).

Con respecto a la capacidad de generación de vínculos positivos, se ha encontrado que una mala experiencia en un determinado momento con un trabajador social concreto puede afectar de manera negativa a las futuras relaciones de ayuda que esta persona necesite entablar, con otros profesionales, en la medida en que dificulta la confianza en ellos. Por otro lado, la situación de dificultad económica conduce al aislamiento con respecto a amigos y familiares. Por el contrario, la relación con los trabajadores sociales del tercer sector ha aparecido como cálida y altamente satisfactoria, despertando un sentimiento de reciprocidad hacia aquellos que los hacen sentirse protegidos y cuidados.

La sensación de sentirse, efectivamente capaz de dominar la gestión del entorno ha aparecido asociada a los hechos siguientes: encontrar una vivienda adecuada a las propias circunstancias, liquidar deudas pendientes, reducir las facturas optimizando los contratos, no incurrir en deudas energéticas y ser capaces de gestionarse por sí mismos sus problemas. Por lo tanto, nuevamente, facilitar y simplificar los procesos que conducen a tales logros son fundamentales para acrecentar tanto su bienestar por dominio del entorno, como de su autonomía al disminuir la sensación de dependencia.

Se observa una gran destreza en la dimensión de elegir o crear contextos adecuados a las propias necesidades, aunque también se observa que para ello se ven obligados muchas veces a recurrir a soluciones ilícitas, las cuales, además, son comprendidas como tales. Ello conduce a la paradoja de que, aun existiendo cierto bienestar debido al logro, este sucede acosta de un impacto negativo sobre su autoaceptación.

Por otro lado, los motivos que causa impotencia ante una situación o contexto circundante necesitado de cambio son muy numerosos. Entre ellos destaca la imposibilidad de comprar alimentos, afrontar la propia situación vital, no poder mantener la vivienda a una temperatura adecuada, no poder pagar el alquiler, no poder afrontar los gastos domésticos, la necesidad de privarse o no poder dar una vida mejor a los hijos. Además, existen otro conjunto de hechos, también muy extenso, que provoca una carencia en la sensación de control sobre el mundo externo. Todos esos hechos se relacionan con dinámicas sociales e institucionales que ejercen presión sobre estas personas, como, por ejemplo, algunas normas de los SSSS, el funcionamiento del mercado laboral o de la vivienda, las leyes de extranjería, etc.

La dimensión de bienestar psicológico relacionada con el propósito vital no se ha visto demasiado afectada, apreciándose que muchos tienen creencias que aportan sentido a sus vidas, y también proporcionan la capacidad de encontrar un sentido a los acontecimientos de su vida pasada y presente (satisfacer las necesidades de los menores, dar estabilidad emocional a los niños o aceptar la voluntad de Dios al considerarla en todo caso providente). En cuanto a las metas y objetivos que les mantienen alerta, encontrar un trabajo y dar una vida mejor a los hijos sobresalen por encima de las demás. Menos frecuentes, pero igualmente intensos son los testimonios de aquellos a los que su situación no les deja ver salidas o consideran que su vida solo va a peor. Cualquier intervención social que incluya en su enfoque la reflexión y motivación acerca de las creencias

limitantes y creencias que confieren sentido son por lo tanto las que más probabilidad tienen de ser sostenibles en el tiempo (con la debida precaución en el manejo de creencias religiosas que exacerben una resignación religiosa si esta está mal entendida).

El impacto de la situación de pobreza energética sobre la sensación de crecimiento personal de los entrevistados es sobre todo muy negativo. La sensación de estancamiento personal se evidencia con fuerza en la devaluación profesional de los inmigrantes al llegar a España y en la sensación de estar desperdiciando la propia vida. El sentimiento de no mejora aparece en los casos de descenso social, cuando deben ser ayudados por los hijos, cuando no se es capaz de mejorar la propia circunstancia ni siquiera trabajando un numero desproporcionado de horas, o cuando la situación imposibilita alcanzar los propósitos vitales. Los aprendizajes que deja la situación no son frecuentes, pero sí variados y entre ellos tenemos: la importancia de mantener la propia esencia personal, valorar todo lo que se tiene mientras se tiene, orientarse en el campo de la capacitación profesional, o no volver a ocupar una casa.

Con respecto al bienestar social el déficit es acusado en las dimensiones de coherencia, integración y aceptación sociales.

Entre los motivos que causan mayor incoherencia social se encuentran la posibilidad de ser despedido con un contrato indefinido, que pueda ser posible vivir de prestaciones sociales públicas y que ello sea más rentable que hacerlo del propio trabajo, tener que seguir pagando una vivienda que es propiedad del banco, o la no efectividad de los derechos sociales, entendiendo la luz como uno de ellos. Las cuestiones que se les representan como carentes de lógica son el mal estado de las casas de alquiler social, que suban los precios pero no los sueldos, o que los SSS puedan proporcionar alimentos de mala calidad.

Con respecto a la integración social hay que decir que el sentimiento de ser acogidos por la sociedad es muy intenso, debido a la actuación de los trabajadores sociales y del Tercer Sector (no así de los SSSS) para proveerles del apoyo moral y económico que necesitan. Por el contrario, hechos como la ausencia de empleo adecuado a las propias circunstancias o la no elegibilidad para el ingreso mínimo vital merman ese sentido de pertenencia. Entre los motivos por los que no se sienten acogidos por los servicios sociales destacan el juicio moral, la fiscalización de los ingresos, la ausencia de apoyo moral y no ser ayudados con el argumento de no estar en una situación de necesidad extrema.

Por otro lado, los motivos que han llevado a estas personas a creer que son capaces de llevar a cabo acciones productivas o tienen la sensación de que la propia vida es útil a la sociedad (contribución social) son muy escasos; sin embargo, como también sucede en el resto de las dimensiones al no haber sido preguntados específicamente por ello, no es posible decir que no sientan o crean lo contrario. Así, por ejemplo, se han detectado sentimientos de salir caros al Estado por las prestaciones recibidas (cuando si uno bucea en el caso entiende que, más bien, es el Estado quien debería indemnizar a esta persona por mantener legislaciones laborales que permitan los abusos sin consecuencias) y el de sentirse como trabajadores prescindibles durante el confinamiento de 2020 por la pandemia de covid19.

Si atendemos al malestar originado por un déficit de actualización social vemos que la ausencia de empleo o la inaccesibilidad de las viviendas merman la confianza de estas personas en la capacidad de la sociedad para producir bienestar. Por otro lado, la no elegibilidad de las prestaciones sociales o el sentimiento de no tener derechos (efectivos) les impide considerar que son partícipes de los beneficios de la sociedad. Por último, la inestabilidad laboral aparece como razón para sentir que el entorno o permite un adecuado y suficiente crecimiento personal.

En este sentido las intervenciones que fomenten estas convicciones serán capaces de proporcionales un sentimiento social más integrado, mientras que todas aquellas (incluidas medidas políticas y dinámicas estructurales) que fomenten en ellos la sensación de ser deudores y no constructores de la sociedad, estarán dañando su autoconcepto como *homus politicus*; en este sentido, y como se propone en el tercer objetivo de la tesis, el fomento de la participación es una herramienta clave y el desarrollo de un justo sentido de justicia social, en detrimento de la una óptica de beneficencia, también. Por ejemplo, las medidas políticas encaminadas a reducir los precios energéticos, a mejorar la cantidad y calidad del empleo, incrementar el parque de viviendas sociales o rehabilitar el parque de viviendas conteniendo el techo del precio de los alquileres, tal vez no incrementen el bienestar debido al sentimiento de contribución social, pero sin duda reducirá el malestar debido a pensar que *salen caros al Estado* por la demanda continua de prestaciones y servicios.

Con respecto a la última dimensión, aceptación social, vemos que las compañías energéticas tienen como responsables una presencia ambigua, aunque sean más frecuentes los testimonios que consideran que sus modos de hacer crean entornos

acogedores o no hostiles. Las ayudas recibidas por parte de los caseros, la ayuda de los vecinos y la atención sanitaria ayudan al desarrollo de una percepción del mundo social como acogedor, aunque, una vez más y de manera frecuente, los SSSS son los mayores responsables del impacto negativo en esta dimensión.

El análisis de los factores que influyen positivamente en la capacidad de afrontamiento del problema deja unos resultados claros. Así, actitudes personales como el coraje y la proactividad resultan fundamentales para encarar la situación, como también la perseverancia, el sentido del humor o el pasado de estabilidad familiar; es decir, no haber nacido en una familia con dificultades económicas o sociales.

Sin embargo, se aprecia que el coraje se relaciona más con la capacidad de sobrevivir en entornos de carencia que con la disposición a cambiarlos o superarlos, lo cual es acorde con la relevancia que ha tenido la resignación en el análisis de las emociones y sentimientos.

Las redes de apoyo informal actúan en la mayoría de los casos como un factor facilitador, al igual que ser beneficiario de una prestación pública, vivir en alquiler social y la posibilidad de practicar una economía informal. Sin embargo, las prestaciones sociales (por su cuantía), así como la posibilidad de recurrir a la economía informal (durante el confinamiento) no siempre han podido actuar como facilitadores del proceso de salida.

Debido a la naturaleza de muchos de los estresores sociales que les afectan la posibilidad de recibir asesoramiento legal es fundamental para afrontar problemas relacionados con los despidos o con los permisos de residencia y/o trabajo, ayudándoles de modo indirecto a encontrar ayudándoles de modo indirecto a encontrar un trabajo que les pueda proporcionar unos ingresos con los que costearse una situación energética saludable.

El apoyo de las instituciones sociales es crucial para reducir la situación de pobreza energética, pues al recibir bienes básicos pueden destinar los escasos ingresos restantes a afrontar los gastos energéticos, sucediendo lo mismo con las ayudas sociales, con la subvención de los suministros energéticos o con ser beneficiario del bono social.

Otros factores facilitadores son el apoyo psicológico (al contrarrestar la depresión o las preocupaciones que la situación de pobreza conlleva), la acreditación de habilidades

digitales, y de manera muy clara, las condiciones de la vivienda. En este sentido, las viviendas ineficientes han aparecido como la causa de contraer deudas de considerable cuantía (bien con el casero, bien con las compañías dependiendo del pago que se priorice) e incluso llegar al desahucio. Así, las condiciones de la vivienda, junto con la necesidad de compartirla con desconocidos, no ser titular del contrato y la desconexión del suministro son un obstáculo para salir adelante y dejar atrás la situación. También la falta de información, el desconocimiento de la cultura energética española y el racionamiento energético al que son sometidos quienes alquilan habitaciones con gastos de suministros incluidos, suponen una dificultad clara para afrontar el problema.

Entre los obstáculos de índole laboral tenemos que la precariedad laboral (en las formas de contratación temporal, inseguridad y jornadas parciales) y el desempleo, en especial el de larga duración imposibilitan por completo la asequibilidad de la energía doméstica.

Económicamente, y debido a la escasa capacidad de reacción de los hogares que viven al día y no pueden ahorrar dinero, factores como la reducción repentina de ingresos o la presencia de deudas pendientes de cualquier índole, tienen consecuencia directa sobre la privación energética y/o material y las posibilidades de mantener la vivienda a una temperatura adecuada. Por otro lado, la inestabilidad de ingresos o la demora en su cobro dejan a estas familias a estas familias en una situación de riesgo de pobreza energética constante. Por último, hechos como la inestabilidad de los ingresos anuales o rebasar escasamente el SMI reducen la elegibilidad de prestaciones sociales causando tanto vulnerabilidad como malestar.

La presencia de menores en el hogar es otro ejemplo de factor ambivalente para el proceso de afrontamiento; pues si bien son, como hemos visto, fuente de motivación y lucha para los padres, también son fuente de estrés y de gasto al reducir la única posibilidad de afrontamiento que está realmente al alcance de estos hogares como es la privación energética o el consumo por debajo de las necesidades. En este sentido, la presencia de menores se ha visto asociada tanto con las deudas energéticas como con las no energéticas.

Los hogares monomarentales y los hogares en los que solo trabaja un progenitor son vistos como incompatibles con la asequibilidad de la vivienda, y, por ende, someten de nuevo a estas familias a la dinámica de priorización de gastos. La familia numerosa,

cuando no puede adquirir el título que lo acredita es igualmente un factor de vulnerabilidad importante, como también lo es la ausencia de una red de apoyo familiar o la inseguridad económica de las mujeres con vínculos matrimoniales no formalizados.

La pandemia de covid-19 ha dificultado en gran medida las posibilidades de estas familias para afrontar sus gastos energéticos viendo que su efecto ha sido múltiple.

El precio medio de los alquileres, inasumible, está entre las mayores preocupaciones de estas familias, y supone una de las principales causas indirectas de pobreza energética. Además, la vivienda insegura (específicamente el régimen de subalquiler de habitaciones) reduce considerablemente el margen de maniobra de estas personas para salir de la situación de pobreza energética, bien por no ser los titulares del suministro, bien por no poder decidir tampoco qué forma de afrontamiento pondrán en práctica (priorizar el consumo energético para alcanzar una temperatura adecuada, o incurrir en deudas).

Con respecto a la salud, consideramos que son obstáculos y no solo factores vitales estresantes (fruto de la vulnerabilidad física y existencial del ser humano ante la enfermedad y la muerte) toda vez que, además de mermar las capacidades físicas y mentales de las personas, generan gastos tan necesarios muchas veces como inasumibles. Ejemplo de ello son las terapias psicológicas, o el coste de tratamientos no subvencionados por el sistema de salud, como muchos de los jarabes y medicamentos desarrollados para contrarrestar los síntomas gripales o de otras enfermedades del sistema respiratorio (estrechamente vinculadas con la pobreza energética). Pero, no solamente estos, sino que cada vez más son más los fármacos fuera de las listas. También es un obstáculo específico del colectivo inmigrante en situación irregular, en cuanto que a veces es preciso que tengan que anticipar los gastos hasta que se resuelve la situación. Por último, los trastornos cognitivos también son un obstáculo al afectar a las capacidades y competencias de las personas para gestionar los problemas derivados de la situación de pobreza energética.

Administrativamente ha destacado la complejidad burocrática, relacionada fundamentalmente con la tramitación del bono social, de los permisos de residencia y homologación y de los relacionados con las prestaciones sociales (solicitudes, prescripciones y caducidades). En este sentido, la situación de la pandemia durante el confinamiento ha vuelto a poner de manifiesto la vulnerabilidad del sistema

administrativo ante el colapso burocrático, resintiéndose de ello gravemente aquellas personas afectadas por los ERTEs.

Legalmente, se ha observado que muchas veces el reconocimiento legal de ciertas situaciones como ser familia numerosa o la incapacidad para trabajar (requisito para recibir ayudas) no se corresponde con la realidad de estas, dejando a las personas en situación de indefensión; ello aparece como un obstáculo directo cuando de ese reconocimiento o certificación depende la posibilidad de percibir algún ingreso extra o beneficiarse de reducciones. Por otro lado, los extranjeros sin permiso de residencia hablan sin excepción de un círculo vicioso, muy difícil de romper, consistente en que ciertos requisitos para acceder por ejemplo una vivienda son imposibles de obtener sin tener un contrato, que no se puede tener muchas veces sin unos papeles, que a su vez requieren acreditar un contrato de alquiler. Ello condiciona que solo se pueda acceder a viviendas ineficientes o inadecuadas, con el consiguiente y conocido impacto sobre la vulnerabilidad energética.

Por último, otro obstáculo relevante que se ha identificado es la dificultad de coordinación entre los servicios públicos y privados que somete a sus usuarios a una situación de inseguridad con respecto a la disponibilidad de ayuda, quedando estas ayudas, además, sometidas a una lógica de beneficencia y caridad, y convertidas a servicios condicionados y arbitrarios. Ello sucede, cuando los pobres deben justificar de cuántos sitios reciben ayudas, con las consiguientes represalias y juicios cuando reciben de varios sitios. En último término, otro obstáculo importante es la inestabilidad de ciertas ayudas, que al estar sujetas a la existencia de fondos, se interrumpen antes de que la situación de necesidad se haya corregido.

Finalmente, el análisis de las estrategias y tareas de afrontamiento empleadas por los hogares para controlar o superar su situación deja unos resultados muy interesantes. En primer lugar, estas tareas son muy numerosas permitiendo ver como estas personas están lejos de mantener actitudes pasivas con respecto a sus problemas.

En segundo lugar, vemos que las tareas y estrategias que emprenden son muy variadas y de cuño diverso, orientándose a distintos objetivos: reducir las condiciones externas, mantener una autoimagen positiva, buscar apoyo social, mantener el equilibrio emocional, ajustarse a la realidad o mantener relaciones más satisfactorias.

El mayor número de tareas identificadas son las enfocadas a reducir las condiciones externas del problema siendo menos numerosas las focalizadas en reducir las consecuencias emocionales del mismo. Hemos visto que acciones como modificar los hábitos de consumo están en la base del plan de afrontamiento de la mayoría de los hogares, así como consumir por debajo de las necesidades, priorizar el pago de las facturas, o pedir facilidades de pago a las empresas cuando se ha llegado a deuda. Optimizar el contrato, solicitar la verificación de los gastos a las empresas cuando estos causan sorpresa, negociar con los caseros y consumir responsablemente también han sido tareas relativamente frecuentes. Otras acciones, no relacionadas directamente con la situación de pobreza energética pero orientadas también a reducir las condiciones externas han sido buscar trabajo (de manera mayoritaria), buscar ingresos informales, realizar cursos de capacitación y limitar el ocio.

Las tareas orientadas a mantener una autoimagen positiva también son frecuentes, lo cual es acorde con la intensidad del sentimiento de vergüenza, por lo que no es de extrañar que estas tareas estén estrechamente relacionadas con las circunstancias que provocan ese sentimiento de vergüenza. A tal fin, corresponder recíprocamente con los benefactores, redefinir los problemas de modo que salvaguarden la identidad positiva, no pedir o pedir por debajo de las necesidades son las principales tareas identificadas en el estudio, aunque también, nuevamente, limitar el ocio y el contacto con las personas o realizar cursos de capacitación con el fin de aumentar los conocimientos y subir la autoestima a través del acopio de cultura.

Como era de esperar la búsqueda de apoyo material y económico es una estrategia frecuente, y sobre todo ineludible. Así al menos lo indica la frecuencia con la que estas personas acuden al circuito público de ayuda, siendo así que es el que, a pesar de relacionarse con mayores episodios de malestar y emociones negativas, sus servicios sociales son los que organizan, a priori, los procesos de salida a través de la concesión de las prestaciones económicas. Algunas personas recurren a buscar apoyo a través de los medios de comunicación, pidiendo adelantos en el trabajo, y en general solicitando ayuda a vecinos, amigos y familiares.

Con respecto al equilibrio emocional hemos detectado dos evidencias principales, que alcanzarlo es muy difícil para estas personas, pero no es la estrategia dominante, debido, precisamente al apremio de la necesidad material y a la presencia de los menores. Es decir, si emprenden acciones y toman determinaciones encaminadas a la

autorregulación emocional, pero son muy conscientes de la necesidad de actuar sobre el problema mismo. Entre las tareas que realizan en este sentido se identifica la búsqueda de consuelo espiritual y la desconexión mental (a veces a través de actividades de ocio), y en menor medida, el desahogo emocional con terceros, o acudir a terapia psicológica. En otro orden, pero orientado al mismo fin, algunos deciden dejar de ir a los servicios sociales, o no confiarse a los trabajadores sociales, anticipando en ambos casos un malestar derivado de esas situaciones y tratando con ello de evitarlo.

Ajustarse a la realidad hostil se ha mostrado como una necesidad del mismo orden que reducir las necesidades externas, apreciándose que para ello recurren a la resignificación de esa realidad como estrategia fundamental. En cuanto a los modos de hacerlo se han encontrado formas como: la aceptación de la precariedad; la realización de comparaciones, fundamentalmente entre el pasado y el presente, y entre ellos y otros menos afortunados, y ambas con la misma intención de fondo, convencerse de que podría ser peor (lo cual es cierto en la mayoría de casos); esforzarse por cambiar la forma de pensar hacia una más optimista o ignorando los miedos; extraer valores positivos de todo lo vivido; aplazar la solución o bien proyectarla sobre otros y hacer reevaluaciones positivas de la experiencia.

Por último, con el fin de establecer relaciones satisfactorias hemos detectado únicamente dos tipos de tareas: pasar menos tiempo en casa para evitar peleas con aquellos con quienes se debe compartir vivienda forzosamente, y afiliarse a grupos donde encontrarse con iguales.

En resumen, el análisis de los datos revela la tremenda complejidad humana y social de la experiencia de pobreza energética. El conjunto de la experiencia deja una importante huella emocional e influye en el autoconcepto de estas personas, así como en su sentimiento de pertenencia a la sociedad, constituyendo una factura diaria que pagar y que viene a sumarse a las energéticas. Tanto el impacto de la experiencia como su naturaleza estructural deben ser conocidos con el fin de incorporarlos al diseño de las políticas públicas, sabiendo que sin atender la pobreza trasversalmente es imposible acabar con ella, habida cuenta de la multitud de factores que influyen sobre ella. Y como prueba, la cantidad de años, esfuerzos y desvelos con los que la mayoría de los casos analizados llevan años luchando para superarla sin poder conseguirlo, debido a que en sus manos no está el poder incidir sobre ellos. Es decir, sus procesos de afrontamiento no pueden orientarlos a reducir los males estructurales y todas sus tentativas son paliativas.

En nuestras manos queda la decisión de si nosotros nos sumamos a esos esfuerzos demostrados estériles, o abrimos caminos nuevos; con la diferencia de que muchos de los que leemos sus historias sí podemos cambiar nuestra forma de afrontamiento de una paliativa a otra más estratégica y eficaz, y por ello, la historia, sin duda, nos juzgará diferente.

# CAPÍTULO 5: EN CAMINO HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE UN CONOCIMIENTO DE LA POBREZA ENERGÉTICA GENERADO COLECTIVAMENTE

*"Por razón y por instinto sabemos que existen otros seres que como nosotros piensan, creen, y esperan, por razón y por instinto comprendemos que hay otros seres que como nosotros sufren, que más que nosotros valen ¿dónde están? Lo ignoramos como ellos ignorarán donde estamos nosotros. […] El silencio, el aislamiento es nuestro más terrible enemigo. Combatámosles por todos los medios y procuremos comunicar nuestras ideas a los que están al lado, y a los que están enfrente, a los que la fortuna puso más arriba o más abajo. No digamos nada que no estemos seguros de probar, pero no callemos nada tampoco de lo que nos parece evidente".*

*(Concepción Arenal)*

*"La paz no consiste tanto en suprimir los conflictos cuanto en tratar de resolverlos por medio de un diálogo en el que cada cual, grupo o individuo, se sienta respetado y no humillado, o tratado como alguien inferior, incapaz de comprender"*

*(Jean Vanier)*

## INTRODUCCIÓN

Desde el año 2009 el abordaje de la pobreza energética ha quedado ligado a la necesidad de proteger a cierto perfil de consumidores, de una vulnerabilidad de tipo energético, que se ha visto incrementada por la liberalización del mercado de la energía (Comisión Europea, 2007a, 2009 a y 2009b). El reconocimiento de esta vulnerabilidad ha sido el concepto nuclear en torno al cual han comenzado a proliferar numerosos estudios orientados al desarrollo de medidas políticas eficaces para reducirla.

En España se ha actualizado la legislación pertinente con el fin de trasponer las directrices europeas y, así, en 2019 se publicó la primera Estrategia Nacional de Lucha contra la Pobreza Energética con un periodo de vigencia que abarca los años 2019-2024 (MITECO, 2019). Las medidas de corto alcance contenidas en el documento son las únicas desarrolladas hasta el momento en España, lo que incluye el Bono Social Eléctrico

y el Bono Social Térmico. Los datos relativos a la cobertura alanzada por estas medidas hasta ahora, las revelan como insuficientes para la erradicación del problema, siendo necesario introducir en ellas mejoras como la universalización de las fuentes de suministro, la automatización en la concesión a aquellos colectivos perceptores de otras prestaciones ligadas a rentas mínimas, y la gestión coordinada de la medida entre los distintos niveles administrativos y el resto de los actores sociales (MITECO, 2019). En cualquier caso, la realidad es que su efectividad resulta controvertida según la Asociación de Ciencias Ambientales (Tirado et al., 2018) ya que solo un 50% de los hogares españoles en pobreza energética cumpliría los requisitos de acceso. Además, solo un 32% estaría en pobreza energética según los indicadores de temperaturas inadecuadas en el hogar y retrasos en las facturas que se recogen en la ECV; este porcentaje ascendería a un 62% si nos fijamos en los indicadores de gasto asociados a consumos elevados o muy bajos. Valoraciones parecidas en torno a la eficacia de los bonos surgen de los datos de las solicitudes resueltas favorablemente al cierre de 2020, que habrían bajado con respecto a 2019 desde los 1,3 millones de beneficiarios a 1,22 millones (MITERD, 2021).[19]

Habida cuenta de lo anterior, las conclusiones principales podrían ser las dos siguientes: (1) es necesario analizar cuáles son los factores principales de vulnerabilidad energética para que puedan ser contemplados en el diseño de los bonos sociales, sin ignorar que cuantos más criterios se incluyan, mayor será su complejidad de gestión (Tirado et al., 2018), y (2) es urgente la aprobación de planes operativos que impulsen el resto de las medidas de carácter estructural concebidas en la estrategia, especialmente las encaminadas a mejorar la eficiencia energética de las viviendas con ingresos más bajos.

Por otro lado, las soluciones al problema de la pobreza energética requieren de un análisis participativo de la realidad que permita poder rastrear las huellas de los procesos sociales que están en el origen de la pobreza energética (Villasante, 1993); un análisis que no solo cuantifique, o describa, o ponga un precio a la solución, sino que ponga su foco

[19] El contexto recién descrito es el que corresponde al momento en el que se realizó el trabajo de campo de la tesis correspondiente a este objetivo. Aunque los datos no estén actualizados era la coyuntura que vivían los distintos actores convocados. Por otro lado, durante el grupo de discusión que realizamos en diciembre de 2018 los temas emergentes son coincidentes con el diagnóstico recogido en la propia Estrategia Nacional, debido a que ésta fue elaborada con un cierto carácter participativo mediante consulta pública en la que participaron actores procedentes de las entidades colaboradoras de la Cátedra de Energía y Pobreza, que a su vez fueron los invitados a nuestra sesión de investigación. En este sentido, gran parte de los datos que presentamos no son hoy una novedad; sin embargo, su valor reside no en el concepto sino en el relato de las necesidades que realizan los actores últimos y en la riqueza de matices que ellos contienen. En cierto sentido, podría decirse que los datos que presentamos son el alma que fundamenta el diagnóstico contenido en la estrategia.

en la naturaleza dialéctica de los problemas sociales y los conflictos de intereses que los generan (Pereda y De Prada, 2014). Para todo ello, los procesos participativos de investigación social se muestran absolutamente idóneos.

El enfoque participativo pone el acento en la búsqueda de soluciones a los problemas cotidianos (Borda, 1993) y ayuda a que la lucha contra la pobreza energética se encarne y se focalice en lo que juzga importante quien la padece y quien la atiende, y no solo quien la investiga; introduce el diálogo en el encuentro con las víctimas y lo centra en lo único que resulta verdaderamente transformador y por lo tanto esencial: en el escrutinio de los efectos sociales que tienen las acciones sociales (científicas, profesionales, empresariales…) sobre las víctimas y sus proyectos vitales.

El científico que investiga bajo paradigmas participativos abre un diálogo y se sumerge en un terreno social de carencias, de fracturas, de inercias inconscientes en el que no tienen cabida las verdades acabadas, ni las posiciones de neutralidad (Villasante, 1993); un terreno en el que el investigador cientificista no puede obtener ningún dato. La participación, por el contrario, abre un espacio en el que "el concepto de Razón se equilibre y se enriquezca con el más participativo concepto de Sentimiento" (Borda, 1993, p.15).

En este espacio tan complejo, es en el que han de entrar las personas en situación de pobreza energética, los trabajadores sociales, las empresas energéticas, y los investigadores de la academia. Todos ellos han sido invitados por nosotros a confrontarse con los afectados por el problema de la pobreza energética y consigo mismos, y a atreverse a asumir, junto a la complejidad del problema, que "cuando algo es necesario e imposible hay que cambiar las reglas del juego: no simplificándolas sino complicándolas (poniendo nuevas dimensiones)" (Villasante, 1993, p.25).

Qué duda puede caber en que, incorporar en el diálogo a las empresas energéticas es complicar más la búsqueda de soluciones contra la pobreza energética que satisfagan a todos, pues implica la necesidad de encontrar un lugar en el que ubicar el interés de lucro del mercado energético que la regulación actual legitima. Es decir, introducirles en el diálogo es complicar aún más el análisis de la pobreza energética y de su atención. Pero al mismo tiempo, es una necesidad, toda vez que además de admitirse su rol empresarial, se les ha asignado por parte de la Administración, un papel muy activo en el proceso de concesión y financiación de las medidas paliativas (bono social eléctrico y térmico).

Podría decirse que su inclusión en el diálogo es más disruptiva aún si cabe (al menos desde la perspectiva del activismo social) que la de introducir en el diálogo a las propias personas afectadas. Sin embargo, creemos que es muy fecundo propiciar un diálogo enfocado al entendimiento mutuo, en el que se evidencie lo legítimo y lo ilegítimo de cada posición, sin dejarse arrastrar por clichés y representaciones sociales estereotipadas.

Analizar la pobreza energética desde ópticas, lógicas y lenguajes tan dispares como los que tienen consumidores vulnerables, trabajadores sociales y empresas energéticas puede parecer un dislate y anticipar el desacuerdo total, pero también puede que no sea así, y permita abrir nuevas vías para hallar soluciones fecundas y transformadoras. En un contexto interactivo, todos los resultados son posibles a priori, porque la relación siempre cambia a las personas y a sus puntos de vista. Al igual que las ciencias naturales han tenido que hacer espacio a paradigmas "participativos" como los ofrecidos por la física cuántica, las ciencias sociales deben animarse a comprobar si la realidad social también se modifica por la conciencia de observar y ser observado. Y en ese sentido, cuanto más diverso sea el grupo de personas que (se) observen, mayor será la conciencia reflexiva que adquieran acerca de su interdependencia y de sus posiciones en el juego social; y con ello, mayor será el cambio social, mayor su sostenibilidad y mayor su alcance (resultados que hace tiempo que vienen siendo necesarios debido, precisamente, a la experiencia de sufrimiento de las personas que padecen PE.

A continuación, mostraremos los principales resultados del experimento social que hemos llevado a cabo, realizaremos una valoración crítica de los datos cualitativos encontrados, y formularemos nuestras conclusiones. Pero, antes de ello, vamos a describir los límites de esta investigación y presentaremos como el proyecto y a sus participantes.

## LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN

En primer lugar, es necesario anticipar que nuestro trabajo de campo se vio profundamente afectado por la crisis asociada a la pandemia originada por el coronavirus SARS COV 2 causante de la COVID-19 y de sus consecuencias sociales y económicas. Antes de tal coyuntura únicamente habíamos realizado el grupo de discusión que reunió a trabajadores sociales y técnicos de empresas con el fin de realizar una primera aproximación a la cotidianeidad profesional de estos actores en torno a la tramitación y

concesión del bono social. Este grupo se reunió en diciembre de 2018. A lo largo de los meses que sucedieron antes de la primera ola del virus, diseñamos el proyecto y lo presentamos a las instituciones colaboradoras de la cátedra para que convocaran a sus participantes. Sin embargo, ante los acontecimientos que nos afectaron a todos, tal proyecto, no solo se retrasó, sino que además no pudo realizarse tal y como estaba planificado. El motivo no fue solo la imposibilidad de realizar reuniones físicas debido a las normas de distancia social para la prevención de contagios; además de no poder reunirnos físicamente, aquella situación de caos en la que estuvimos inmersos elevó la presión asistencial de los servicios sociales, dificultando su disponibilidad para participar en una investigación de largo recorrido como la que les proponíamos. Sencillamente, y durante bastante tiempo, no era moralmente posible insistirles en que recordaran el proyecto. No obstante, hemos de agradecer la enorme disponibilidad mostrada por Cáritas Diocesana de Madrid y quienes allí trabajan, sin cuya acogida y compromiso esta tesis no hubiese podido tener lugar. A pesar de ello, fueron varias las entidades que, en aquellos momentos de caos y locura, no pudieron por motivos de todo punto comprensibles, secundar un proyecto que antes de la pandemia habían aplaudido y por el que habían mostrado interés en participar (entidades que de hecho sí participaron en el grupo de discusión).

Por este motivo, queremos dedicar unas líneas a explicar lo que pudo ser y no fue, pues no pretendemos ocultar que nuestro trabajo de campo ha resultado ser una investigación meramente *inspirada* en el proceso de Cruce de Saberes y Prácticas del movimiento ATD-Cuarto Mundo. Es decir, hemos tomado sus principios y hemos adaptado su metodología, pero no podemos decir que hayamos realizado estrictamente una investigación de acuerdo a esta propuesta metodológica. Como ya fue explicado en el capítulo específicamente dedicado a la metodología un proceso de este tipo culmina con la producción de un pensamiento compartido por los distintos actores; es decir, con la elaboración de un documento que, constituya una síntesis de las perspectivas por saberes, y no meramente su recopilación. Es decir, que no sea un sumatorio sino una integración de pensamiento. Nosotros no ofrecemos aquí ese resultado por tres motivos fundamentales: (1) la imposibilidad de afrontar ese reto en el horizonte temporal marcado tanto por el programa de doctorado como por la beca asociada a él; (2) la imposibilidad de realizar reuniones presenciales entre los actores debido a la coyuntura del momento y (3) la emergencia de un proyecto de acción comunitaria (descrito en el capítulo 7 de la

tesis) en el seno de las sesiones de investigación del grupo de saber experiencia del residencial JMJ, lo que nos obligó a elegir entre continuar con la experiencia de cruce de saberes o apostar por el nuevo proyecto (ya que sus protagonistas no podían asumir ambos proyectos por motivos obvios de disponibilidad). En aquel momento (del que es importante recordar el alto nivel de incertidumbre imperante en cuanto a las posibilidades de reunión física) optamos por apostar por el proyecto JMJ, pues además éramos muy conscientes del carácter único de la experiencia, del fuerte compromiso del grupo (mucho mayor que el del resto de saberes)[20] y del enorme potencial que un proyecto así tiene para transformar una práctica del trabajo social demasiado centrada en el asistencialismo: algo que, además, en aquellos días veíamos crecer necesaria pero impotentemente. No nos arrepentimos de la decisión tomada pero no dejamos de lamentar el *haber tenido que elegir* y deseamos que futuros investigadores de la cátedra puedan recoger el guante que nosotros tuvimos que dejar parcialmente en el suelo.

[20] Nos gustaría aclarar que esta afirmación no supone en modo alguno una crítica al compromiso del resto de investigadores. En el caso del grupo de pares del saber técnico-trabajo social ya hemos mencionado sus obstáculos para participar en un proceso tan largo. Sin embargo, creemos importante hacer una reflexión al respecto. En este sentido, percibimos que el movimiento ATD- Cuarto Mundo descansa sobre fuertes principios de compromiso personal con la lucha contra la pobreza energética. Sin embargo, el planteamiento de nuestra investigación no fue reclutar a personas concretas y proponerles participar como investigadores, sino que, desde un principio, nos pareció importante que el acceso a los investigadores fuese realizado a partir de las instituciones, así como que su participación fuera respaldada por éstas. Nos pareció que ello era importante de cara a lograr que la filosofía que subyace a la metodología de cruce de saberes pudiera calar mínimamente en la visión de las instituciones y no solo en la mirada personal de quienes integraran los grupos. Por otro lado, además, en su momento pensamos que contar con el apoyo institucional podría facilitar la sostenibilidad del proyecto, toda vez que estas personas se sentían "mandados" a participar. Sin embargo, hemos visto las limitaciones de nuestras hipótesis. Tanto las entidades sociales como las empresas que aportaron investigadores no siempre liberaron a éstos de sus obligaciones cotidianas (lo cual no constituye un juicio sino una observación), y éstos, no siempre demostraron un interés personal por participar en el proyecto, al menos, no desde las "tripas" ni desde el concepto de alianza acuñado por Wresinski. No estamos argumentando la superioridad moral de un compromiso desde las "tripas" sino que entendemos que es una circunstancia *sine qua non* del proceso de cruce de saberes tal y como lo postula el movimiento internacional que lo crea, y sin ella es difícil asignarle ese nombre. Por este motivo presentamos los resultados como una adaptación inspirada en los principios de esta metodología, pero no como una investigación de cruce de saberes, en su sentido estricto. A pesar de ello, no negamos que sí creemos en que si las interacciones entre los grupos hubiesen tenido lugar en las condiciones idóneas esa suerte de alianza contra la pobreza hubiese podido aflorar y catalizar su desarrollo, pero no se dieron y esta hipótesis está pendiente de verificación. Sea como fuere, nos resulta difícil imaginar el logro de reunir a los investigadores durante dos días enteros (24/7) en un espacio compartido que es el contexto en el que tienen lugar las jornadas de cruce de saberes de las investigaciones que habitualmente desarrolla ATD-Cuarto Mundo. En cualquier caso, encontrar un equilibrio entre la participación personal y el impacto institucional es un reto pendiente de afrontar. Por último, apuntar que la modalidad online de participación no solo impide el desarrollo de vínculos y compromisos, sino que además posibilita que los participantes puedan conectarse y desconectarse a demanda durante las sesiones de investigación, resultando con ello que su participación es parcial, incluso para una misma sesión, mientras que el grupo de saber experiencia siempre se reunió, por motivos obvios, de forma presencial y muchas más veces, por lo que no es de extrañar que fuera en este grupo donde surgieran vínculos (inexistentes al comenzar, como en los otros grupos) y proyectos de intervención paralelos a la investigación específica de grupo de saberes.

# APLICACIÓN DEL CRUCE DE SABERES Y PRÁCTICAS A LA INVESTIGACIÓN DE LA POBREZA ENERGÉTICA

A continuación, describimos el desarrollo del proceso de cruce de saberes. En primer lugar, describimos la aplicación específica que hemos realizado, y en segundo lugar detallamos la composición del equipo de investigación, los criterios que guiaron su selección y su grado de participación.

## ENFOQUE Y DESARROLLO METODOLÓGICO

El enfoque seguido durante la investigación está basado en una propuesta participativa de intervención que sirva de marco para poder integrar tanto la investigación como el abordaje del proceso de pobreza energética (Fig. 5.1 y 5.2).

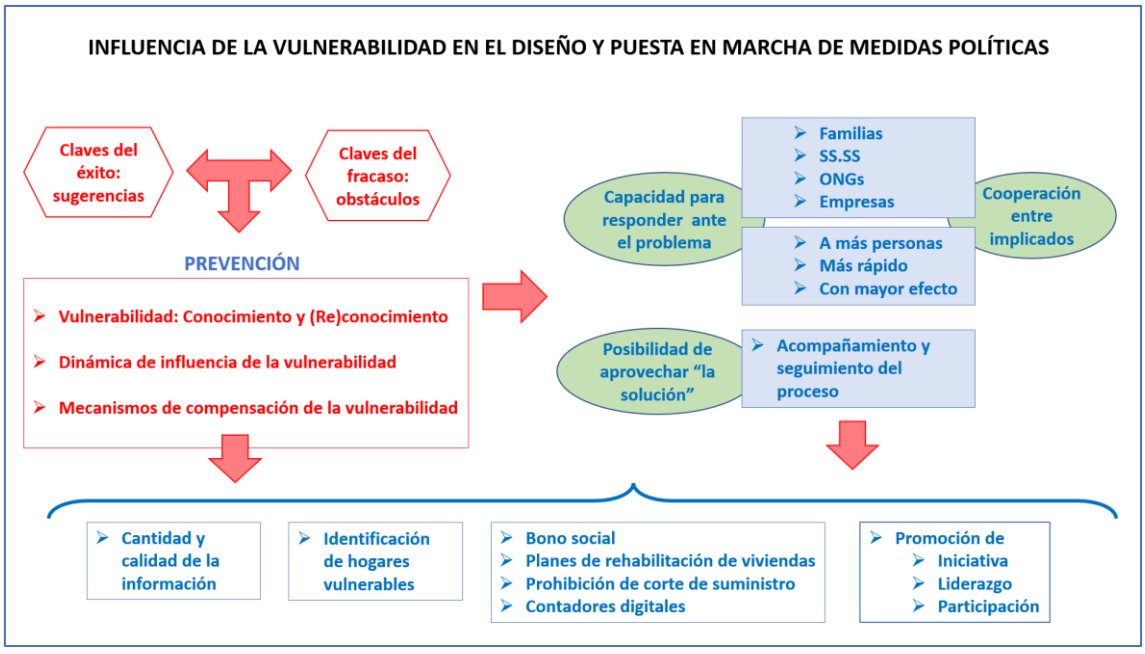
*Fig. 5. 1 Propuesta de investigación y abordaje de la pobreza energética, y del proceso de salida.*




La figura 5.1 quiere hacer constar que la pobreza energética tiene dos vertientes, una personal que se manifiesta a través de una vulnerabilidad (social y energética) y otra social, en cuanto que sus tres causas fundamentales son de naturaleza estructural (precios de la energía, viviendas ineficientes y bajos ingresos). La respuesta social es canalizada a través de una red de actores sociales que pueden actuar sobre el problema juntos o por

separado, siendo fundamentalmente las administraciones públicas, los servicios sociales, el Tercer Sector y las empresas energéticas. A estos actores corresponden las acciones de: información sobre el problema, identificación de afectados, el diseño de las medidas y su ejecución. Por otro lado, en cuanto que problema personal, la parte izquierda incluye a las personas en situación de pobreza energética dentro de la red de actores sociales, atribuyéndoles un papel proactivo en el diseño, liderazgo y ejecución de soluciones informales, así como la capacidad de involucrarse en un diseño participado en las medidas políticas promovidas por el resto de los actores. Además, estas personas, deben estar en posición y disposición de recibir las medidas disponibles, debiéndose realizar un proceso de intervención social particularizado que permita el aprovechamiento de las soluciones existentes. La clave del proceso de atención a la pobreza energética encontramos que está en el conocimiento de la vulnerabilidad social y energética que padecen estas personas, las cuales condicionan las claves del éxito y del fracaso de cada medida que se habilite para combatir la pobreza energética. Tal vulnerabilidad no debe ser solo conocida, sino también reconocida e integrada en el proceso de atención, debiendo conocerse cómo influye esa vulnerabilidad en la recepción de las medidas y a partir de ahí, establecer los mecanismos adecuados que la compensen.

*Fig. 5. 2 Influencia de la vulnerabilidad en el diseño y la puesta en marcha de medidas políticas contra la pobreza energética. Elaboración propia*




La fig. 5.2, por su parte, se complementa con la 5.1 y refleja el enfoque que hemos seguido en el planteamiento de la investigación. Nos parece que la vulnerabilidad es la

clave del éxito (su reconocimiento e integración) o del fracaso de todas las actuaciones que se lleven a cabo. Tal vulnerabilidad puede convertirse en un obstáculo a la capacidad de los distintos agentes (entre los que por supuesto incluimos a las propias personas en situación de pobreza energética), a su posibilidad de cooperación y a la posibilidad de aprovechar las soluciones. De la capacidad de responder, de la posibilidad de atender cooperativamente y de las posibilidades de aprovechar las soluciones depende el que estas medidas puedan llegar a todos los que las necesitan, más rápido y con mayor efectividad. Siendo el acompañamiento personalizado y el seguimiento de los casos una clave importante para que ello pueda suceder. Así, hemos querido averiguar, a partir de las dos preguntas de la investigación de cruce de saberes, cómo esta vulnerabilidad afecta a la cantidad y calidad de información de los agentes sociales, a la identificación de hogares vulnerables, al diseño y ejecución de las distintas medidas políticas contempladas en la estrategia nacional (paliativas y estructurales), y a la promoción de un rol plenamente activo de las personas en situación de pobreza energética.

Una vez expuesto el enfoque que ha guiado las sesiones de investigación procedemos a describir el desarrollo metodológico basado en el Cruce de Saberes y Prácticas que ha sido necesario adaptar al objeto de estudio de nuestra investigación y sus circunstancias contextuales.

En nuestra aplicación del proceso de cruce de saberes y prácticas a la investigación sobre pobreza energética se invitó a participar a tres grupos de actores, todos ellos en calidad de investigadores: (1) personas en situación de pobreza energética (en adelante haremos referencia a este grupo como "grupo saber experiencia"), (2) personas con un saber técnico derivado de su acción contra la pobreza energética ("grupo saber acción") y (3) personas con un saber teórico ("grupo saber teórico") integrado por investigadores formales de la problemática de estudio, es decir, por académicos.

Las personas en situación de pobreza energética procedían de dos centros residenciales de la entidad Cáritas Diocesana de Madrid, por lo que las sesiones por grupos de pares tuvieron lugar de forma independiente.

Por otro lado, el grupo de saber acción se desdobló en dos subgrupos en función de si su acción sobre el problema se producía (a) desde la atención social (trabajadores sociales fundamentalmente, pero también personas pertenecientes a ONGs vinculadas al asesoramiento energético) o (b) desde la actuación empresarial.

En total los investigadores han sido 32, reunidos en cinco grupos: dos de saber experiencia, un grupo de saber acción-trabajo social, un grupo de saber acción-empresa y un grupo de saber teórico. La Tabla 5.1. recoge los datos de participación en el proyecto hasta el momento presente.

El desarrollo metodológico contempla una sucesión de sesiones de investigación que intercala dos modalidades de participación: en sesiones por grupos de pares y en sesiones mixtas o Jornadas de Cruce de Saberes y Prácticas. Además, estaba prevista la realización de una cuarta etapa consistente en seminarios académicos de participación abierta en la que se abordase la identificación de los requerimientos de implementación de medidas políticas fundamentadas en el trabajo colectivo.

Así, nuestra investigación contemplaba tres etapas:

- Etapa 1: grupos de pares
- Etapa 2: Jornada de cruce de saberes y prácticas
- Etapa 3: Elaboración de un documento colectivo (sin desarrollo en este trabajo de campo)
- Etapa 4: Seminarios (sin desarrollo en este trabajo de campo)

Los grupos de pares reúnen a los investigadores con el mismo tipo de saber y tienen por objetivo formular una aportación que contenga una visión colectiva del problema desde la misma perspectiva. Por el contrario, las sesiones de investigación mixtas congregan a todos los investigadores y en ellas se produce la interacción de saberes a partir de las propuestas grupales. La tabla 5.1 muestra también el número de sesiones de cada etapa, así como el número de miembros participantes en cada sesión.

Durante las sesiones de pares, las temáticas que estaba previsto tratar eran:

- Vulnerabilidad y pobreza energética. Ahorro energético.
- Abordaje del problema y proceso de salida. Los hogares como actores sociales
- Importancia de la información para responder, aprovechar soluciones y cooperar
- Identificación de hogares vulnerables
- Diseño y ejecución del bono social
- Pobreza energética y vivienda. Planes de rehabilitación de viviendas
- Prohibición del corte de suministro

- Contadores digitales

La duración de esta etapa de grupos de pares ha sido diferente para cada grupo de actores. Así, los investigadores de los grupos de saber experiencia participaron cada uno en 8 sesiones presenciales de investigación previas a la jornada de cruce de saberes, con una duración de 90 minutos cada una, mientras que los otros tres grupos lo hicieron en dos sesiones de pares. El motivo de esta diferencia estribó en la necesidad de acompañar a las personas en situación de pobreza energética en el proceso de elaboración y apropiación de su pensamiento en torno a su experiencia de la pobreza. Durante estas sesiones los participantes se sumergieron en un proceso reflexivo que los llevó a documentarse y familiarizarse con este problema desde una perspectiva más global (llegando a hacer incluso su propia investigación en torno al bono social, de la que pueden conocerse más detalles en el capítulo 7 de esta tesis). El resto de los grupos se reunió, de forma online, sólo dos veces, siendo la duración de estas sesiones también de 90 minutos.

Las primeras siete reuniones (para los grupos saber experiencia) y la primera del resto de grupos versó en torno a los temas anteriormente señalados. En los grupos de pares fue posible abordar prácticamente todos los temas propuestos. Sin embargo, no sucedió así con el resto de los grupos quienes solo fueron convocados dos veces por las dificultades anteriormente señaladas y, por lo tanto, se hizo un abordaje general de estos temas en la primera sesión. Es decir, los grupos de saber experiencia abordaron el conjunto de la temática en 7 sesiones y el resto de los grupos en 1. La última sesión para cada grupo consistió en la elaboración concreta de su aportación en torno a las dos preguntas que les propusimos:

- *¿Qué debería cambiar en la forma de entender la pobreza energética?*
- *¿Qué debería cambiar en la forma de atender la pobreza energética?*

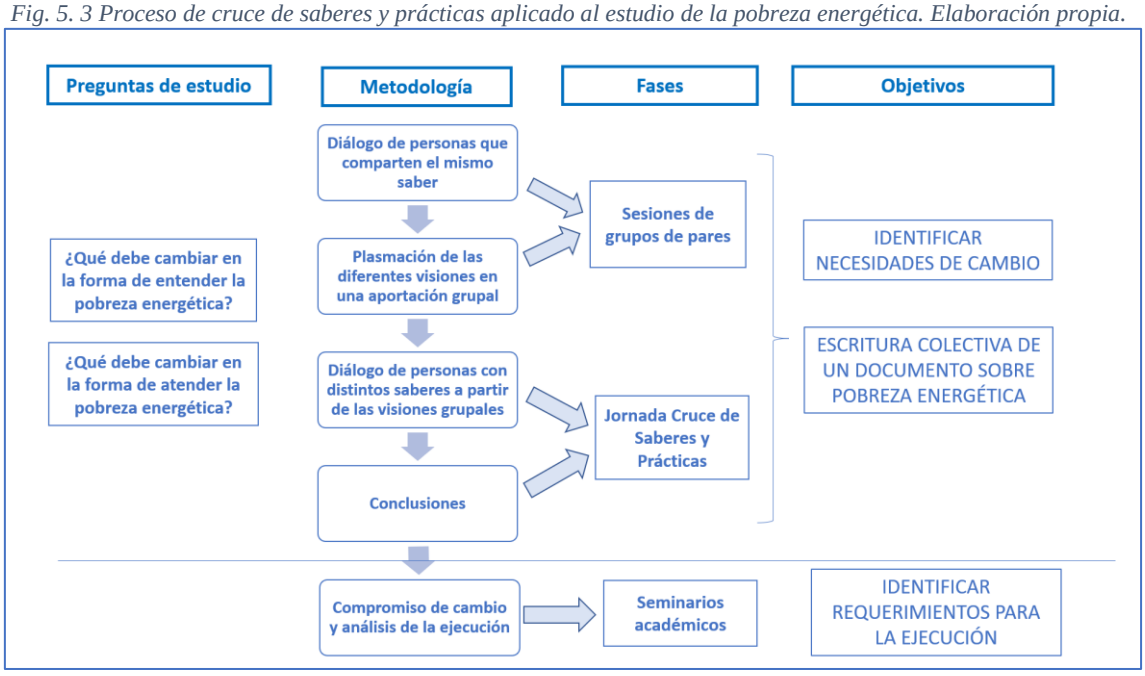
La sucesión de modalidades tiene lugar de forma cíclica, al ir repitiéndose la estructura a medida que la investigación avanza y surge nuevo material aportado por los otros grupos con el que trabajar. Incluso la propia Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas tiene momentos de reunión por pares y momentos de reunión mixtos (Figura 5.3). En nuestro caso, solo hubo una jornada de cruce de saberes y prácticas. De haberse realizado el proceso completo, tras la primera jornada, los grupos de pares habría tenido otra serie de reuniones previas a una nueva jornada de cruce, con el fin de trabajar sobre los

resultados de la primera jornada y presentar una nueva aportación desde la perspectiva de su saber.

*Tabla 5. 1 Modalidad de sesiones y participantes por tipo de saber convocado.*

| Tipo de saber | Etapa grupos de pares | | Jornada Cruce de saberes | |
|---|---|---|---|---|
| | Sesiones | Participantes | Sesiones | Participantes |
| **Saber experiencia Grupo 1** | 8 | 9 | 1 | 4 |
| **Saber experiencia Grupo 2** | 8 | 5 | 1 | 1 |
| **Saber técnico- TS (acción)** | 2 | 5 | 1 | 5 |
| **Saber técnico-empresa (acción)** | 2 | 6 | 1 | 5 |
| **Saber teórico** | 2 | 7 | 1 | 5 |
| **TOTAL** | 22 | 32 | 1 | 20 |

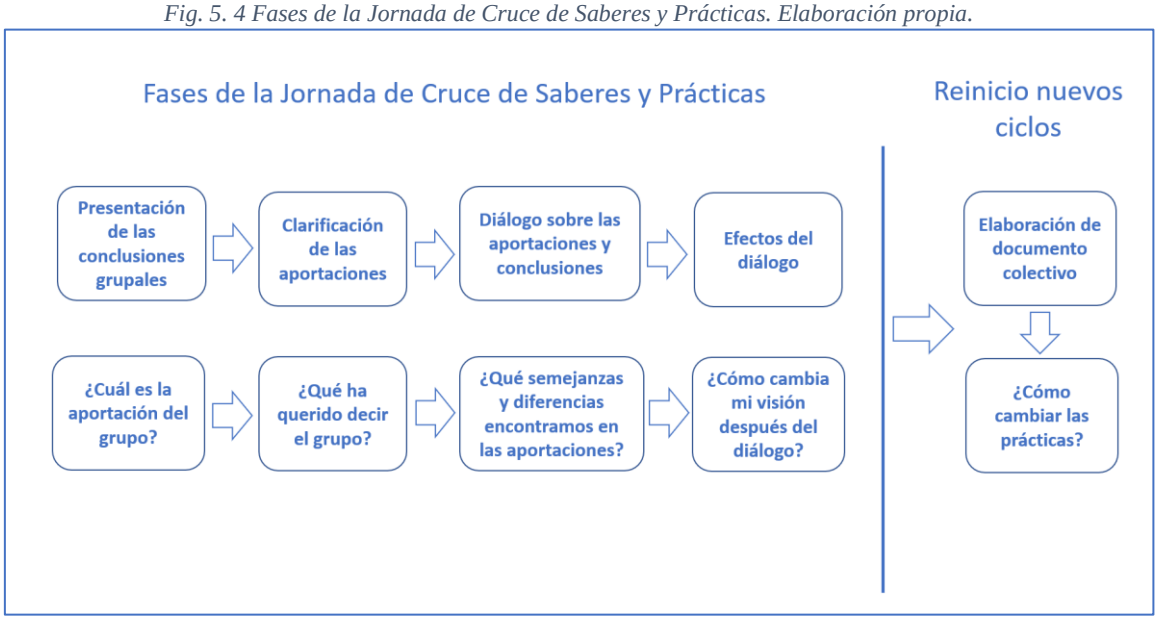
*Fig. 5. 3 Proceso de cruce de saberes y prácticas aplicado al estudio de la pobreza energética. Elaboración propia.*




La jornada de Cruce de Saberes y prácticas distingue cuatro fases y el material a partir del cual comienza a dialogarse son las aportaciones de los grupos de pares. Las cuatro fases, mostradas en la Fig. 5.4 son:

- Presentación de las conclusiones grupales al conjunto de investigadores
- Clarificación de las aportaciones
- Diálogo sobre las aportaciones y conclusiones
- Transformación de la propia visión a raíz del diálogo

*Fig. 5. 4 Fases de la Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas. Elaboración propia.*




Las dos primeras fases de la jornada, la presentación y la clarificación de las aportaciones tiene una importancia fundamental y es necesario comentarlas brevemente.

Las aportaciones iniciales de los grupos de pares constituyen un primer análisis de gran valor. Es importante saber qué ha dicho cada grupo, y aceptarlo (y respetarlo) como una cara más de "la verdad". Pero, también, es necesario cerciorarse de que dicha aportación se comprende, que el lenguaje es compartido y que el significado otorgado a las palabras se comparte (aunque no se esté de acuerdo).

El trabajo de los grupos de pares está realizado desde una visión de la realidad que parte de lenguajes (terminología, argot…) y esquemas interpretativos propios de cada grupo. Esto entraña el peligro de que se parta de suposiciones tácitas que pueden dar lugar a malas interpretaciones en un nivel simplemente conceptual, siendo este un error de graves consecuencias para el diálogo futuro, y que por eso hay que evitar. Esta fase de clarificación, en nuestro trabajo de campo ocupó gran parte de la jornada. De forma crítica, y tras la evaluación a posteriori creemos que hubiese sido mejor que cada grupo explicara el conjunto de su propuesta y a continuación haber dejado un espacio para las preguntas de clarificación. Pues lo que se vio es que al dejar la iniciativa a los participantes para preguntar por aquello que no entendían, algunas propuestas (aquellas por las que nadie preguntó) se quedaron sin conocer, debiendo suponerse que se entendían. Además, este procedimiento resultó muy lento, mientras que el que proponemos tras la evaluación es posible que agilizara la asamblea.

Sea como fuere, durante la clarificación es importante mantener un clima de exclusiva explicación sin entrar en enjuiciamientos de cada propuesta. Se trata de una fase que, al igual que todo el conjunto del proceso, requiere su tiempo justo y debe acometerse sin apresuramientos. Este momento, vivido desde el respeto, ayuda a todos los actores a ganar seguridad, al experimentar que su discurso es escuchado y digno de ser comprendido perfectamente. Ello ayuda a que, inconscientemente se asuma la importancia de expresarse y escuchar. Además, conduce a la experiencia de comprobar las ambivalencias de los distintos lenguajes, algo de lo que no siempre somos conscientes durante las interacciones con personas muy distintas. Por último, permite aprehender la complejidad y subjetividad del universo simbólico de los demás actores, así como de sus matices.

Dentro de la Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas, la fase de diálogo tiene como objetivo analizar las propuestas de los demás grupos para identificar las semejanzas y las diferencias de las distintas aportaciones. Para ello, tras la etapa de clarificación la asamblea de investigadores vuelve a desdoblarse en grupos de pares donde se estudian y comparan las demás aportaciones. Para ello se propone a los grupos un diálogo estructurado que puede verse esquematizado en la Fig. 5.5.

Así se pide a cada grupo que identifique:

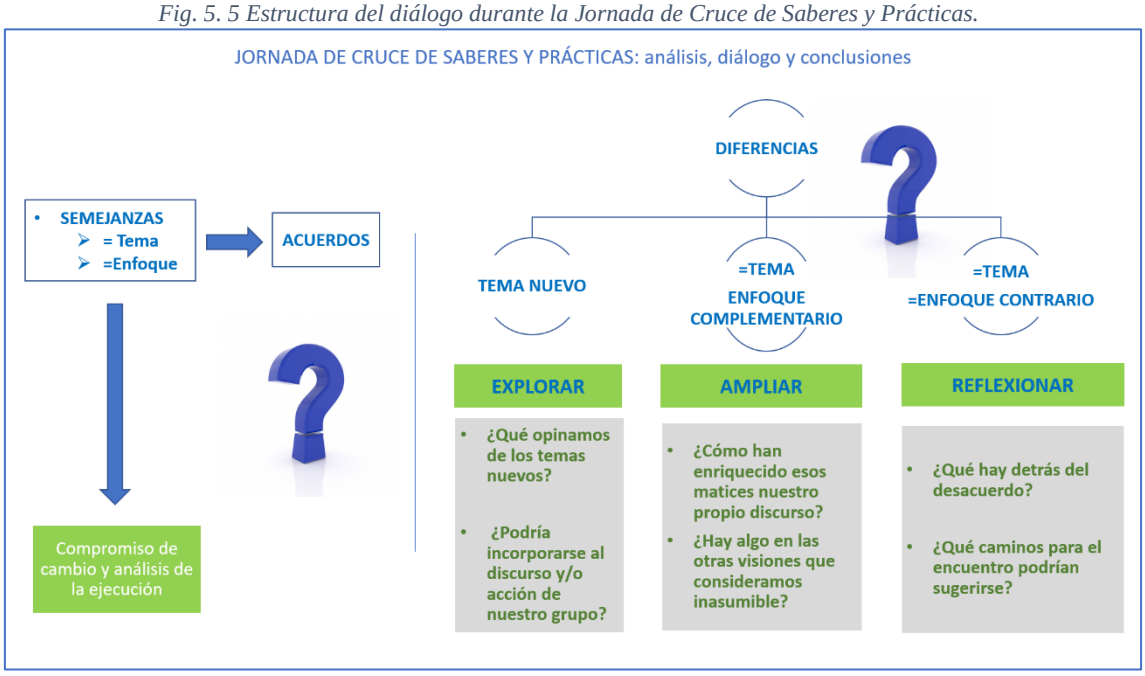
1) Los acuerdos entre las propuestas, es decir, aquellos temas que aparecen en todas las propuestas y lo hacen con el mismo enfoque.
2) Los desacuerdos entre las propuestas, diferenciando si las propuestas contienen:
   - Temas nuevos presentados por otros grupos no recogidos en la propia propuesta.
   - Enfoques complementarios al propio acerca de un mismo tema.
   - Enfoques contrarios a propósito de un tema presente en la propia propuesta.
3) Matizaciones de la propia propuesta: posibles modificaciones de la propia visión tras escuchar a los demás grupos.

La etapa del diálogo y análisis de las propuestas es fundamental, y también lo es que se desarrolle lo más estructuradamente posible con el fin de poder avanzar de forma paralela en los grupos de pares que se reúnen durante la jornada. La generación estructurada de los datos en los grupos es muy importante, además, porque permite la orientación de los siguientes ciclos de investigación. El material realizado en cada grupo

y compartido en la asamblea volverá a ser el material de partida para avanzar en la síntesis de un pensamiento colectivo y en la propuesta de unas acciones o medidas que se fundamenten en él.

La Jornada de Cruce de nuestro trabajo de campo contó con la participación de un total de veinte personas, se desarrolló online y duró 3 horas, si bien estuvo programada inicialmente para 2 horas y media. Por este motivo únicamente pudieron realizarse las fases 1 y 2 del diálogo, finalizando con ellas el trabajo de campo.

*Fig. 5. 5 Estructura del diálogo durante la Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas.*




Con este esquema se pretende superar la simple interacción y alcanzar una integración de saberes, explorando, ampliando y reflexionando colectivamente la propia visión, mediante su contraste con las de los demás actores. Las preguntas sugeridas para el diálogo grupal son:

- ¿Qué opinamos de los temas nuevos?
- ¿Podrían incorporarse al discurso y/o acción de nuestro grupo?
- ¿Qué hay detrás del desacuerdo?
- ¿Hay algo de las otras visiones que consideramos inasumible?
- ¿Qué caminos para el encuentro podrían sugerirse?
- ¿Cómo han enriquecido esos matices nuestro propio discurso?

Una vez realizado el trabajo grupal se vuelve a la asamblea para compartir y analizar las conclusiones de cada grupo.

Al finalizar esta Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas el material surgido durante ella se entregaría a los grupos de pares para avanzar en la investigación y la escritura de un documento que dé respuesta colectiva a las dos preguntas de investigación planteadas, iniciándose con ello un nuevo ciclo de sesiones que culminaría en una nueva Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas.

## EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Como indica la Tabla 5.1 el equipo de investigación fue extenso y variado. La mayoría de los investigadores fueron reclutados por la mediación de las entidades patrocinadoras y colaboradoras de la Cátedra de Energía y Pobreza de la Universidad Pontificia Comillas. Como se ha comentado párrafos atrás nos pareció importante que el investigador contase en todo momento con el respaldo institucional correspondiente. Este hecho esperábamos que facilitase su dedicación al proyecto, su sostenibilidad, y la incorporación de los resultados de la investigación a las prácticas cotidianas de dichas instituciones.

En el sector energético el proyecto se presentó a tres empresas, de las cuales solo dos pudieron participar, Endesa (con tres investigadores) y Naturgy (con dos investigadores). Además, en este grupo también participó un técnico de ECODES, una entidad de la Sociedad Civil dedicada a proyectos ambientales y de sostenibilidad con gran relevancia en el ámbito de la pobreza energética. La mayoría de ellos estaba vinculado a distintos departamentos de atención directa a consumidores vulnerables. De los cinco integrantes, cuatro participaron en la jornada de cruce de saberes, aunque varios de ellos de forma intermitente.

En el ámbito social se contactó con cinco ONGs, de las cuales solo dos, Cáritas Diocesana de Madrid y ATD-Cuarto Mundo, estuvieron en la situación de poder aceptar la propuesta en aquel momento. Este grupo estuvo formado en su mayoría por trabajadores sociales (cuatro) en distintos ámbitos de actuación, privado y público (pues la voluntaria de ATD- Cuarto Mundo era trabajadora social de los servicios sociales de un municipio de la Comunidad de Madrid). Además, se contó con la colaboración de la

Asociación Socaire dedicada a la intervención técnica de viviendas en materia de pobreza energética, y por parte de la cual participó un técnico en proyectos que se integró en el grupo de saber acción-trabajo social. Los cinco participaron en la jornada de cruce de saberes, si bien, no todos pudieron hacerlo tampoco de forma íntegra.

El perfil requerido para participar en los grupos de saber técnico (empresa y trabajo social) fue:

- Estar en primera línea de atención de casos y familias en situación de pobreza energética
- En el caso de las empresas energéticas se contemplaba la participación de voluntarios, siempre y cuando:
    - Llevaran tiempo suficiente en la entidad y/o sus proyectos, tanto a nivel de voluntariado como de RSC
    - Poseyeran conocimientos suficientes en torno a:
        - El funcionamiento de la empresa a la que representan
        - Sus dificultades y proyectos
        - El discurso y la lógica de la empresa
    - Sintieran una cierta identidad o sentido de pertenencia a la empresa
    - Cumplieran los requisitos generales descritos más abajo
- Disponer del apoyo de la entidad para participar en el proyecto y poder asistir a las actividades previstas
- Predisposición al diálogo respetuoso con otros grupos de personas y/o ideas
- Atención de casos de la Comunidad de Madrid
- Disponer de tiempo e ilusión para participar en el proyecto durante dos años

Además, se contactó con una conocida plataforma de activistas en el campo energético[21] que no mostró interés en participar.

Con respecto al grupo de saber teórico integró la visión de arquitectos, ingenieros, sociólogos, trabajadores sociales y juristas con conocimiento específico de la problemática de la pobreza y de la pobreza energética. Estos investigadores estaban adscritos a las siguientes universidades: Universidad Pontificia Comillas, Universidad Politécnica de Madrid y Universidad Complutense de Madrid. De los siete miembros solo

[21] Alianza contra la pobreza energética.

cinco pudieron participar en la jornada de cruce de saberes y prácticas, también alguno de ellos de forma intermitente.

En cuanto al perfil requerido para participar en el grupo de saber teórico indicamos:

- Investigar en el ámbito universitario, solo o en un equipo de investigación, en temas relacionados con la pobreza o la pobreza energética
- Disponer del apoyo de la entidad para participar en el proyecto para participar en el proyecto y poder asistir a las actividades previstas
- Predisposición al diálogo respetuoso con otros grupos de personas y/o ideas
- Disponer de tiempo e ilusión para participar en el proyecto durante dos años.

Por último, los investigadores integrantes del grupo saber experiencia eran en su totalidad residentes de dos centros residenciales de Cáritas Madrid, a excepción de dos que habían estado alojados en ellos con anterioridad, pero vivían en viviendas sociales en el momento de la investigación. Este grupo estaba desdoblado en dos, uno por residencial, siendo el número de participantes algo desigual (9 y 5 personas). La participación del grupo 2 fue considerablemente irregular durante la fase de grupos de pares. Por otro lado, de las 14 personas, solo cinco pudieron asistir a la jornada de cruce de saberes, no pudiendo acudir el resto por motivos de trabajo. Los cinco participantes estuvieron la totalidad de la sesión de cruce.

El perfil requerido para participar en este grupo fue:

- Estar, o haber estado, en situación de pobreza energética
- Poseer un talante comprometido, a ser posible (no imprescindible) con experiencia de participación en movimientos asociativos.
- Poseer cierta capacidad de liderazgo
- Predisposición al diálogo respetuoso con otros grupos de personas y/o ideas
- Residir en la comunidad de Madrid
- Disponer de tiempo e ilusión para participar en el proyecto durante dos años.

# ANÁLISIS DE DATOS

Los resultados que presentamos son el resultado de un proceso de análisis de los datos recogidos durante todo el trabajo de campo. A continuación, exponemos su procedencia, el análisis operado y el enfoque empleado para su interpretación.

Los datos analizados proceden de tres fuentes:

- Grupo de discusión realizado en 2018 en el que participaron personas acreditadas por un saber técnico-acción, tanto del ámbito social como de la empresa. El perfil requerido fue similar al de participación en el proceso de cruce de saberes si bien la mayoría de los que asistieron a este grupo, a excepción de dos personas, no participaron en la investigación de cruce de saberes y prácticas. Participaron en él trabajadores sociales de Cáritas Diocesana, Cruz Roja, Fundación Tomillo, ATD-Cuarto Mundo y tres trabajadores sociales de servicios sociales de 3 municipios de la Comunidad de Madrid. Además, participaron en esta sesión de trabajo: Energía Sin Fronteras, ECODES y tres empresas energéticas (Naturgy, EDP y Endesa). La sesión duró 90 minutos y el tema fue perfiles de vulnerabilidad energética y dificultades para la atención cotidiana de los casos de pobreza energética. Debido al tema se requirió que todos los participantes estuvieran ligados a la atención directa. La participación total fue de 11 personas.
- Sesiones de grupos de pares
- Jornada de cruce de saberes

Los fragmentos de datos cualitativos son extractos de las transcripciones literales de todas las sesiones, asignándose un código alfanumérico para la identificación de los hablantes. Así, los datos procedentes del grupo de discusión llevarán las siglas GDIS. Con el fin de identificar el perfil del actor, además añadiremos las letras EMP (si procede de la empresa), SSSS (si es trabajador social de los servicios sociales públicos), ONG (si es trabajador social de una entidad privada) y OTR (si es voluntario de alguna entidad o no es trabajador social). Dentro del grupo también se les asignará un número con el fin de diferenciar las intervenciones.

De igual manera, los datos procedentes de las sesiones de la etapa previa a la jornada de cruce llevan las siglas EXP, TEC-TS, TEC-E y TEO[22] respectivamente. Cada participante del grupo tiene asignado igualmente un número. Los datos procedentes de la Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas tienen la misma estructura alfanumérica que los de la etapa anterior, añadiendo la letra J.

El análisis de las transcripciones se ha realizado mediante el software N-Vivo.

# VALORACIÓN CRÍTICA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, presentamos un análisis crítico de los principales resultados obtenidos. En primer lugar, mostramos el contenido de las aportaciones de los grupos de pares, para después, en un segundo lugar comentarlos tomando como referencia los resultados de la Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas (JCSP).

## APORTACIONES DE LOS GRUPOS DE PARES

Las políticas sociales deberían estar diseñadas a partir de las experiencias de las personas a las que les conciernen, así como posibilitar a estas personas el ejercicio de un rol activo en la lucha contra la pobreza. Esto es lo que hemos intentado hacer en nuestro trabajo de campo inspirándonos en el proceso de Cruce de Saberes y Prácticas. Este proceso metodológico comparte con el enfoque de la investigación acción participación la pretensión de ligar conocimiento y acción. Ambas dimensiones de la transformación social son las que nos han guiado en los planteamientos de la investigación que estamos presentando, llevándonos a plantearnos: *"¿qué debe cambiar en la forma de entender y atender la pobreza energética?"* Todos los grupos de pares que hemos presentado contestaron a esta doble pregunta, y los resultados preliminares que presentaron están recogidos en las tablas 5.2 a 5.9.

[22] EXP: grupo de saber "experiencia"; TEC-TS: grupo de saber técnico "trabajo social"; TEC-E: grupo de saber técnico "empresa"; TEO: grupo de saber teórico.

## *¿QUÉ DEBE CAMBIAR EN LA FORMA DE ENTENDER LA POBREZA ENERGÉTICA?*

*Tabla 5. 2 Cambios necesarios en la forma de "entender" la pobreza energética (saber experiencia).*

| APORTACIÓN |
|---|
| Mayor concienciación. Concienciación del alto precio de la factura y de la responsabilidad de solucionarlo (políticos y empresas) |
| Compromiso político (seriedad, cumplimiento con independencia del color, preocupación por el desarrollo social no solo económico (no dejar a nadie atrás) |
| Gestión política del país |
| Bien de primera necesidad |
| Precios de la luz y del gas muy altos. No hay ayudas |
| Pensar en pobreza en general |
| Faltan obras sociales [de rehabilitación]. Dar ayuda no resuelve el problema |
| Cambios en la rutina diaria |
| Falta de información sobre energética en medios informáticos, tele, radio… |

*Tabla 5. 3 Cambios necesarios en la forma de "entender" la pobreza energética (saber técnico empresa).*

| APORTACIÓN |
|---|
| Una visión conjunta con vivienda (eficiencia energética) |
| Entender la pobreza energética como un problema global del hogar |
| Ver la realidad completa del individuo |
| Necesidad de despolitizar el tema |
| Participación del beneficiario en la solución (colaborar en proponer soluciones) |
| Energía como un derecho fundamental sujeto a obligaciones de buen uso y apropiación de ese derecho sobre PE |
| Necesidad de una mayor cultura energética y más accesible |
| Soluciones más coherentes con el mercado energético que proponen las directivas europeas (tarifas) |

*Tabla 5. 4 Cambios necesarios en la forma de "entender" la pobreza energética (saber técnico-trabajo social).*

| APORTACIÓN |
|---|
| Problema de renta y coste compartido inequitativamente por otro |
| Energía: bien de primera necesidad que debería ser garantizado |
| La energía que no se usa por no poder pagarse no está contada |
| Relacionado con el analfabetismo funcional |
| Deudas impagables |
| Cambios normativos no accesibles a todos los actores |
| Ley incumplida para medidas de pobreza energética severa |
| Titularidad de los contratos no coincidente con la situación de pobreza ni con el empadronamiento |
| La realidad de la pobreza energética es la realidad de las familias empobrecidas |

*Tabla 5. 5 Cambios necesarios en la forma de "entender" la pobreza energética (saber teórico).*

| APORTACIÓN |
|---|
| Autonomía de la PSPE como consumidor de energía |
| Evaluación de las necesidades básicas (térmicas y eléctricas) escuchando a los hogares sin diferenciar hogares pobres y no pobres) |
| Soluciones paliativas que no sustituyan responsabilidades (mercado-Estado) |
| Uso de los mismos indicadores para entender y atender el problema |
| Conexión entre definición, indicadores y criterios de asignación de las ayudas |
| Riesgo de compartimentación de la pobreza (oscurecer causas estructurales) |
| Oportunidades de la separación de pobreza y pobreza energética (orientación de ayudas en el marco administrativo) |
| Incorporación en la investigación de la experiencia de sufrimiento de PSPE |
| Participación activa y protagónica de las personas afectadas (entender y atender) |
| No sustituir en las negociaciones a las personas directamente afectadas |
| Enmarcarlo en los derechos y ligarlo a la dignidad humana (Art. 10 CE) |
| Servicio energético básico ligado a un derecho fundamental |
| ¿Energía básica universal? |
| Ampliar la definición para que integre dimensiones más subjetivas |

## *¿QUÉ DEBE CAMBIAR EN LA FORMA DE ATENDER LA POBREZA ENERGETICA?*

El mismo tipo de trabajo lo realizaron para presentar en la JCSP una propuesta que contestara sobre los cambios necesarios en el campo de la atención del objeto de estudio.

*Tabla 5. 6 Cambios necesarios en la forma de "atender" la pobreza energética (saber experiencia).*

| APORTACIÓN |
|---|
| Transparencia en los contratos y en los precios |
| Accesibilidad y rapidez del bono social |
| Subida en los porcentajes del bono social |
| Bajada en el precio de la luz |
| Controlar los impuestos de luz, gas, agua |
| Tiempo de atención en servicios sociales (tardan mucho las citas) |
| Cercanía a quienes no tienen una trabajadora social. |
| Empatía |
| Mejorar las normas y reglas de atención. Mirar cada caso mejor y más atento |
| Información de la empresa a quienes tienen deudas sin ir al asistente social. Prevenir. |
| Educación*. Conocimiento de qué es la energía y como llega al interruptor |
| Mayor conocimiento de la información |
| En redes sociales dar consejos entre ciudadanos |
| Mayor divulgación de la información. Aumento del flujo de información mediante herramientas digitales accesibles al público |
| Uso de la tecnología para ayudarnos a tener menos gastos |
| Promover el suso de energías alternativas (placas solares) |
| Cooperación de todos (políticos, empresas y ciudadanos) |
| Cambiar la mentalidad de los ciudadanos para que pidan y exijan lo que necesitan ellos |
| Trabajo de campo con jóvenes |
| Más conocimiento del tema y aprendizaje a través de la investigación para trasmitir a otros |

*Palabra subrayada en el original.

*Tabla 5. 7 Cambios necesarios en la forma de "atender" la pobreza energética (grupo saber técnico-trabajo social).*

| APORTACIÓN |
|---|
| Objetivos nacionales para erradicar la pobreza y coordinar las políticas económicas y sociales (largo plazo) para alcanzarlo (ODS) |
| Simplificar y tecnologizar trámites de atención y viviendas |
| Mejorar la accesibilidad y encontrar nuevos canales para preservar la privacidad, agilidad; información procedente de todos los actores unificada en una misma base de datos |
| Personalizar, humanizar, automatizar, no estigmatizar |
| Más recursos para servicios sociales para un acompañamiento más personalizado |

*Tabla 5. 8 Cambios necesarios en la forma de "atender" la pobreza energética (grupo saber técnico-trabajo social).*

| APORTACIÓN |
|---|
| Trabajar el aprendizaje de un uso adecuado de la energía como conocimiento o educación de base |
| Adaptar la información sobre apoyos y medidas para personas en situación de pobreza a todos los perfiles |
| Clarificar la posibilidad del aplazamiento a la existencia de un informe de SSSS |
| Clarificar la responsabilidad de pago del 50% |
| Exención en el coste fijo para rentas por debajo del umbral de pobreza |
| Tarifa asequible que garantice una energía mínima y acceso universal ¿sustitución del bono? |
| Imputación directa del bono social por perfiles de familias |
| No relacionar titular con beneficiario |
| Suprimir el coste de la rehabilitación de suministro en el corte |
| Atender otras realidades de PE (calle, chabolismo) |

*Tabla 5. 9 Cambios necesarios en la forma de "atender" la pobreza energética (grupo saber teórico).*

| APORTACIÓN |
|---|
| Fomento del ahorro energético |
| Complemento de ayudas paliativas y estructurales |
| PSPE parte de la solución (sujetos protagonistas del proceso de atención-transformación) |
| Complementación de capacidades de los actores sociales |
| Ampliar grupos de beneficiarios de ayudas y su automatización |
| Falta de reflexión sobre el origen del problema que deriva en problemas de aplicación de las ayudas |
| Consideración del impacto de la transición energética sobre la PE (diseño de tarifas) |
| Revisión de las tarifas (IVA acorde a su consideración de bien esencial y subir incentivos para la descarbonización cuidando el impacto sobre hogares vulnerables). |
| Escalar y fomentar soluciones locales de proximidad (municipales) a nivel estatal. |

Dado que estos resultados son la base sobre la cual los actores comenzarán el diálogo durante la Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas iremos exponiendo y comentando el contenido de estos resultados en el epígrafe siguiente.

## RESULTADOS DE LA JORNADA DE CRUCE DE SABERES Y PRÁCTICAS

La jornada comenzó con una breve presentación de los investigadores y a continuación dio comienzo la etapa de clarificación, en la que cada participante podía

preguntar sus dudas en torno a las propuestas de los otros grupos, requiriéndose un portavoz para hacerlo.

Una vez clarificadas las aportaciones cada grupo de pares volvió a reunirse para encontrar los consensos y disensos entre las cuatro aportaciones. Las tablas 5.10 a 5.13 recogen los resultados identificados por cada grupo bajo las denominaciones *semejanzas*, *tema nuevo*, *enfoque complementario* y *enfoque contrario*[23].

Para realizar este trabajo de análisis comparativo cada grupo tuvo únicamente 20 minutos pues la fase anterior de clarificación se extendió más de lo previsto.

Comenzaremos por el grupo saber experiencia. Sin duda, el tiempo de discernimiento fue especialmente insuficiente este grupo de investigación. La tabla 5.10 recoge el resultado de su trabajo.

*Tabla 5. 10 Análisis comparativo de las aportaciones (saber experiencia).*

| **Semejanzas** | **Tema nuevo** | **Enfoque complementario** | **Enfoque contrario** |
|---|---|---|---|
| Falta de información<br><br>Ahorro energético: concienciación a las personas<br><br>Pensar en general sobre la pobreza y ventajas de separar<br><br>La energía es un bien de primera necesidad<br><br>Despolitizar el problema<br><br>Vivienda y reforma (visión conjunta)<br><br>Necesidad de una mayor cultura energética | Clarificación de la posibilidad del aplazamiento a la existencia de un informe<br><br>Incorporación de la experiencia de sufrimiento (que se incorpore la palabra a la terminología)<br><br>Analfabetismo funcional<br><br>Energía básica universal | Mismo tema (ayudar o solucionar) con distintas palabras (paliativo y estructural) | |

[23] Debido a la brevedad de este momento de discernimiento cada grupo rellenó una única tabla sin realizar distinciones entre las aportaciones de "entender" y "atender". Por este motivo, a partir de este momento no distinguiremos en nuestro análisis entre las respuestas iniciales a ambas preguntas, sino que las iremos comentando globalmente.

Al analizar las grabaciones se observan las diferentes estrategias con las que el grupo acomete el análisis; en el caso del grupo de saber experiencia observamos que fundamentalmente se centran en comentar lo que han escuchado durante la jornada y no tanto en los papeles de las aportaciones. Además, a lo largo de su conversación se aprecia que hay muchas cuestiones de las otras aportaciones que no han entendido bien y que no se llegaron a clarificar:

> *"**J_EXP3/** ¿Para nosotros no sería un tema nuevo lo del complemento de ayudas paliativas y estructurales? Lo digo por lo de "paliativo". Que a mí también me suena un poco fuerte. Paliativo… sí porque una persona que necesita cuidados paliativos es que está zumbao [risas] Ellos hablan de pobreza severa ¿no? Lo de paliativos o bueno, todo esto sería para la pobreza severa ¿no?*
> ***H/** […] Entonces, ¿dónde queréis que lo pongamos?*
> ***J_EXP3/** Cómo tema nuevo ¿no?*
> ***J_EXP7/** Enfoque complementario, podría ser. Enfoque complementario.*
> ***J_EP3/** No teníamos el mismo concepto ¿no? Concepto de paliativos, estructurales…".*

Finalmente, el grupo lo incorpora como enfoque complementario pues tras la aclaración de los términos por parte de la doctoranda entienden que es el mismo concepto con palabras diferentes.

Algo parecido sucede con el concepto de analfabetismo funcional presente en la aportación del grupo de saber acción-trabajo social; tal vez por la palabra, es decir, por la terminología deciden ubicarlo como tema nuevo, aunque esta es una experiencia que ellos también habían identificado a lo largo de sus sesiones de grupo de pares:

> ***"EXP1/** Por eso te digo que es que quien va al asistente social es porque está muy mal. Mis compañeras de trabajo no saben qué es una asistenta social ni para qué sirve.*
> ***EXP6/** Yo te digo mi caso. Cuando yo lo tramité [el bono social] estaba en propiedad. Estaba viviendo en propiedad. Pero yo no tenía ni idea de estas cosas. No sabía nada de esto. Y yo me fui porque estaba embarazada al centro de salud. Y a mí me mandó mi doctora "sube ahora mismo a la trabajadora social. Y la doctora fue la que me mandó a mí. Yo no tenía ni idea de que en el centro de salud había una trabajadora social y ella fue la que me informó de todo, y ahí comencé a moverme.*
> ***EXP1/** Por eso te digo que tú tienes que ir muy mal para que…*
> ***EXP5/** Bueno, yo he estado muy mal y yo me he enterado aquí del bono social [en la investigación]. O sea, que tampoco…*
> ***H/** Y eso, ¿cómo es de frecuente?*
> ***EXP1/** Mucho*
> ***EXP6/** Si tu no les preguntas en concreto por el bono ellos no te lo dicen".*

Pero, sin duda, lo más llamativo es que este grupo colocara la incorporación de la experiencia de sufrimiento como un tema nuevo. Aunque una vez dialogado, parece que aceptan alinearlo con su reivindicación de empatía, no deja de ser interesante observar como parece que la palabra les parece excesiva para su situación, pero al mismo tiempo sienten que es una forma de reconocimiento de la importancia que tiene. En cualquier caso, no hubo tiempo para indagar sobre ello:

*"**J_EXP3/** Lo de la incorporación de la experiencia de sufrimiento podría ser un poco un tema nuevo para nosotros ¿no?*
***H/** A ver qué os parece a vosotros, pero a lo mejor esto de la incorporación de la experiencia de sufrimiento tan nuevo no es…*
***J_EXP7/** Es la terminología lo que es novedoso*
***J_EXP5/** Claro que también es muy importante lo del sufrimiento. O sea, que es una palabra fuerte ¿no? O sea, verbalmente, es una problemática importante".*

De hecho, el tema del sufrimiento y de la empatía sale en varias ocasiones a lo largo de las reuniones del grupo de pares:

*"Entonces el tema de la empatía, pues yo creo que nosotros nos metemos mucho en la piel porque hemos pasado muchas necesidades, estamos pasando, y eso ayuda mucho a involucrarte con la persona que necesite acceso a este tipo de bono social […] ¿Quién tiene el poder? Es que a diario ves el abuso de poder, que… constantemente, que no te atienden, que no… que ni siquiera se molestan en mirarte un papel y dicen "no vuelvas". Constantemente ves la injusticia" **(EXP5).***

*"**EXP1/** Es que para hablar de algo tienes que haberlo sufrido. No puedes hablar de algo o trabajar en algo que tú no sabes ni cómo va.*
***EXP2/** Eso es muy importante ¿no? Callarte y escuchar a quien lo ha vivido".*

***"EXP14/ […]** Pues las chicas, pobrecitas, pues a sufrir la verdad el frío. Sufrieron, sí.*
***H/** Y eso ¿a qué se debió? ¿a una avería?*
***EXP14/** Pues la verdad que no… ya te lo he dicho, hay gente que lo está pasando siempre ¿entiendes? Que no tienen agua caliente del grifo, no tienen calefacción. Eso se pasó por el tema del arreglo porque el chalet es muy antiguo y cada cosa se estropea fácil y entonces por eso pasamos eso. Pero cuando se ha arreglado eso, entonces gracias a Dios ahora tienen de todo. Pero te digo, pasamos una tortura, con el frío y todo".*

Sin embargo, para advertir cuán semejante era su discurso al del grupo saber teórico, quien no solo demandaba la consideración de ese sufrimiento sino también incorporarlo a la propia experiencia vital y desde ahí asumir cada tipo de saber su agencia en el problema, es necesario leer la formulación explícita de quien lo sugirió:

*"Todo nuestro esfuerzo académico, teórico, intelectual, conceptual, estadístico, analítico para clarificar la cuestión de la pobreza energética y la política más eficaz para actuar contra ella es irrelevante si no incorpora la experiencia subjetiva, vital, concreta, emocional de quienes sufren la pobreza energética que antes que un problema para nosotros como universitarios, la pobreza energética es un problema para quien la sufre. Con lo cual, si en nuestro proceso de generación de conocimiento sobre la pobreza energética no podemos incorporar la experiencia humillante, indigna, de sufrimiento que significa vivir sin poder calentar en un espacio doméstico o tenerlo en condiciones sanas, llegado el verano o el invierno, si no incorporamos la experiencia de las propias personas en situación de pobreza energética. Y eso requiere no solamente indicadores macro, indicadores que puedan organizarse, manipularse y tratarse con un software estadístico, sino incorporar la vida de la gente que vive en un país rico como el nuestro, en una situación que vulnera los derechos humanos más básicos, si no podemos incorporar eso no entendemos nada, aunque nuestros indicadores estadísticos sean muy finos, aunque pongan, pongamos, diecisiete decimales. Es muchísimo más compleja la experiencia diaria hoy de un niño en la Cañada Real donde no puede hacer los deberes del colegio y no entiende que se pueda vivir en esas condiciones tan miserables. […] Y eso vale tanto para entenderlo como para atenderla […] El absoluto disparate desde el punto de vista ético, moral, filosófico [aludiendo a la crisis energética de La Cañada Real de 2020-2021]. No se puede aceptar. Y lo de menos es que a mí no me funcionen los modelos matemáticos. Eso es*

*lo de menos. Cuando estamos tratando de entender la pobreza energética, estamos tratando de incorporar el sufrimiento y la humillación de los de los empobrecidos desde el punto de vista global y también energéticamente, a una situación vital que es la mía, personalmente, como académico y como ser humano, ciudadano de este país que me resulta absolutamente insufrible e insoportable. Lo hago y hago esta exposición. Podría acompañarla de elementos conceptuales teóricos, propios de la sociología, etcétera, etcétera ¿eh?, pero lo quiero hacer voluntariamente desde el punto de vista emocional y.... porque si no hacemos eso, nuestro trabajo de salón, la frialdad de los datos, el análisis macro desconectado de la biografía concreta de personas específicas se queda en agua de borrajas. Ha ocurrido así siempre y seguirá ocurriendo si no conseguimos meter a los pobres dentro de la universidad, de nuestro trabajo universitario y meter nuestro trabajo universitario dentro de los lugares donde transcurre la vida de los empobrecidos. Que no surge por casualidad, ni por sí, ni porque sean inútiles, incapaces o…, sino porque se les va la vida tratando de sacar adelante a su familia. Se les va la vida. Y si yo dedico muchas horas a mi trabajo, ellos dedican muchísimas más a intentar que sus hijos tengan un futuro medianamente razonable. Es muy trabajoso ser pobre" (TEO7).*

Con respecto al trabajo analítico que realizó el grupo saber técnico-empresa durante la jornada (Tabla 5.11) vemos que identifican en las aportaciones de los demás una serie de temas nuevos acerca de los que no pudo hablarse, por falta de tiempo, en el diálogo final que sucedió a este breve espacio de discernimiento.

Sin embargo, muchos de ellos, sí estuvieron presentes en el discurso de las empresas durante el grupo de discusión; es decir, que los incluyeran como temas nuevos solo indica que las personas que participaron en el grupo saber acción-trabajo social (que no fueron las mismas que participaron en el grupo de discusión) no tomaron estos temas como prioritarios y por eso no los incluyeron en su aportación (no hubo una calificación explícita de no prioritario por su parte, pero entendemos que si lo fuera lo habrían mencionado); pero no indica, por sí solo, que para ellos fuera un reclamo nuevo o no compartido.

Ello puede deberse a que las personas de empresa que participaron en el grupo de discusión tenían un perfil aún más cercano a la atención directa de consumidores vulnerables. En cualquier caso, en aquel grupo de discusión sí se habló mucho, por ejemplo, del tema de la clarificación de la responsabilidad del pago del 50%, encontrándose un cierto acuerdo en la necesidad de hacerlo por el caos que está suponiendo la obligación que la ley impone a las empresas de enviar a los SSSS unos listados mensuales de impagados.

*Tabla 5. 11 Análisis comparativo de las aportaciones (saber técnico-empresa).*

| Semejanzas | Tema nuevo | Enfoque complementario | Enfoque contrario |
|---|---|---|---|
| Simplificación del proceso del bono social<br><br>Tratamiento más cercano, personalizado de SSSS, empatía, más formación, más recursos<br><br>Necesarias las medidas estructurales de vivienda (obras, reforma) y de cambios de hábitos de consumo<br><br>Ver la realidad completa del individuo, ampliar la definición para integrar dimensiones más subjetivas<br><br>Necesidad de mayor cultura energética y más accesible, información energética en medios de comunicación | Gravamen a excesos de consumo<br><br>No relacionar titular con beneficiario<br><br>Clarificación de la responsabilidad del 50%<br><br>Bajada de precios de la luz<br><br>Reducción de impuestos<br><br>Subida de % bono social | Energía como derecho: garantizar un mínimo de consumo/ buen uso de la energía, apropiación<br>Bien de primera necesidad<br><br>Tarifas, soluciones coherentes con el mercado energético europeo, tarifas asequibles<br><br>Conexión entre indicadores, definición y criterios de asignación de ayudas<br><br>Necesidad de mayor cultura energética.<br><br>Mayor concienciación | Deudas impagables<br><br>Automatismo BS-Portugal |

Veamos primero cómo formula este grupo el problema durante su sesión de grupo de pares:

> ***"TEC-TS4/*** *Una de las vulnerabilidades implica que la administración paga el 50% y tiene una mayor protección con respecto al consumidor. Yo creo que esto tiene que ver con el problema de los informes de servicios sociales, porque lo que la ley no aclara es cuando haces ese informe, qué responsabilidad tiene el Ayuntamiento y lo que el Ayuntamiento no va a asumir es el 50% del pago. Entonces claro, cuando tienes que, por ejemplo, nosotros hacemos muchas veces estas mediaciones o estos informes para el aplazamiento y normalmente lo hacemos por correo y cuidando muy mucho de explicar que el Ayuntamiento no va a pagar el 50%, pero que esta familia está efectivamente en una situación de no poder hacer frente […] y yo eso no lo tengo tan claro, ¿Quién va a acreditar mejor que tú si puedes o no puedes hacer frente a una deuda…*
> ***TEC-TS5/*** *Sí, o sea, yo sí creo que hace falta un informe de servicios sociales, pero que esté claro, quiero decir, que lo que no puede suceder es que allí te digan, es que este informe yo no puedo hacértelo porque yo no tengo que… o sea, hay ahí como una nebulosa en la que cada una te va pidiendo un informe y vas pasando por ventanillas en las que no se… no se atiende o no se tiene claro, o está esta responsabilidad en la que… "a ver si hago este informe y luego me van a decir que por qué lo he hecho cuando el Ayuntamiento no tiene responsabilidad. Esta es la problemática. Porque una*

*cosa que pasa mucho es que en función de qué centro de servicios sociales consigues unas cosas o no las consigues...*
***TEC-TS4/*** *Claro, por eso no digo, no diría tanto desvincular sino clarificar… clarificar eh… esa casuística ¿no? Porque no está clarificada esa posibilidad de aplazamiento a la existencia del informe. Lo que dice la ley es que el informe va a servir para que el Ayuntamiento pague el 50%. Por eso, ese el problema, si no, no habría ese problema"*

Es decir, por un lado, tenemos la dificultad de los trabajadores sociales del sistema público quienes deben hacer unos informes por los que no está claro si van a quedar vinculados al 50% de la deuda del consumidor vulnerable. Mientras que, por otro, existe la demanda por parte de otros actores del mismo grupo (saber técnico acción) de una uniformidad en la atención. Finalmente, tras el diálogo, el grupo concluye que clarificar este tema de la responsabilidad del pago del 50% ayudaría a dar una mejor respuesta al problema, es decir, una mejor atención y lo incluye en su propuesta.

Este tema fue solicitado para aclaración durante la asamblea, añadiendo el grupo en la respuesta que ellos no tienen ni obligación, ni presupuesto para pagar ese 50%, siendo, precisamente ese el motivo por el que son reticentes a hacer los informes:

*"**J_TEC-E2/** ¿A qué os referís exactamente con que "se incumple la ley para medidas de pobreza energética severa"?*
***J_ TEC-TS/*** *Pues a eso exactamente. La mayoría de las administraciones no están pagando el 50%, ni hay ninguna obligatoriedad ni un presupuesto al respecto para ello. Aparte de la opinión que podamos tener acerca de pagar el 50% entre todos cuando las compañías tienen un enriquecimiento claro".*

Al margen del juicio que contiene la respuesta que debió de ser meramente aclaratoria en ese momento de la jornada (motivo por el que no hay lugar a una contrarréplica), vemos que el problema de la asignación de recursos para realizar el pago de ese 50% es un dislate. Así lo entendemos en función de lo hablado en el grupo de discusión en el que las personas procedentes de la empresa están explicando que realizan muchos convenios con las comunidades autónomas, convenios que les cuesta mucho firmar porque éstas no les atienden, y cuyos fondos asociados no se pueden utilizar:

*"**GDIS-EMP1/** Sí tú a lo mejor tienes una ayuda de emergencia, te llama el servicio social y te dice: oye, tiene una carta de corte y ya te pasaremos el informe, pero con los que tienen el bono social tú no puedes salirte del carril…*
***GDIS-EMP2/*** *No puedes, te sancionan*
***GDIS-EMP1/*** *…porque es una plataforma del Ministerio[24] y los criterios son los que son y no puedes decir, mira, a este se lo concedo*
***GDIS-EMP2/*** *Por eso las empresas y las compañías energéticas no es que no hagamos nada, estamos haciendo convenios con las administraciones, de hecho, tenemos, intentamos firmar. Lo que pasa es que intentar firmar un convenio con una Comunidad a lo mejor te lleva un año intentar hacer un convenio entre ambas partes, se demora*

[24] Se refiere a la plataforma del Ministerio de Transición Energética "El Bosco" a la que la empresa comercializadora debe enviar las solicitudes de bono social a través de un proceso controlado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

*mucho en el tiempo… que es perder el tiempo, aunque sí tenemos muchos con la Comunidad de Madrid*
***GDIS-EMP1****/ Con comunidad de Madrid está firmado en julio…eh…en septiembre*[25]
***GDIS-EMP2****/ En septiembre, sí… en septiembre se firmó y ahora se supone que la comunidad lo iba a pasar a los ayuntamientos, los fondos están aprobados y están metidos en un cajón porque no se pueden utilizar*
***GDIS-SS.SS3****/ Pero date cuenta lo que quieren conveniar y date cuenta el coste que tiene para la administración local*
***GDIS-EMP1****/ Sí, sí*
***GDIS-EMP2****/ Yo de hecho estoy loca con Madrid para hablar con ellos y no hay manera".*

Este fragmento del grupo es posterior a otro momento de la sesión en la que dos trabajadoras sociales de los SSSS están explicando la dificultad para poder destinar los fondos disponibles, así como los recortes que vienen padeciendo, motivo por el que GDIS-SS3 hace su comentario en la cita anterior:

*"**GDIS-SSSS1/** Hasta el mes de junio [2018] teníamos anualmente por familia una ayuda de 720 euros, para cualquier tema de vivienda, y estamos hablando de desahucios e impagos de suministros…, de ingresos de vivienda, de impagos de comunidades de vecinos, todo lo que tiene que ver que con la vivienda: una ayuda de 720 como máximo, o varias hasta 720. Y tres ayudas como máximo anuales de 300. Desde junio solo podemos promover una ayuda por familia porque hay recortes… ante ese presupuesto es inabordable ¿vale? […] pero es que las comunidades autónomas a las que os habéis referido antes, aquí en Madrid hace 3 años se puso en funcionamiento la ayuda económica… eh… pero el tiempo de solicitud fue muy pequeño con lo cual fue imposible informar a las familias que lo necesitaban, pero sí informamos a aquellas que venían con problemas energéticos en ese momento a la cita para plantearnos, o a aquellos que sabíamos que los tenían porque los había tenido en el año y habían pasado por cita. En mi caso, de todos los que tramité, no lo recibió nadie [silencio]. Nadie es nadie ¿eh? En tres de los casos se quedaron sin presupuesto, es decir, que, aunque hubo una partida presupuestaria fue insuficiente. Y una vez que lo tenía aprobado, eh… desde que lo aprobaron hasta que se concedió la ayuda efectiva pasó más de un año. En ese año la gente tenía mucho miedo a que le cortaran la luz, con lo cual algunos pagaban y los que no pagaron fue porque les avisamos, "no paguéis porque si no, esta ayuda se anula". Decían: "¡pero como no vamos a pagar si nos han…", "no paguéis, ya veremos cómo lo hacemos". Cuando llegó el momento las tres familias que no tenían la ayuda, los SSSS tuvieron que cubrir más de mil y pico euros de la factura que habían acumulado en todo ese tiempo, con lo cual fue un absoluto desastre; entre quienes no pagaron, entre quienes no llegó el presupuesto y entre no sabemos qué pasó en el camino que nunca supimos que pasó con esas ayudas, pues siendo ínfimo lo que tramité… fue absolutamente desastroso… o sea, es que yo oigo que no tenemos capacidad, no es verdad, lo que pasa es que el presupuesto de esas ayudas no lo está asumiendo nadie. No es una cuestión de capacidad de los SSSS.*
***GDIS-SSSS3****/ Coincido con la compañera. [Nombra su municipio] ha pagado 3003 ayudas por importe de 249.233, 51 euros. Estamos hablando de personas con problemas de agua, luz y gas. Es decir, nos sale una media de 83 euros por ayuda ¿vale? Ahora la comunidad este año, que me imagino que tú lo sabrás, ha salido con que dentro del convenio de atención primaria tendría que entrar el convenio de pobreza energética. Y quieren que se firme por 60.481 euros. Está claro que es una cantidad, comparada con nuestra realidad, con sólo nuestra realidad que no tiene nada que ver. Y ahí coincido también con la compañera, es que ayudamos. Es que la administración local ayuda… el por qué queremos ayudar está claro, para que no hay pobreza*

[25] Recordamos que el grupo de discusión tiene lugar en el mes de diciembre de ese mismo año, es decir, 3 meses después de la firma del convenio.

*energética, el problema está en qué y cómo lo hacemos. Qué es lo que queremos hacer y como lo hacemos. Y como lo hacemos desde luego ha sido horrible".*

La conversación pone de manifiesto un tema que abordaremos después y que fue incluido de forma unánime en las aportaciones que es el de las dificultades de coordinación entre las distintas administraciones públicas, pero, sobre todo, la dificultad de los trabajadores sociales para identificar a los beneficiarios de las ayudas, la insuficiencia de presupuestos y la enorme incertidumbre que puede asolar a los hogares vulnerables cuando se demoran las respuestas administrativas. Verdaderamente el relato es un despropósito de gestión, que no hace sino aumentar la frustración en todos los agentes, el despilfarro de recursos y la inseguridad de los hogares vulnerables, de quienes se ve, por otra parte, que no conciben no pagar las facturas cuando hay aviso de corte debido al gran temor que ello les ocasiona; es decir, que no es voluntad de impago sino dificultad de impago en un porcentaje muy alto.

Sea como fuere, parece que todos los agentes coinciden en que el procedimiento de actuación para salvaguardar a los hogares del corte de suministro ocasiona muchos problemas y debe ser mejorado. En conexión con ello, y para terminar este punto, se aprecia en la propuesta de las empresas otra necesidad de cambio en la forma de atender esta problemática: la necesidad de unificar la información procedente de todos los actores en una misma base de datos, siendo el principal obstáculo el salvaguardar la privacidad de los hogares:

*"**GDIS-SS.SS1/** O sea, yo simplemente cojo los que he atendido en el año, los listados que están viniendo ahora… otra cosa…decís que se envían mensualmente. Yo creo que es mensualmente, más o menos, pero tampoco sabría decir por qué, yo creo que desde junio solo hemos recibido dos listados. Pero de vez en cuando los manda listados y yo pregunto "¿qué hacemos con estos listados?" y dicen "tenedlos" …*
***GDIS-EMP2**/ Eso es un requisito del decreto*
***GDIS-EMP1**/ pero es una oportunidad perdida, también.*
***GDIS-SSSS1**/ Claro, ya os digo para lo que valen*
***GDIS-EMP3**/ Para nada*
***GDIS-SSSS1**/ Entonces esos listados que a mí me vienen, se hace una criba para ver qué personas de esos listados hemos atendido y firmo el número de personas que hemos atendido en relación al número de personas que hay en ese listado, a las que hemos conocido*
***GDIS-EMP2**/ Es que esos listados son de impagados… en el que hay vulnerables y no vulnerables, porque es impagados, pero por protección de datos no puedes dar más información que impagados; no puedes decir… "estos son vulnerables, estos tienen bono"*
***GDIS-SSSS1**/ Sí, sí, sí… si no necesito esa información. O sea, la información que mandan me sobra. Porque además me parece indigno, o sea, ¡por qué tengo yo que tener de mi territorio las personas que han impagado la luz! ¡si no han venido a pedir ayuda! O sea, es lamentable*
***GDIS-EMP2**/ Es obligatorio*
***GDIS-SSSS1**/ Es más si vienen a pedir ayuda les voy a decir qu ¡no existe! O sea, imaginaros que absurdo… para qué tengo yo el listado de alguien que no ha venido.*

***GDIS-EMP1/*** *Pero entiende que a nosotros nos lo manda la comunidad ¿no?*
***GDIS-SSSS1/*** *Pues es lo que no sé…*
***GDIS-OTR1/*** *[…] Pero la empresa sí sabe lo que es el bono social*
***GDIS-EMP2/*** *No, no, nosotros el bono social nos lo dice el ministerio, nosotros no lo sabemos. Nosotros recabamos la información y la enviamos a una plataforma, telemáticamente, del ministerio. El ministerio es el que nos dice "tiene derecho al bono social, no tiene derecho al bono social" y ya está.*
***GDIS-OTR1/*** *Pero al final sabe porque ha pedido el listado al ministerio*
***GDIS-EMP1/*** *de impagados*
***GDIS-OTR1/*** *no, el listado del bono social para poder dar el bono térmico*
***GDIS-EMP2/*** *No, el número de cuenta, nada más*
***GDIS-EMP1/*** *no, el número de cuenta nada más para poder hacer el ingreso del bono térmico, nada más".*

Por último, y antes de pasar al análisis comparativo realizado por el siguiente grupo, merece la pena detenerse en los temas identificados como "enfoque contrario" por el grupo de saber técnico empresa. La grabación de los veinte minutos de reunión por grupo de pares no registra que en ella se hablara de la inconformidad con el automatismo, sin embargo, sí aparece escrito en el power point que proyectan para todos (entendiéndose que fue añadido por la portavoz mientras todos los participantes estaban siendo digitalmente trasladados a la sala general). Por este motivo, trataremos más adelante este tema, del que hablaron prácticamente la totalidad de los grupos.

Por el contrario, el tema de la deuda sí fue comentado por el grupo en la pequeña reunión de discernimiento por grupo de pares durante la JCSP:

*"**J_TEC-E1/** ¡Contrario no hemos puesto nada! [risas] Me parece increíble ¿no?*
***J_ TEC-E3/** Sí*
***J_TEC-E1/** Es un poco raro ¿no? Bueno, "deudas impagables" ¿no? Aquí han hablado de… de un tipo, o sea, como… me ha parecido entender algo de condonación de la deuda o algo así…*
***J_TEC-E3/** Sí, sí, como deudas que sabes que sí o sí no lo van a poder asumir. Sí, sí, algo así"*

Previamente, durante la clarificación pudo verse que este tema ya "apuntaba maneras" para el debate, siendo uno acerca de los cuales el grupo de saber técnico empresa pidió clarificación. A continuación, recogemos el comentario inicial del grupo de pares y la aclaración durante la jornada de cruce, en la que no deja de ser llamativo el desliz freudiano que comete el miembro del grupo de empresa:

*"Luego habría otra que no se si es en el entender o en el atender [risa], a lo mejor es de entender y luego ya ponemos la de atender. Es la situación de deudores… de deudas impagables. Y esto se produce cuando las personas que no pueden pagar sus deudas van cambiando de compañía, hasta que llega un momento en que ya no tienen más compañías a las que poder cambiar. Y como las comercializadoras no tienen bono social, pues están obligadas a hacerlo con las de último recurso. Y llega un momento en el que es imposible seguir esa estrategia ¿no? de dejar la deuda impagada. Entonces yo creo que hay deudas que son impagables, o sea, por más que las compañías han intentado, y eso ha mejorado la situación de algunas familias de hacer pagos aplazados, cuando el volumen de deuda supera tu capacidad de pago, es imposible*

*hacerlo. Entonces yo creo que hay deudas que son impagables y eso no está recogido en ningún lado"* ***(TEC-TS4).***

*"**J_TEC-E6/** El cuadro que pone deudas impagadas, ¿a qué…? ¿en qué sentido va o cómo…?*
***J_TEC-TS4/** Bueno, en realidad no pone "deuda impagada", pone "impagable"*
***J_TEC-E6/** Ah, vale, vale, vale. Ya sí, ya con eso queda más claro*
***J_TEC.TS4/** Por más que las compañías la aplacen las personas no pueden pagarla por sus rentas. Y eso es algo que al final se termina sumando. O deudas antiguas cuando la gente cambia de compañías porque no puede pagar y cuando quiere hacer el bono la recuerdan que tiene una deuda anterior que sigue sin poder pagar".*

Debemos entender, a la luz de los datos, que la propuesta de partida quedó suficientemente clara, y que además es bastante objetiva y, sobre todo, descriptiva, por eso no deja de sorprender que este grupo la incluyera en su comparativa en el apartado de enfoque contrario, pues hasta ese momento nadie había indicado qué pensaba que debía hacerse con esas deudas, sino simplemente quisieron dejar constancia de ese hecho.

Así debió de pensar un integrante del grupo de trabajo social quien durante el diálogo sacó a relucir esta posición de la empresa, dando lugar a las aclaraciones pertinentes. El siguiente extracto de la conversación aclara cuál es el punto delicado y de controversia para la empresa. Creemos que el hecho de ser un punto de gran importancia para ellos motivó que quisieran anticipar su disconformidad e incorporarlo como contrario; pues el siguiente extracto confirma que el enfoque era en realidad complementario y no contrario. En cualquier caso, lo sucedido indica hasta qué punto unos actores anticipan las posturas de los otros:

***"J_ TEC-TS5/** Me choca mucho que, desde la visión, entiendo de las empresas, tengan un enfoque contrario a que existen deudas impagables. Entonces me gustaría un poco que lo pudiesen desarrollar o cómo se puede entender que hay gente que puede pagar la luz que probablemente yo no… que probablemente yo pueda aprender de esto… simplemente quería… me choca mucho ese planteamiento. Muchas gracias*
***J_ TEC-E1/** Bueno, por alusiones. No es que no entendamos que haya gente que no pueda pagar la luz, es que entendíamos como "deudas impagables" habíamos percibido, de cuando se ha explicado, que se estaba pidiendo una condonación de la deuda de las personas que no pueden pagar las deudas antiguas ¿vale? Entonces en ese sentido sí que creemos que no es una solución. Pero obviamente entendemos que hay gente que no puede pagar la luz*
***H/** ¿Y qué hacemos entonces? ¿qué posibles caminos de encuentro podríamos buscar? [silencio]*
***J_TEC-TEO7/** Yo creo que las deudas que no se pagan, si efectivamente genera un coste, alguien las va a pagar. O sea, que, si yo dejo de pagar una factura, alguien asume lo que yo no pago. Eso está más claro que el agua. Otra cuestión es cómo se puede articular y que, efectivamente, se trata de derechos básicos que es un poco lo que a mí me parece, digamos que eso que llamamos Estado, puede ser. Puede ser el Estado, puede ser la comunidad autónoma, puede ser el municipio, deben hacerse cargo de abonar la garantía de los derechos básicos de los ciudadanos. Y la única forma que tiene de poder abonarlo es teniendo una caja lo suficientemente saneada que normalmente va a venir vía impuestos. No se me ocurre otra forma. Con lo cual yo creo que animar a no pagar es una falacia porque al final acabamos pagándolo todos: de*

*forma ordenada o de forma absolutamente… pero aparte de eso quería comentar [cambio de tema]"*

Como podemos ver, son temas críticos en el entendimiento de las soluciones, y su debate excede el tiempo disponible para ello en esa jornada. Sin duda, este hubiese sido un tema candidato por derecho propio a ser retomado en la siguiente fase de la investigación y seguir conversando sobre ello para tratar de aclarar y/o acercar posturas. Por otro lado, también en las reuniones de grupo de pares de saber experiencia salió a colación este tema tan preocupante para ellos, desvelándose con ello otra cara más del problema: la supuesta venta de las deudas y la adición de los intereses. Veamos:

*"**EXP1/** Yo vine aquí [al residencial] con una deuda pequeña de 300 euros de gas natural, que era la deuda que yo tenía con el tema de la casa, pero no podía pagarla. Y cuando vine lo primero que hice fue decir, tengo esta deuda. Se lo dije al abogado de aquí y a ver si me la podía quitar. Llamó a la compañía, insistió, les explicó la situación de que estaba en un residencial y preguntó si podía pagar 30 euros al mes. Y fueron rotundos "no, no y no". "Quiero hablar con un supervisor". Mandó correos, estuvo una semana, dos semanas intentando y nada. A los tres meses me mandaron una notificación en el teléfono de que se me había aumentado a 580 euros. Volvimos a llamar y dijo que tenía que pagarlo en un plazo de seis meses. Si no me iban a recurrir y ni fraccionado ni nada, que se tenía que pagar de una sola vez, que me daban un código y todo eso.*
***EXP-6/** Pero eso no es la empresa. La empresa subcontrata la deuda y el que la compra no quiere que le pagues la deuda a plazos porque se la tiene que pagar a la empresa. Y eso es lo que está pasando.*
***EXP-1/** Y entonces era eso… o lo van a cobrar a plazos o no lo van a cobrar porque yo desde luego 600 euros no puedo pagar".*

En cualquier caso, si ya es duro no poder pagar, más duro es aún querer hacerlo y que no te ofrezcan soluciones para poder hacerlo. Esto, como vimos en el anterior capítulo (dedicado al análisis de la experiencia de pobreza) se encuentra directamente relacionado con la pobreza energética oculta y el consumo por debajo de las necesidades reales en los que incurren los hogares vulnerables con tal de no acumular deudas.

Por último, durante el grupo de discusión también salió a debate el tema de las facturas impagadas, viéndose que, efectivamente, las empresas sí reconocen el hecho de que algunas deudas son impagables, en tanto en cuanto, nadie se está haciendo cargo de ellas, especialmente las de los clientes vulnerables en riesgo de exclusión:

*"**GDIS-EMP2/** si una administración nos comunica que un cliente es vulnerable y que no va a poder hacer frente a una factura y que tiene una carta de corte, nosotros le paralizamos el corte, y el servicio social paga una factura, la que le lleva a corte, la última factura, pero es que este señor tiene una deuda acumulada de 2000 euros, que es que nadie se va a hacer cargo; entonces yo le puedo proteger del corte dos meses pero cuando pasen los dos meses le va a volver a saltar la deuda anterior que nadie se hace cargo de ella ¿no?*
***GDIS-EMP1**/luego no hacen los ingresos, o sí nos pagan algunas facturas, pero otras no…Umm quiero decir que el cliente en pobreza energética es en pobreza energética*

*no sólo de una factura sino de muchas facturas también ¿no? A lo mejor se limitan solo al pago de… a partir de ahora, cuando realmente él tiene un problema más atrás".*

Además, según refieren, que la administración se haga cargo, abonan solo la última, o, en el peor de los casos, aportan la cantidad adeudada, pero la entregan a los clientes y no a la empresa, con el consiguiente riesgo de que la deuda quede impagada. Este es uno de los ejemplos que corroboran la aportación de los trabajadores sociales cuando aducen que la realidad de la pobreza es la realidad de las personas empobrecidas, pues, efectivamente, los problemas a los que destinar las ayudas de los servicios sociales son muchos:

*"**GDIS-EMP2/** nosotros tenemos convenios firmados con distintas eh…. comunidades para poder ayudar a esta gente que está, pues bueno, en esta situación y lo que sí vemos es que eh… eh… las administraciones también están un poco colapsadas, eh… no nos aportan mucha información, a lo mejor, nos dicen "paralizar el corte a este cliente, nosotros nos hacemos cargo de estas facturas", pero no nos dan una comunicación y al final bueno, luego no hacen los ingresos, o sí nos pagan algunas facturas pero otras no…Umm, quiero decir que el cliente en pobreza energética es en pobreza energética no sólo de una factura sino de muchas facturas también ¿no?. A lo mejor se limitan solo al pago de… a partir de ahora, cuando realmente él tiene un problema más atrás; y lo que sí vemos es que hay algunas comunidades que bien abonan las facturas directamente a la empresa pero hay otras comunidades que abonan, o sea, dan el dinero a los clientes y resulta que no lo utilizan para esa finalidad, entonces, al final vemos, yo por la parte que nos toca, en esa indefensión porque los clientes se gastan esa ayuda, pues en alimentación o en otras cosas y no… y no… no lo utilizan para, para, pues para sus facturas de luz y de gas. Esa es la parte que yo veo un poco más delicada".*

Pasamos a continuación a comentar la tabla comparativa de las aportaciones elaborada por el grupo de saber técnico-trabajo social (Tabla 5.12).

Antes de nada, es necesario aclarar que este grupo entendió que en la columna de temas nuevos debían poner los que ellos habían aportado como novedad, y que en general, la tabla tomaba como punto de referencia su propia aportación. Es decir, también en enfoque contrario señalan "el bono social como herramienta insuficiente", lo que formaba parte de su propia aportación y no de la de otro grupo.

Analizaremos ahora el tema del derecho a la energía, el cual no quedó demasiado claro durante la jornada debido a que los grupos saber experiencia y saber teórico lo consideraron como un tema semejante, el grupo de saber técnico trabajo social como contrario, y el de empresa como complementario.

*Tabla 5. 12 Análisis comparativo de las aportaciones (saber técnico-trabajo social).*

| **Semejanzas** | **Tema nuevo*** | **Enfoque complementario** | **Enfoque contrario** |
|---|---|---|---|
| Energía como derecho<br><br>Despolitizar la situación<br><br>Simplificación de las herramientas para acceder a los derechos energéticos<br><br>Necesidad de rehabilitación de las viviendas para disminuir los consumos energéticos<br><br>Apostar por la formación en buenos hábitos energéticos<br><br>Empatía ante estas situaciones | No titularidad del contrato de quienes consumen energía<br><br>Gravamen a excesos de consumo | Asignación directa del BS | Desde las empresas a la energía garantizada<br><br>El bono social como herramienta suficiente |

*La novedad la aporta el propio grupo

Veamos algunos fragmentos de las conversaciones de los grupos de pares en el momento de realizar las comparativas. En ellos veremos que no tienen muy claro dónde ubicar este tema, aunque finalmente lo hayan incluido como enfoque contrario (saber técnico trabajo social) y enfoque complementario (saber técnico empresa).

Estos últimos basan sus dudas en torno al matiz de la necesidad de apropiarse de ese derecho:

> ***J_TEC-E2/*** *Nadie nos ha preguntado sobre lo que pusimos nosotros en "energía como derecho fundamental, pero sujeto a obligaciones de buen uso y apropiación de ese derecho*
> ***J_ TEC-E1****/ Claro, pero es que yo creo que sería…*
> ***J_ TEC-E2****/ No sé si sería un enfoque contrario o complementario*
> ***J_ TEC-E1****/ Sí, complementario ¿no?*
> ***J_TEC-E2/*** *Eso cuenta como complementario, sí*
> ***J: TEC-E1/*** *Por un lado es esto: garantizar…tal, tal, tal. U consumo mínimo, un mínimo de consumo y luego nosotros poníamos… prácticamente que hay que pagarlo ¿no? Buen uso y apropiación"*

Mientras que el grupo de trabajo social, a pesar de que lo ubica en contrario vemos que lo hace sin reparar (o al menos no lo comentan) en el matiz clave de la propuesta de la empresa: "*obligación de buen uso y apropiación*". En cambio, vemos que toman la

decisión en base al diálogo surgido cuándo, durante la etapa de clarificación, el grupo de académicos les preguntó a ellos mismos acerca de otra de sus propuestas*: "tarifa que garantice una energía mínima y acceso universal. ¿Sustitución del bono?"* y de la reacción que, subjetivamente, percibieron en el grupo de empresa durante ese diálogo; pero nadie del grupo empresa intervino durante ese diálogo aclaratorio. Encontramos, así, una nueva anticipación, esta vez por parte de los investigadores de saber técnico trabajo social, en base a creencias preconcebidas al diálogo sobre la postura de otros actores. Veremos primero una cita del momento de discernimiento grupal y a continuación el fragmento de la conversación aclaratoria con el saber teórico:

> ***"J_TEC-TS1/*** *Yo creo que, como semejanza, por ejemplo, yo creo que casi todos, el tema de la energía como un derecho fundamental. De buscar estrategias que garanticen ese derecho. Yo creo que se ha visto en casi todas ¿no?*
> ***J_ TEC-TS5****/ Si… ¿las empresas tú crees que han reflejado ese punto de vista? ¿crees que en el punto de vista de las empresas han mencionado en algún momento el derecho a la energía?*
> ***J_ TEC-TS1/*** *No, las empresas… ¿tiene que ser todas con todas?...*
> ***J_TEC-TS5/*** *Nuestro grupo comentamos eso de una tarifa muy asequible para las personas que no…*
> ***J_ TEC-TS3/*** *Una mínima para garantizar los mínimos ¿no?*
> ***J_TEC-TS5****/ eso es. Una mínima que garantice… y bueno no se si han llegado a decir un enfoque complementario como tal. La chica esta… no sé de qué compañía era… o sea, han hecho más guiños a temas de bono social y que ellos están muy en la labor de intentar que el bono social llegue y tal… pero en ningún caso parece que esa idea le haya… la idea de la energía garantizada ¿no? No parece que lo vayan… que lo hayan adoptado o…."*

> ***"J_TEO1/*** *Sí, quería preguntar sobre el cuadro que dice: "tarifa que garantice una energía mínima universal y sustitución del bono". Si con eso ¿entendéis crear como una especie de tarifa social o garantizar un suministro mínimo vital? O sea, una reforma de la tarifa para garantizar que la energía sea asequible para todos o que el Estado garantice que cada hogar tenga un suministro mínimo que no tenga que pagar.*
> ***J_ TEC-TS5/*** *Al final garantizar, o sea, la pregunta es ¿cuál es la cantidad de energía necesaria de la que hemos hablado antes? Y, por otro lado, ¿qué precio debería tener esa energía? Porque claro, ¿cómo la garantizas? Hay familias, hay hogares en los cuales ese precio debería ser probablemente inexistente. No lo sabemos, pero desde luego que no tiene mucho sentido, como creo que antes se ha dicho [menciona a una persona del grupo saber experiencia] que el precio sea igual para todos ¿no? Entonces ahí hay mucha, mucha imaginación que echar, pero, pues una tarifa por bloques en la cual se pueda definir unas, unos, unos costes o unos precios que sean asumibles para todos los hogares y no se tienda, como hoy en día, al no consumo ¿no? Al final, familia que no pueda pagar, familia que tiende al no consumo. Ahora, por ejemplo, ay un… hay un cambio legislativo en cuanto a las tarificaciones y tal que vuelve a mantenernos en lo mismo. Y es que bueno, nos da más opciones, nos da tres tramos de discriminación horaria, modificaciones de potencias, a quién no puede pagar, pues le incita al no consumo, y por supuesto a las problemáticas derivadas de eso. Entonces eso es a lo que se refiere la filosofía de esos puntos".*

Entendemos que la clave de la discrepancia se encuentra en la diferente respuesta a la pregunta que hace un grupo y otro: ¿qué hará un consumidor vulnerable si es beneficiario de una tarifa social? A pesar de que ninguno de los dos grupos la responde en sus discursos, los datos revelan que mientras que el grupo de saber técnico-trabajo

social pone el acento en el peligro de no consumo, el grupo de saber técnico empresa menciona la necesidad de fomentar el uso apropiado, poniéndolo como condición. Y entendemos, que mientras no se aclare esa cuestión preliminar (difícil de aclarar, por otra parte) estamos ante un hecho evidente (el no consumo) y un hecho temido (el sobre consumo). Aunque no sabemos la respuesta a esa pregunta creemos que es importante resaltarlo.

Por otro lado, sí hemos encontrado reflexiones del grupo de saber experiencia relacionado con esto, los cuales piensan que no debería pedirse a quien no consume que ahorre. Es cierto, que no es eso lo que proponen las empresas exactamente, pero se debe tener cuidado y proceder con tacto a la hora de realizar propuestas así, y, sobre todo, no descartar el hecho de que "ahorrar" ya es un hábito muy interiorizado en cualquier hogar vulnerable (como bien refleja su propuesta de "entender" del grupo de saber experiencia quienes aportaron que, "*hay que entender que la pobreza energética es un problema que produce un "cambio en la rutina diaria de la vida*"):

> *"**EXP-3/** La gente que no tiene para pagar el recibo de la luz normalmente gasta menos energía, paga menos de factura de luz que la gente con más. Posibilidades económicas. La gente que tiene problemas para pagar el recibo de la luz está bastante consciente de lo que puede pagar y si tiene que estar con una mantita, lo hemos visto muchas veces los abueletes que no están con la estufa puesta y están con una mantita viendo la tele.*
> ***EXP-1/** La gente pobre ya ahorra para no pagar más. Entonces ellos son los primeros que van a apagar las luces. Los padres siempre están... ¡Apaga la luz! ... No enciendas la tele si no la estás viendo. Somos los primeros que estamos intentando ahorrar lo máximo. ¿Cómo le dices tú a una persona? Pues intenta ahorrar más".*

Exactamente las mismas afirmaciones hicieron los trabajadores sociales durante el grupo de discusión:

> *"**GDIS-ONG2/** […] y te aseguro que el 90% de las familias, eh…. no les tienes que decir que apague la luz cuando sale por la puerta como nos gritaba nuestra madre cuando estábamos en el colegio que esto no es chicle, frase de mi madre. Esas personas ya han hecho maravillas, han buscado el burlete con trapos de cocina, joe, pues nosotros le damos un plus; a esas personas lo que les pasa es que tienen un problema de infraestructura. Se van a casas que están en situación muy complicada, que es lo que decíais antes también, porque es lo que pueden pagar. Es que no hay más, o sea es que, vas bajando, vas bajando, vas bajando y de tener una casa en un sitio más o menos bueno, vas yéndote a vivir al último reducto de un pueblo perdido en medio de la nada, que hace un frío del demonio, con unos niños para que lo que consigas, que unos niños, por lo menos puedan ir al colegio".*

Estas afirmaciones están estrechamente relacionadas con tres de los problemas en torno a los cuales están de acuerdo la mayoría de los demás actores: la necesidad de combinar ayudas de largo y corto alcance, la necesidad de no desligar el problema de los derechos fundamentales de las personas y la necesidad de entender que el tema de la pobreza energética no se puede desligar de otra situación también problemática: el

derroche energético. Y además todo ello, enmarcarlo en el contexto actual de transición energética.

Con respecto a la necesidad de combinar las medidas de corto plazo con las medidas estructurales, en especial con aquellas relacionadas con la eficiencia energética de las viviendas, los trabajadores sociales admitieron ser conscientes de que trabajar solo el ahorro energético es solucionar el problema "a mínimos":

> ***"GDIS-TS2/** nos estamos dejando una parte que no se está viendo, estamos viendo que podemos hacer talleres de formación y explicar lo que decías antes, eh… desde esa sesión formativa, para explicar cómo puedes ser más eficiente en tu consumo, y siempre lo decimos, y además que lo digo, coño vamos a ir a mínimos, no vamos a conseguir que una familia, con lo que vamos a explicarles y con el kit que se les va a dar, que hasta ahora es estandarizado, para todas las familias es el mismo, eh… se vayan a ahorrar un pastizal y que de repente se puedan ir a Horcher a cenar, ni mucho menos, ojalá; lo que vamos a conseguir, estos talleres, me has debido oírlo decir, es que una familia puede conseguir que su hijo vaya a una excursión del colegio, que son 12 euros, porque esa familia no puede. O que una familia durante dos días puede cenar proteínas frescas, puedan tomar carne o puedan tomar pescado; no vamos a ir a más porque desgraciadamente, no se puede ir a más, porque el ahorro que se consigue es mínimo, que luego es verdad, que exponencialmente, se multiplica y todo esto, efectivamente. Pero vamos a conseguir que una familia se pueda ahorrar como mucho 15-20 euros al mes. Esa parte es importante, la parte de asesoría que se hace después en los talleres explicándoles, pues mira, tienes contratado un seguro, pues quítatelo porque cuantas veces vas a llamar al seguro de la caldera. Y luego se pueden contemplar otro tipo de medidas, desde hacer reparaciones a hacer otro tipo de situaciones, pero son ya como un paso más ¿no?".*

Esta necesidad de combinar estas medidas es una perspectiva compartida por el grupo de saber experiencia. Ryana[26] nos explica cómo hacen en su país, Ucrania, a modo de ejemplo para tratar el problema de la pobreza energética mediante programas públicos de rehabilitación de edificios:

> *"**EXP-11/** Pienso que problema es bastante grave y... Gobierno y Ayuntamientos, por ejemplo, de Madrid, tiene que prestar más atención; por ejemplo, en mi país, como tenemos un montón de frío y las casas no están buenas, entonces hay un programa de, de hacer los edificios un poco mejor, en condiciones mejores. Por ejemplo, si los vecinos quieren poner un aislante alrededor de casa o cambiar todas las ventanas, por ejemplo, en...no en patio, en donde escalera, como se llama, las ventanas de escaleras, entonces hay un programa y por ejemplo, cuando los vecinos quieren participar en este programa, quieren recibir ayuda para cambiar y hacer estos arreglos, ellos dan como un no apellido, ellos apuntan en una lista, y cuando el Ayuntamiento dice que por ejemplo, para este año tenemos un millón de euros, para este programa, hay lista y por ejemplo 30 primeros edificios puede, portales, ellos participan, reciben esta ayuda añaden su dinero y ellos hacen edificio muy bueno. Entonces después ellos ahora, en calefacción por la... durante invierno y después por aire acondicionado durante el verano y, y así todo el edificio, todo el portal, gana. Y por eso yo pienso que es muy importante prestar atención a Ayuntamiento a hacer este programa. Porque el dar ayudas, concreto a cada persona cada año con pobreza y con problemas en economía, cada año va a aumentar la cantidad de personas que necesitan estas ayudas, pero esto no resuelve el problema porque edificio como era viejo claro, con ventanas muy feas y*

[26] Nombre figurado.

*paredes finitos vas a solo cada año pagar más y más dinero. Entonces pienso que es muy importante hacer este programa y decir esto en redes sociales, en la tele, poner esto para que toda la gente sabe y participa y empieza a cambiar. Claro, porque hay un montón de edificios viejos que pierden un montón de calor por esto".*

Entonces, quizá, más que con el ahorro energético, en sí, con lo que hay que relacionar el derecho a la energía no es con el buen uso que hagan de ella los ciudadanos sino con la necesidad de maximizar el ahorro energético mediante la provisión (garantizada) de hogares más eficientes, y con que la posibilidad de vivir en ellos sea una realidad para lo cual es necesario que se haga un tratamiento integral del problema de vivienda y el problema energético:

*"**EXP11**/ Por ejemplo, ahora mi hermano vive en un pueblo pequeño, en una casa bastante vieja, pero con paredes gorditos y tienen calefacción de suelo... Entonces esto es calentador que funciona con ayuda de... Con unas pilas pequeñitas que hacen de... restos de madera... ¿Cómo se llama esto? Pellets, sí, y mi hermano dice que él compra para todo el mes, para casa de Ciento quin.. y algo metros. Él compra 4 sacos de estes pellets y paga menos de 20 euros. Entonces se resuelve el problema energética con veinte euros al mes. Él puede hacer perfectamente... veinte euros... Es una casa, en pueblo pequeño. Entonces depende de casa, depende del modo de calefacción, antes se gastaba un montón. Mira, entonces aquí en Madrid ellos vivían en una casa con calefacción de gas, casa con paredes muy finitas, con ventanas muy feas y además esta casa es de esquina y todo el aire que hay. Entonces el pagaba casi 200 euros al mes por calefacción y ahora él compra, cuatro sacos de pellets y casa está muy templada. todo el mes compra, tres, cuatro sacos. Entonces no es tan difícil, pero por eso yo digo que es muy importante hacer este programa porque si no cambias nada vas a pagar cada mes doscientos. es todo ya un cambio radical sobre el modo de calefacción y otra casa con paredes más gorditas y con ventanas mejores, y él tiene calefacción y en casa en 23 grados. Y mi padre ahora está con ellos, ayuda con niños y él está feliz porque aquí ellos tenían 13 grados en casa. Pero… si no cambiamos nada, pero sólo dividimos ayudas. Vale 100, 100 familias ya van a tener ayudas y otros millones que van a hacer... Van a decir que no hay más dinero. Yo os doy ideas para resolver, no para mantener problema".*

Es decir, cuando nos preguntamos: ante una tarifa social ¿qué comportamiento tendrá un hogar vulnerable?, tendremos que diferenciar en nuestra respuesta los hogares en viviendas eficientes de los hogares en viviendas ineficientes. Pues, incluso suponiendo que haya personas que "deseen" tener su vivienda a 25 grados en invierno, ¿Qué consumo de energía harían en una vivienda altamente eficiente? No es una cuestión de uso de la energía sino de la cantidad de energía que es necesario usar, y que no es la misma para todos los hogares.

Sin embargo, el problema que tienen estas personas es que muchas veces no pueden mejorar la calidad energética de su vivienda o irse a una mejor porque la tasa de pobreza energética en régimen de alquiler es muy elevada y quien debe dar el permiso para realizar mejoras o solicitar las ayudas son los propietarios. Durante una de las sesiones, el grupo de saber experiencia así lo comentó:

*"**EXP2**/ Muchas veces el casero no quiere hacer estas obras. Ni uno quiere comentárselo por miedo a que te suba la renta, porque al mejorar el estado de su piso te lo va a subir.*
***EXP1**/ Las ayudas que hace el Estado para arreglar pisos tienen que tener unos ingresos. El que tiene alquilado una casa tiene dos casas porque en una vive él y no cumplen las condiciones económicas para que le den esa ayuda. No me la dan a mí porque no soy el propietario, soy el inquilino. Tampoco se la dan a él y entonces es como una rueda.*
***EXP5**/ Y también que tienes que pedir un permiso y ellos no quieren hacerlo porque no han declarado el piso a Hacienda. Y entonces nosotros nos tenemos que comer el marrón, los marrones de ellos.*
***EXP1**/ Sí. La dueña de mi piso no tenía declarado el piso. Y entonces ¿cómo voy a recibir una ayuda si mi dueña no declara que tiene alquilado un piso y yo, aún pagando la renta, teniendo mi contrato y todo, no he podido acceder a esa ayuda porque mi dueña no paga?*
***EXP2**/ Es una falta de empatía del dueño*
***EXP1**/ Entonces tienen que prohibir que no se pueda alquilar una casa si no está en condiciones, que igual que a nosotros nos exigen para poder alquilar, tener nóminas, tener contratos… te piden seis meses de cuenta bancaria… que exijan también al dueño del piso tener unas condiciones mínimas, que el piso esté bien para poderlo alquilar y que el precio esté acorde, que no pueda poner el precio que quiera…unos desórdenes de piso, unos desastres de piso te piden 700 euros.*
***EXP3**/ Tienes toda la razón del mundo*
***EXP1**/ Es que yo iba para presidenta y me quedé en camarera [risas]".*

El diagnóstico de la situación es acertado (dirigido al centro de la diana) y cierto, y la metáfora de la rueda muy expresiva; tanto como la afirmación de que estas personas son las últimas de la cadena que van "comiéndose los sucesivos marrones de otros". Su demanda al problema también es explícita, una regulación más justa del derecho a la vivienda y un control sobre los precios, o como expresan un poquito más adelante en la conversación, una ley que equilibre los derechos y las obligaciones de arrendadores y arrendatarios, sin dejarla al arbitrio del mercado y sus leyes fundadas en la ley de la oferta y la demanda:

***"EXP5**/ Tendría que haber las mismas obligaciones con los mismos derechos. Una igualdad de derechos y obligaciones entre el propietario y el inquilino.*
***EXP1**/ El día que se haga esa ley va a haber alquiler para todo el mundo. O sea, tienes una casa… "esa casa vale tanto". Que la comunidad de Madrid ponga unas tasas.*
***EXP5**/ El presidente debe decir que una casa no puede valer más de X euros*
***EXP1**/ No, depende de cómo esté la casa. Si tu casa está perfectamente, tiene aire acondicionado, tiene tanto, esa casa vale 800 euros. Pues vale, tú te lo puedes permitir, yo no… voy a ir a buscar la casa de 400 euros o de 500, pero que igual que yo pago 400 euros o 500, la casa tiene que tener las mismas medidas de…*
***EXP2**/ habitabilidad*
***EXP3**/ En Suecia, en algunos barrios, el ayuntamiento tiene estipulado que esa casa se puede alquilar a tal precio*
***EXP2**/ Pero no, aquí se deja a oferta y demanda. Y oferta y demanda son las especulaciones y la necesidad obliga a alquilar lo peor".*

Y finalizan la conversación señalando que ni siquiera cuando se trata de una vivienda pública estas personas tienen garantizada una vivienda digna, o ni siquiera cuando les va bien y tienen posibilidad de hacer mejoras pueden hacerlo:

***"EXP1/** La comunidad de Madrid te exige lo de la cuenta bancaria, el aval, el contrato indefinido, o sea, la Comunidad de Madrid. No te estoy diciendo de una oficina o de unos particulares. Es la comunidad de Madrid la que exige al inquilino todas esas condiciones. Y luego los pisos están algunos hechos un desastre. Entonces, igual que me exiges a mí, exige al dueño que arregle su piso antes de alquilarlo. Es que yo con este tema del alquiler estoy muy quemada. Un año y medio [buscando] y no encontrar. Y te cierran la puerta y se te cierra otra y se te cierra otra… y al final, gracias a Dios que salió esto [el residencial], pero que me veía si no con mis hijos pudiendo pagar el alquiler. Es que son muchísimos requisitos. Era imposible, imposible, acceder a un piso de alquiler".*

Estos argumentos del saber experiencia son coincidentes y podrían entrar en diálogo figurado con el discurso del grupo de saber técnico trabajo social. Estos últimos en una de sus sesiones de grupo de pares abordan con más detalle la problemática que impide el aprovechamiento de las ayudas existentes:

*"**TEC-TS1/** los apoyos económicos a sistemas de consumo más eficientes. Estoy pensando, por ejemplo, eh… tú quieres… calentarte con equipos que consuman poco, pero tú no tienes para comprarlos, o quieres o tienes un calentador que tienes que cambiar, pero no tienes para cambiarlo.*
***TEC-TS5/** O unas ventanas dignas para no tener que perder todo ese calor*
***TEC-TS1/** exactamente, o unas ventanas o la fachada, que es muy vieja y que hay humedades, en fin, hay un montón de cuestiones de aislamiento y de otras cosas que las familias empobrecidas, si ven las subvenciones, se mueren de la risa porque dicen " pero a quién, de quién me están hablando, y para quién es esto, ¿no? porque son, porque son inaccesibles o porque no son viables por sus apoyos, ¿no?*
***H/** La risa, perdona que te pregunte, la risa sería exactamente ¿por qué?*
***TEC-TS5/** Entiendo que es porque pues obviamente tienen que asumir un porcentaje del coste. Quiero decir, hay una subvención "30 por ciento, pone la Comunidad de Madrid para el cambio de Caldera", ya, pero es que ellos no tienen ni el 70 ni el 15 por ciento para cambiar su caldera. Entonces, cuando se estropea la caldera, pues no tienen capacidad. Entonces las subvenciones para quien tiene una capacidad económica para, para abordar eso... entiendo que ella va por ahí*
***TEC-TS1/** un ejemplo, un ejemplo clarísimo y sangrante: las viviendas del antiguo IVIMA, de la actual Dirección General de Vivienda, que son viviendas en alquiler. Muchas de ellas han pasado gente como para que la caldera deje de funcionar. La tienen que cambiar los propios usuarios, no la cambia la Comunidad de Madrid. O sea, yo ya no hablo de una subvención. O sea, hasta ese nivel las subvenciones no llegan, o sea, si es que tú tienes que cambiar la caldera, que eres el propietario de la vivienda.*
***TEC-TS5/** Yo en esto de "apoyos económicos a sistemas de consumo", pondría "sistemas de consumo y aislamiento más eficientes", porque en muchos casos también es eso, es que tiene unas ventanas muy antiguas, que es que da igual lo que les paguemos de calefacción, si es que al final la están, o sea, la están tirando por la ventana".*

Y, por último, advertimos que el discurso del saber teórico se alinea perfectamente con las denuncias y demandas de los otros saberes:

***"J_TEO7/** Yo estoy cada vez más convencido de que en el tema de la pobreza energética, y más en nuestro país, que ahora mismo se impone en términos de renta de capacidad de pago y tal, es absolutamente crucial la cuestión del modelo residencial vigente. Y no es solamente la eficiencia energética de la vivienda, sino dónde vive la gente, cómo vive la gente, cómo habita las casas la gente. Y eso tiene que ver con los cierres de las ventanas, etc., pero también tiene que ver con temas de titularidad, alquiler o propietario, pagado o pagándose, en vivienda cedida, vivienda pública etc. Todo eso del modelo residencial; y como a mí me parece un asunto crucial en nuestro*

*país, porque también me he dedicado a tratar de hacer avanzar lo del derecho al techo en condiciones dignas, pues va a ser muy complicado que avancemos mucho si no tenemos en cuenta que en nuestro país la gente tiende a vivir en domicilios particulares. Se nos insta a hacernos propietarios de ellos, nos embarcamos en una hipoteca y los precios de las viviendas son los que son, la vivienda pública es la que es y todo lo que son los servicios que se vinculan a través de un lugar de residencia, o sea, la luz, el agua o la calefacción, lo que queramos, están modulados por este régimen residencial que tenemos en nuestro país. Y no digamos ya cuando hablamos de infravivienda y de situaciones residenciales indignas ¿no?".*

Por otro lado, volviendo al debate sobre el derecho a la energía, en el grupo de saber teórico propusieron "*enmarcar el problema en los derechos y ligado a la dignidad humana*" (Tabla 5.13).

*Tabla 5. 13 Análisis comparativo de las aportaciones (saber teórico).*

| **Semejanzas** | **Tema nuevo** | **Enfoque complementario** | **Enfoque contrario** |
|---|---|---|---|
| Necesidades energéticas<br><br>Necesidad de modificar el bono social (simplificar/ automatizar, y cuantías)<br><br>Incorporar la vivienda (eficiencia energética y régimen de tenencia/titularidad de los contratos<br><br>Derecho a la energía<br><br>Participación de los hogares<br><br>Revisión de tarifas y mercado energético<br><br>Dificultad del proceso comunicativo/tramitación de ayudas<br><br>Analfabetismo funcional/falta de formación-información<br><br>Participación de los hogares | Trabajo de campo con los jóvenes<br><br>Trabajo social energético<br><br>Departamento de energía social en las empresas | Compromiso político: no solo soluciones técnicas/sociales<br><br>Abordaje de las herramientas por edades<br><br>Empatía de todos los actores involucrados/reducir la desconfianza mutua (SSSS, empresas, políticos, etc.)<br><br>Mayor formación a todos los niveles | Despolitización del problema → todo lo que tiene que ver con pobreza es un tema político → mejor despolitizar |

La propuesta de este grupo observamos que contiene un matiz importante: más allá de reconocer que la energía es un derecho, lo que este grupo comenta es que, aunque aún no esté reconocido, este es un tema íntimamente ligado a la garantía de otros derechos

como la vivienda, la educación, la salud y la propia vida, que se fundamentan en el valor supremo de respeto a la dignidad humana. Es decir, la energía es aquel bien sin el cual no se pueden garantizar otros derechos que sí se encuentran ya reconocidos en la constitución española desde 1978 en su artículo 10. Es decir, con dar cumplimiento a estos derechos fundamentales quizá no habría la necesidad urgente que hoy vemos en incluir en nuestra carta magna un derecho a la energía como tal; pues, al fin y al cabo, tan importante como crear nuevos derechos sería hacer efectivos los que ya existen:

> *"**TEO3**/ yo creo que hay un tema de, de en cuanto a entender que tiene que ver con una concepción previa y es ligar esto a la dignidad humana que aparece en el artículo 10 de la Constitución española. Entonces esto es una cuestión de derechos, ¿no? De derechos, que va ligado a la libertad, a la dignidad humana y al libre desarrollo de la personalidad. Y ese marco es el que podrá permitir después todo lo demás, ¿no? O sea, creo que la forma de entender esto es en él, en ese escenario, y eso es lo que le tiene que dar cobertura. […] Habéis comentado lo de la cañada que yo os quiero comentar una o contar una cosa. Este fin de semana se puso en contacto conmigo una profesora de Comillas […] Entonces, para que veáis realmente como el tema de la energía toca frontalmente con el disfrute de otros derechos, ¿no? [Nombre de un compañero del grupo] ha hablado de niños que están estudiando con velas. Eso lo hemos podido ver en los telediarios, pero es que hay algún menor que depende para subsistir de una de oxígeno, de un respirador que tiene que ir conectado a la energía eléctrica en un entorno donde hay parones de energía durante horas y horas y horas. Entonces quiero decir que es que estamos afectando ya a otros derechos que nadie discute como derechos fundamentales en nuestro país. Entonces a veces, digamos, nos fijamos en el hecho de comer caliente, de no pasar frío, pero es que a la energía van ligadas otras cosas y otros derechos, ¿no? Como el derecho a la educación o incluso en los casos más extremos como este que os comento el derecho a la vida".*

Esta conexión con la dignidad humana hace difícil estar de acuerdo con la postura de las empresas de condicionarlo al buen uso. Su enfoque de partida es comprensible, pues ellos lo que pretendían es resaltar que todo derecho comporta unas obligaciones. Sin embargo, esas obligaciones, por legítimas y necesarias que sean, no pueden afectar a la esencia del derecho. Es decir, la vida humana es un derecho a garantizar, tanto si la persona es un criminal como si no lo es. Apropiarse de un derecho, es decir, pagarlo en la visión de las empresas (o no asesinar, en el ejemplo anterior), no puede implicar que quien no lo pueda pagar deba quedarse sin él, que es exactamente el escenario al que ahora estamos asistiendo. Sin duda el problema es que los bienes tienen un precio y generan unos gastos, y lo que sí vemos es que todos los actores se han mostrado de acuerdo. Pero, ciertamente creemos que es peligroso, presentar la segunda afirmación ("sujeto a obligaciones de buen uso y apropiación) como condición del derecho. Nuevamente, creemos que entraña demasiados riesgos, y que sería mejor presentar ambas problemáticas por separado, si establecer entre ellas relaciones causales o condicionales.

A raíz de esta cuestión surge la pregunta que el grupo refleja en su aportación como reflexión ¿energía básica universal?:

> *"**TEO6/** Y en ese sentido, hasta qué punto no habría que plantearse, es una pregunta que me hago ¿no?, igual que nos planteamos una renta básica universal, ¿hasta qué punto si consideramos que la energía es una necesidad básica hasta qué punto no habría que plantearse una energía básica universal? Es decir, ¿hasta qué punto todos los ciudadanos tendrían que tener garantizada una energía básica universal para satisfacer unas necesidades mínimas? Bueno, es una pregunta que me hago, ¿no? a la hora de cómo entender o como es en parte cómo entender, como entender es ¿es una necesidad básica?, porque tal vez hay cuestiones que no se plantean hoy encima de la mesa. Es como el tema del agua en estos momentos. El otro día salía la noticia de que empieza a cotizarse en Bolsa en Estados Unidos, ¿no? junto a las petrolíferas. Hasta qué punto los bienes básicos no tienen que ser (que además son en parte, digamos, bienes comunes…es un tema muy complejo de discutir), pero ¿hasta qué punto no habría que partir de que el planteamiento debería ser el contrario? Es decir, no tanto demostrar la pobreza energética, sino que hubiese garantizada una energía básica como universal ¿no? para todos los ciudadanos que la necesitan ¿no? no lo sé. Bueno, no lo sé, es algo a lo que he estado dándole vueltas estos días".*

En la anterior reflexión encontramos un nuevo ladrillo para el debate: los bienes básicos, como son la energía o el agua, ¿son bienes comunes? Este es otro tema importante para la reflexión, sobre todo en el marco actual en el que la energía está tomando la consideración de bien geopolítico y en el que la condición de consumidor vulnerable cada vez afecta a una mayor parte de la población. En palabras de uno de los participantes del grupo de discusión:

> *"**GDIS-SSSS1/** el problema es que los pobres están pagando el mismo suministro, o sea, la misma factura de una persona que consume mucho más. Porque el consumo en sí, el consumo en sí es mínimo. Con lo cual, al final, lo que están pagando es igual que una persona que consume mucho más. …en un horizonte en el que la energía va a ser un problema. Con lo cual nos estamos acostumbrando a que cada vez más gente de la población acepte que tiene que pasar frío. Entonces, al final esto es una experiencia que yo vivo todos los días y que me llevo a mi casa… ¿Cuándo me va a tocar pasar el frío a mí? porque voy a ser la siguiente, en un horizonte de término de energía. No estamos hablando de muchos años… entonces a mí me parece cruel. Y me parece una prueba cruel. Y si ahora mismo no nos ocupamos de quien pasa frío y mejoramos las cosas para que pasen menos frío, y que quien consume unas facturas irresponsables o deje de hacer, porque no podemos hablar de pobreza energética sin hablar de derroche energético, y el derroche energético no lo tienen los pobres. A mí me parece insultante que a la gente se le forme en cómo gastar menos en una factura en la que ya no gasta… me parece insultante, cuando en este país hay mucha gente que derrocha, hay muchas instituciones que derrochan y hay muchos lugares donde se derrocha y donde el problema de los pobres es que tienen humedades, y que tienen edificios, como muy bien has dicho que, para los cuales no hay ningún, eh…. presupuesto de mantenimiento, por ejemplo; porque un presupuesto de rehabilitación mejoraría, has dicho, en, en… un tercio de la factura, es mucho… sólo con un presupuesto de rehabilitación que además crearía empleo. Entonces, esto no estamos hablando de cues de cuestiones, eh…eh… de 7 euros al mes en la que todos nos volvemos locos para que una familia tenga 7 euros más al mes. ¡Pero si piden en el metro y sacan más!¡Por Dios!¡Pero que locura es esta!*
>
> ***GDIS-OTR1/:** pero es que los 7 euros al mes, lo de los 7 euros al mes, viene de que hay un límite y entonces la propuesta que hay que hacer es que ese límite que es muy bajo, porque el problema de los 7 euros es que se lo han prorrateado, le han cogido el consumo de todo el año, le han puesto el límite y le han pagado*

***GDIS-SSSS1/:*** *pero perdóname, ¿y crees que no lo sabían?*
***GDIS-OTR1/*** *Perfectamente*
***GDIS-SSSS1/:*** *entonces esto es un problema de voluntad política y un problema presupuestario".*

*"**EXP-1/** Yo he llegado a una conclusión: que la pobreza energética es la dificultad de un hogar para afrontar el gasto energético necesario. O sea, no es ser pobre, es de cualquier hogar.*
***EXP-3/*** *Pobre energético a lo mejor es quien paga el recibo, pero pasa un frío de narices y todo lo que hace es ahorrar al máximo.*
***EXP-1/*** *O sea, que no es ser rico o ser pobre. No. Es la dificultad que tu tengas para pagar. Tengas una empresa y no puedas llegar, pues también tienes una pobreza energética, aunque tengas una empresa y tengas un chalet, pero tu no puedas llegar a pagar esas facturas, tu economía no te lo permite y entonces tienes que ahorrar. Que no es ser pobre o ser rico, es la pobreza energética que todo el mundo puede llegar a sufrir alguna vez".*[27]

Concluyendo, vemos que los actores insisten en no ponerle ningún "pero" al derecho a la energía, pero sí añadir un matiz que esté ligado a la eficiencia y no a un motivo, en definitiva, económico como es: ¿quién lo paga?, siendo que, además, es más digno recibir un derecho que mendigar ayuda para pagar las facturas:

*"**GDIS-SSSS1/** Le complican la vida a uno porque todo el día está mendigando de las administraciones, de las empresas, de todo, y que le convierte a uno en una persona, eh… que básicamente tiene que pedir para vivir, entonces, yo creo que al final esa es la base de la cuestión; yo no creo que la gente de pagar porque sí; de hecho, ya os digo, la gente prefiere morirse de frío a impagar en general, que es lo que yo veo todos los días".*

Finalmente, vemos que, aunque el tiempo disponible no permitiera profundizar en la cuestión fundamental sobre quien debe pagarlo, sí hay un acuerdo en que hay que pagarlo. Para esta afirmación nos sirve de ejemplo, la reflexión que hace uno de los miembros del grupo de trabajo social durante el diálogo final de la jornada de cruce de saberes (grupo a quienes podríamos adjudicar, simplona y facilonamente una discrepancia radical con las empresas y que nuestra investigación desmitifica):

*"**J_TEC-TS5/** yo sí que quiero un poco desligar el concepto de la defensa del derecho a la energía, como que eso signifique que alguien pueda darle a un interruptor y tenga electricidad gratis. O sea, creo que eso es una simplificación, que además es fea. Quiero decir, porque ahí estamos como que vamos a regalar la electricidad. No. Si reconocemos la energía como un derecho, lo que hacemos es que obligamos a las administraciones públicas, a los poderes a que tengan que legislar para garantizar ese derecho. Eso no quiere decir que las empresas tengan que regalar la electricidad. Pues claro que eso tiene un coste. Pero si vivimos en un estado en el que tenemos asumido ¿no? unos derechos sociales, pues a mí me parece que promover la alimentación, la vivienda y los suministros mínimos son lo que garantiza una calidad de vida digna y una salud razonable. Entonces, reconocer... Claro, el problema es que el Estado no quiere reconocer eso, porque eso le obligaría a ponerse manos a la obra más allá de*

[27] Sirva este fragmento, además, de ejemplo de cómo la etapa de grupos de pares ayudó a que las personas de situación en pobreza energética pudieran reflexionar y liberar su pensamiento, siendo capaces de llegar a conclusiones que se encuentran a la altura de cualquier *paper* genérico sobre el problema de la pobreza energética.

*lo que intenta hacer. Entonces yo desligaría un poco. O sea, yo no estaría en contra de que las empresas eléctricas tengan que ganar un dinero. Es una inversión. Y bueno, pues no hay ningún problema. No hay que regalar la electricidad. Pero lo que sí que tendremos es que repartir de alguna manera ese coste para que todo el mundo lo tenga. Y, por otro lado, sí me parece que cuando se legisla sin ser un derecho, pero cuando se legisla para que todo el mundo tenga acceso a esa energía, que por cierto no es un derecho, pero hemos firmado el compromiso de la agenda 20/30 y hay un acceso a la energía para todo el mundo en el que nos hemos comprometido. Pero bueno, cuando se legisla medidas que no son capaces de llegar a las personas que tienen que llegar, entonces lo que se está haciendo es pues eso, dar un mensaje que luego no se cumple. Entonces, por eso la asignación directa de las medidas, las que sean, debería ser obligatorio. Si además es algo tan sencillo como que existen en las bases de datos qué ingresos son los que tienen las familias. Luego podremos discutir de las vulnerabilidades, cómo las reconocemos, cómo no las reconocemos y quién tiene derecho o no. Pero, a quien se le reconoce el derecho; o sea, aprobar un ingreso mínimo, vital, al que luego la gente se le va rechazando, no tiene ningún sentido. Aplicar un bono social o aprobar un bono social que luego la gente no solicita, pues no tiene ningún sentido. Entonces me parece que ese es el primer paso, pensando incluso, además yo siendo muy crítico con el bono social, que creo que es un parche en una problemática grande. Esas son un poco las dos aportaciones que quería hacer. Muchas gracias."*

Una vez desentrañados los matices y escollos del debate en torno a adoptar un enfoque de justicia para esta problemática, continuamos adelante en el análisis con un tema estrechamente ligado a él como es el de la atribución de responsabilidades a los distintos actores y la responsabilidad de financiar el acceso a esa energía, una vez considerada esta como derecho.

Así, partimos del tema que el último grupo, el de saber teórico, identifica como tema de enfoque contrario en su análisis comparativo de las propuestas: "*despolitización del problema → todo lo que tiene que ver con pobreza es un tema político →mejor despartirizar*" (Tabla 5.13).

En realidad, nuevamente, el enfoque es bastante semejante y salió en las conversaciones de los grupos de pares empresa, teórico y saber experiencia, si bien, finalmente solo lo llevaron a la jornada el grupo de empresa y el grupo de saber experiencia (Tablas 5.2 y 5.3). También se habló de ello en la jornada de cruce de saberes y el grupo de discusión. Antes de aterrizar en lo que se dijo durante la JCSP, veremos lo que se fue hablando en los grupos de pares y en el grupo de discusión.

Para las empresas, este tema es importante y lo reflejaron en su aportación como "*necesidad de despolitizar el problema".* Detrás de ello está la cuestión de que las competencias autonómicas generan un marco de actuación muy dispar, siendo muchos los recursos económicos y humanos que ellos tienen que destinar para gestionar la normativa relativa al bono para cada autonomía, e inquietante la amenaza que supone el

incumplimiento de las responsabilidades que les asigna el real decreto que regula el bono social:

> *"**GDIS-EMP1/** Hemos perdido unas oportunidades grandísimas, primero con el RD897, y ahora con el del 15 de octubre porque es verdad que hemos dado pasos, o sea, se ha regulado el bono, pero al final desde el punto de vista de las empresas es complicadísimo porque tenemos distintos vulnerables dependiendo del sitio de España en el que vivas ¿no? O sea, convive el bono social con la ley catalana de Cataluña, con una ley autonómica de Aragón… y dependiendo de donde estés tienes unos distintos criterios… distintos para nosotros, distinta protección del corte, unos meses u otros, entonces esto para nosotros es complicadísimo a la hora de la operativa diaria ¿no? Entonces, pues bueno, esto es lo que nos estamos encontrando en la operativa diaria, que es muy complicado y que la estrategia podría ir un poco por ahí ¿no? O sea, unificar un poco, unificar criterios, unificar leyes autonómicas o una ley nacional que lo regule todo ¿no?*
> ***GDIS-EMP2**/ A nosotros como compañía nos hacen polvo porque realmente es brutal lo que tenemos que implementar y que, además, tienes que cumplirlo porque si no, te pueden sancionar a nivel de la CNMC. Es decir, que si tenemos que fijar, y nosotros no otorgamos, por ejemplo, el bono social, ya digo que somos meros trasmisores, que es el Ministerio el que decide que ese cliente, ese señor o esa señora, tiene derecho a un bono social en ese caso… es que es brutal".*

Por su parte, el grupo saber experiencia aportó la reflexión sobre la necesidad de que los gobiernos dieran soluciones globales al problema, y que estas fuesen sostenibles con independencia de la orientación política de partido gobernante, demandando un mayor compromiso con el desarrollo social, el cual entienden que debe tener la misma importancia que el desarrollo económico (idea muy similar a la planteada por el grupo de saber técnico empresa cuando formulan: *"Objetivos nacionales para erradicar la pobreza y coordinar las políticas económicas y sociales (largo plazo) para alcanzarlo (ODS)"*).

En su propuesta vemos que el grupo de expertos en la experiencia acentúan la importancia de actuar de tal forma que se garantice la inclusión y participación de todos los ciudadanos (sin excepción) en los beneficios económicos del país, debiendo de ser esto, a su juicio, el motivo último de cualquier decisión política. (Es cierto, que el problema identificado por las empresas no habla de diferencia de ideología política sino administrativa, sin embargo, es claro, que ésta influye mucho en el diseño y gestión de las políticas sociales). Además de ello, existe en su discurso una idea interesante y fundamental: no desligar el desarrollo económico del desarrollo social:

> ***"EXP4/** Tiene que ser un compromiso político indiferentemente desde los colores de cada quien. Y que no sea algo para nada más decir en la prensa o en la televisión y que tampoco sea algo que lo digan para cumplir dentro de un año o dos. Creo que es hora de que los políticos, los gobernantes a todos los niveles nacionales, por comunidad autónoma, ayuntamiento, tomen en serio este tema ¿no? porque dependiendo de la torna política algunos se enfocan hacia una cosa y otros hacia otra. Pero debería haber como tienen los gobiernos de los países que tienen como principal interés un desarrollo*

*económico y social sostenible. Pero también se va menos a lo social. O sea, mira, no solo que se desarrolle el país, que haya bien la economía, que hay buenas empresas y todo eso, que haya trabajo, sino que también tiene que ser porque, es que todos formamos parte de un país. Y si hay parte de ese país que está mal… es como que lo estamos haciendo mal, lo estamos haciendo mal, indiferentemente de la cuota política, lo están haciendo mal porque algo está fallando. Entonces por más planes macroeconómicos que hagan o planing microeconómicos, ya sea del Ayuntamiento, la Comunidad Autónoma…pero como que algo está errado, porque vienen y ah, muy bien el desarrollo está… el PIB está… esas cosas; peor alguien se está quedando atrás. Y creo que no debería ser una cuestión de cuota política, de otros, sino de un compromiso, ya nacional".*

El grupo de saber teórico, por su parte, aunque no lo incluyó en la aportación sí lo habló durante su primera sesión de investigación, a propósito de una buena práctica procedente de Bélgica en torno a la gestión del problema, resaltando que cualquier debate a nivel teórico sobre pobreza energética, y cualquier visión que se adopte a cerca de él entraña en sí una decisión política; lo cual es aplicable incluso a la decisión de los criterios de definición de los consumidores vulnerables:

*"**TEO2**/ En Bélgica existe una mesa de diálogo que se reúne desde que el mercado eléctrico se liberalizó en los años 80. En Bélgica se reúnen desde ese momento hasta hoy, cada 6 meses todos los actores y hablan de políticas. Y bueno, está un poco politizado porque hay cambios dependiendo de quién esté en el gobierno ¿no? pero se van tratando todos estos temas. Esa mesa no existe en España. Ahora estaban empezando a crearla, pero todavía no es participativa. O sea, no se reúnen todos los actores de manera formal, sino que se van preguntando unos a otros ¿no?, pero no hay algo formal. Entonces esta formalización, yo creo que habría que hacerlo.*
*[…]*
*"**TEO5**/ Bueno, solo por compartir con todas, cuando antes decías que algo está muy politizado, solo me gustaría hacer el matiz de que todo es político. Lo que estamos haciendo aquí, juntarnos y discutir de esto, es político; pensar cuales tienen que ser, o sea, decidir quiénes son los pobres energéticos y quienes no, es una decisión, o sea, no hay nada más político que decidir quiénes son pobres ¿no? Vamos a diferenciarlo de partirizado, que siempre se utiliza mucho "esto está muy politizado", pero en realidad es partirizado porque política, o sea, donde comprar es una decisión política, y simplemente, es que a mí no me gusta mucho cuando la gente dice "no, es que esto está muy politizado", no, hasta tú decidiendo no involucrarte, estás tomando una decisión política, no, hasta tú no decidiendo involucrarte, estás tomando una decisión política. Solo, o sea, por compartirlo, porque me parece que tenemos que ser más conscientes de esto, pero vamos, que estoy de acuerdo contigo en la necesidad de avanzar".*

Por otro lado, durante la jornada de cruce de saberes y prácticas, este fue un tema que el grupo de trabajo social pidió al grupo de empresa que aclarara, volviendo a salir con ello a la palestra la idea de que la visión de la pobreza energética es un tema político:

***"J_TEC-TS4**/ de necesidad de despolitizar el problema ¿a qué os referís?*
***J_TEC-EMP2**/ Pues tenemos una legislación a nivel nacional que regula la figura del consumidor vulnerable pero luego las comunidades autónomas, pues estamos haciendo con ellos convenios para poder agilizar todo el trámite de la cofinanciación y demás. Y porque hay muchas comunidades con distintos enfoques de pobreza y el hecho es que no se está aplicando bien la ley y no se está promocionando el bono social. Entonces nosotros no podemos dar las ayudas que están marcadas en la ley. Si las comunidades autónomas no aplican la ley, no podemos, eh… No podemos hacerlo de otra manera. Nosotros estamos abiertos a la firma de convenios y de hecho tenemos convenios en*

*todo el territorio, porque esto agiliza el trámite por ambas partes y es mucho más fácil y menos costoso para el ciudadano acceder al bono social de esta manera. Pero muchas veces es un problema que está politizado. En ese sentido".*

Ello hizo que en los diálogos de discernimiento grupal de la jornada este fuese un tema muy tratado. Así, por ejemplo, el saber técnico acción consideró que hubo consenso colectivo acerca de esta necesidad de despolitizar o despartirizar el tema:

*"**J_TEC-TS2/** Yo creo que, entre todos, yo creo que más o menos hemos dicho el tema de sacarlo de la política ¿no? Cuando decía, incluso la empresa, también, que lo tengo aquí apuntado: despolitizar el problema. O sea, como sacar un poco de las comunidades, de las autonomías un poco ya fuera y que sea una solución a nivel un poco más global, yo creo ¿no? También yo creo que eso en general lo hemos dicho un poco todos, me parece.*
***J_TEC-TS3/** ¿Qué fuera a nivel nacional?*
***J_TEC-TS2/** Sí, algo así hemos dicho todos ¿no? que no caiga, que no caiga como en manos de ideologías políticas ni nada*
***J_ TEC-TS3/** ha habido un momento ahí, yo creo que ha sido [nombra a miembro del grupo de saber técnico empresa], que ha dicho que había una barrera que separaba…*
***J_ TEC-TS2/** Sí, Sí, Sí. Sí, que en algunas autonomías no se podían, que tenían diferentes leyes… o algo así han dicho también ellas. No sé si o pondría yo como semejanza o como enfoque compartido ¿no?".*

También lo dialogaron los académicos en su grupo aportando el matiz de la necesidad de abordar esta problemática desde el debate político de altura, rescatando, además, el matiz de problema de conciencia, introducido por el saber de experiencia:

*"**J_ TEO7/** He expresado [como enfoque contrario] pero un poco parcial al referirse [ellos] al hecho de que se pueda hacer un uso partidista de los temas que tienen que ver con la pobreza energética, porque ciertamente, todo lo que tiene que ver con pobreza en una sociedad rica, es un tema político; se trate desde la izquierda o desde la derecha, del mediocentro o fuera ¿no? Entonces no es tanto despolitizar como darle un tratamiento político de altura, más allá del partidismo*
***J_TEO5/** Yo ahí es cuando he levantado la mano que he dicho ¿podemos contestar? Porque cuando nos reunimos nosotros también salió este tema… que yo digo que todo ahora mismo, en este contexto capitalista, todo es político, donde haces la compra, donde todo. Entonces no me gusta nada el tema despolitizar porque es que política es todo, es… despartidizar, eso sí lo compro, pero despolitizar… todo es político. Estar ahora aquí reunidos hablando eso es político. […] Vamos, pero porque yo también creo que, simplemente, se utiliza mal el concepto, pero a mí siempre me gusta poner ese punto sobre la i de "ojo cuidado"*
***J_TEO7/** Es una deformación de nuestro propio concepto nacional ¿eh? donde la política es de tan baja calidad*
***J_TEO5/** Claro*
***J_TEO7/**Sometida a un juego electorero o partidista más cutre que dice que... dice "no a la política", pero la política como tal, puf, escrita con mayúsculas […] Pero mira en el asunto que estamos hablando en la propuesta de saber experiencia hay un cuadro que dice que reclaman: compromiso político, y en cambio la empresa ponía despolitización del tema.*
***J_TEO5/** Sí*
***J_TEO7/** Pero creo que eso es una… [risa] que hay que reorientarlo, porque creo que se puede reorientar llamándole eso, como pluralismo, electoralismo, utilización partidaria. Pero es una visión que nos deja contrapuestos ¿no? Compromiso político, no solo económico, y podrían decir "no solo tecnológico". Entonces, no solo estamos buscando soluciones económicamente viables económicamente o tecnológicamente*

*ingeniosas, sino soluciones que políticamente articulen una convivencia de mayor calidad ¿no?".*

Como vemos, la mayoría de ellos apuntan a considerarlo como un enfoque complementario, si bien el grupo teórico optó finalmente por ponerlo como contrario, queriendo significar la necesidad de no dejar, bajo ningún concepto, de considerar la pobreza como un problema, fundamentalmente político; pues como diría también alguien del grupo de trabajadores sociales durante el grupo de discusión, el problema de la pobreza energética es un problema de voluntad política, que no se puede resolver paliativamente:

*"**GDIS-SSSS1/** Entonces este es un problema de voluntad política y un problema presupuestario; y un problema de que estamos hablando de que vamos a solucionar la pobreza energética, cuando lo que estamos haciendo es decir a la mayor parte de la población, vas a ser pobre energético y te vas a aguantar, y te vamos a volver loco, porque la culpa es tuya, porque no haces ni una gestión bien, ni haces… eh…la petición cuando debes, adeudas porque eres un tal y un cual, ¡no!¡no! Esto es un problema de fondo, y los problemas de fondo los tendrán que resolver los de fondo. No pueden hacer, no pueden tenernos en esta mesa hablando de esta barbaridad que están haciendo. Porque ellos… tienen cabeza suficiente para saber que 7 euros al mes no merecen todo lo que estamos haciendo".*

Con independencia de la opinión contumaz acerca del bono, lo cual analizaremos más adelante con detalle, este dato nos conduce a la necesidad de continuar explorando el tema de la atribución de responsabilidad de la mano de estos investigadores. La anterior cita expone una idea muy dura: la de la culpabilización del pobre y su estigmatización. Vemos que el grupo de saber técnico-trabajo social alude en ella al etiquetamiento que continuamente padecen quienes se ven convertidos, por decisión social y política, en personas crónicamente contingentes que deben vivir pidiendo o recibiendo ayudas; y que deben hacerlo porque la organización social no da el paso, como en muchos otros problemas sociales, de acometer las pertinentes reformas sociales de carácter estructural e integrarlas todas de forma transversal. El actual diseño del bono social agrava esta situación, de ahí, también, que las empresas lo incluyeran en su propuesta (precisamente ligado a la automatización) cuando anotaron *"personalizar, humanizar, automatizar, no estigmatizar"* (Tabla 5.7) y el grupo saber experiencia, cuando demanda "*empatía*" hacia su situación (Tabla 5.6). La gestión de la miseria, (y no la erradicación de la pobreza mediante políticas integrales insertas en un marco de derechos), conduce a la estigmatización y con ello convierten a la pobreza en una problemática de transmisión familiar; tal y como señalan las personas en situación de pobreza energética:

*"**EXP/1**Yo tengo una anécdota pequeñita con el colegio [de enfrente del residencial]. Cuando traje a mis hijos la verdad que no me atendieron muy bien. Me atendieron, al*

*contrario, muy mal, muy déspotas. Y yo, yo estaba preocupada porque en el colegio en el que estaba antes mi hija no era bilingüe. Yo está preocupada y decía ¿Cómo puedo ayudarla en el tema del inglés?... la meto una academia este verano… y me dijo directamente, textual, la jefa de estudios "tú date cuenta de que al año que viene tu hija va a repetir seguro". Pues bien, ha aprobado el curso con todo sobresaliente, todo sobresalientes. Le digo, perdona, le digo, es que mi hija tiene una media de sobresalientes, es que nunca, nunca le han quedado. Ni un ocho le gusta traer, y me dijo la jefa de estudios "cualquier niño que viene de ahí repite" y yo, "de ahí ¿de dónde? "pues del edificio de ahí de donde venís" "Bueno, pues cuando mi hija repita ya vendré yo a decírtelo…*
***EXP5/** Nos encasillan, como venimos de aquí…: encasillados. Si se lo dicen a otra persona igual le bajan la moral, porque yo siempre, o sea, mi ija escucha eso y ya su subconsciente se graba… porque tu madre es pobre, tu no vas a poder estudiar, entonces generas… psicológicamente generas un bajón.*
***EXP1**/ a veces la vulnerabilidad social es hereditaria".*

También hallamos en el discurso de los investigadores expertos en la experiencia una demanda explícita de responsabilidad a los políticos, pero también a las empresas:

*"**EXP2/** Tenemos que hacer conciencia. No tanto nosotros sino nuestros gobernantes y nuestras empresas que nos brindan la energía. Tienen que hacer conciencia de que son muy elevadas las facturas y de que tienen que crear mecanismos para poder pagarla. Y que cada vez haya menos pobreza, menos familias en situación de pobreza energética, o vulnerabilidad energética".*

Y además demandan que se enfoque el problema desde abajo hasta arriba, e incluso hablan de irresponsabilidad por su parte cuando consumen, lo cual es un hecho verdaderamente muy grave y, sencillamente, intolerable:

*"**EXP14/** Mantener el hogar caliente hoy en día es un privilegio que no todos tenemos, a pesar de que nos esforzamos y trabajamos mucho. Pero tenemos que pensar mucho en pagar la mínima factura, porque si nos damos ese gusto, ese privilegio de calentarnos un poco, sea por calentadores o por radiadores, nos supera el costo. O sea, sobrepasa lo que uno gana. Si ya de por sí vamos a pedir ayuda para X cosas, que no siempre nos la dan, pero aun así no nos alcanza, entonces ese privilegio no nos lo podemos dar. Es un privilegio porque el simple hecho de que ganes el sueldo mínimo ya es para nosotros un privilegio. Yo no lo gozo. Muchos trabajamos más de 40 horas, pero aun así no llegamos al mínimo. En la casa que alquilo hay radiadores, pero no me puedo dar el lujo. No lo enciendo porque sería irresponsable por mi parte. Si fuera un derecho todos lo tendrían. Creo que los políticos deben de dejar de pensar en ellos y que vean no de arriba abajo, sino de abajo para arriba".*

Además, hay quienes apuntan a la necesidad de resolver el problema cooperativamente, como indican los miembros del saber teórico, conociendo cada uno sus capacidades específicas, complementándolas con las del resto de actores y aprovechando siempre las oportunidades que brinda el abordaje desde el nivel de proximidad que permite lo local. No obstante, en torno a esto último también ponen de relieve la dificultad para conseguir que una regulación europea pueda satisfacer las necesidades concretas de los vecinos de un pequeño municipio, encontrando en ello un verdadero reto administrativo:

*"**J_EMP1/** Yo quería preguntar sobre qué capacidad de en la de "complementación de capacidades de los actores sociales", ¿qué capacidades estabais intentando? ¿Vale? Y luego, lo de "escalar y fomentar soluciones locales o municipales de proximidad a nivel estatal" también, igual. ¿Qué soluciones habíais pensado?*
***J_TEO2/** La primera de las competencias de las capacidades: pues bueno, viene de un estudio de políticas públicas europeo que busca completar estas políticas. Entonces, sería ver cada uno de los actores que hay relacionados con pobreza energética y cómo se complementan sus capacidades. De la administración harían falta más recursos y aparte más formación en la técnica energética. O sea, donde falla cada actor, habría que completar esas capacidades. En la empresa, más formación en capacidades sociales. Lo que comentaban antes de empatía, de acercamiento a las comunidades más hacia la empresa, no dejarlas en zonas periféricas. Bueno, se refiere a eso, a completar las capacidades que faltan cada uno. Y de la sociedad civil, pues más formación, más participación, más empoderamiento, más información, ¿vale? Era un poco eso. La otra pregunta era de las competencias, ¿no? Claro, entonces sería estudiar para lograr la participación en pobreza energética habría que descubrir iniciativas exitosas y trasladarlas de alguna manera que tuvieran visibilidad nacional para que pudieran replicarse. O sea, si hay alguna comunidad o hay una iniciativa local que está funcionando en Valencia, pues que no se quedara ahí, sino hubiera una plataforma en la que se pudiera trasladar esa iniciativa para que se pudiera analizar y tratar de llevarla a otros sitios si es que está funcionando. Por supuesto, adaptándolas con las cautelas necesarias, etc. Era esa la idea de, digamos, pues aprovechar, escalar iniciativas que están funcionando de abajo arriba.*
***J_TEO7/** Si me permite [TEO2], yo creo que la referencia a lo local y exclusivamente a lo municipal tiene que ver con la importancia de que medidas de alcance al máximo nivel europeo (son directrices que vienen de la Unión Europea), se traducen en políticas nacionales de transición energética y que luego tienen como actores de gestión inmediata las comunidades autónomas, que cada una tiene un... entiende su rol de modo diferente y toman medidas de modo distinto. Al final hacen que sea difícil que la solución de proximidad que siempre va a estar asentada en el territorio sea a nivel municipal, en pueblos de distinto tamaño o nivel de barrio y distrito en las grandes ciudades. Pero siempre, pero no por la administración local, que quede como el rompeolas, donde todo el mundo acaba dándose bofetadas, pero no como el sitio privilegiado desde el que pueden incorporarse todas las medidas que, a otras escalas mayores, se pueden estar tomando y que tienen que resolver la situación concreta de vecinos específicos y particulares, con nombre y apellidos. Así como potenciar que las buenas soluciones se capilaricen y lleguen a nivel municipal a todos los sitios donde está la gente que está viviendo dificultades de pobreza energética. Ese es un reto que es administrativo, que se refiere a los servicios sociales. Cuando decían antes de JMJ "es que el trabajador social municipal no tiene ni idea sobre todo tema energético", está hablando justamente de eso, ¿no? Que puede tenerse claro en el Ministerio, puede incluso atenerse a una política a nivel autonómico, pero ¿cómo llega eso al centro de referencia de los servicios sociales en tu distrito, en tu barrio, en tu municipio? ¿Quién forma y quién aplica todo ese tipo de medidas para que se conviertan en la solución que está esperando una persona concreta? María, Fernanda…, eso tiene que ver con un problema de articulación y de escalamiento hasta llegar a lo más próximo".*

Vemos que también el grupo de saber experiencia comenta este tema en sus sesiones y, además, introduce una novedad cuando menciona que las personas en situación de pobreza energética tienen la responsabilidad de influir en la gestión del problema mediante la exigencia de sus derechos:

*"**EXP-10/** La solución de arriba abajo, de la gente que manda hasta los ciudadanos, los dos tienen que trabajar. La empresa, los políticos y los ciudadanos, todos juntos para mejorar la vida.*

> ***EXP-11/*** *Sí, y por eso es muy importante que trabajo en equipo. Porque primera vez cuando era programa en Ucrania, este programa era que Ayuntamiento[28] paga todos los arreglos y la gente solo espera. Entonces la gente estaba allí esperando "cuando entramos en la lista". Pero después como no había tanto dinero, pero había un montón de edificios viejos con la gente con un montón de necesidades, ellos han cambiado las normas y han puesto que algunos edificios, depende de edad de edificios de gente, han dirigido para algunos edificios dan 50% de dinero, para otros 30%. Y si la gente piensa, ahorra y busca como hacer mejor, no está sentadita y esperando*
> ***EXP-10/*** *Con una mano no aplaudes, con dos manos*
> ***EXP-11/*** *Como ciudadanos podemos influir, no solo exigir, pero las personas tienen que cambiar su mentalidad para que se decidan a exigir, para pedir los derechos, para proponer y exigir algo importante para la vida de ellos".*

El siguiente apunte (realizado por el grupo de académicos durante la JSCP) se encuentra directamente relacionado con el argumento que hemos visto unos párrafos atrás (que defiende que un abordaje arraigado en un enfoque de justicia social contrarrestaría la estigmatización de los afectados y su dependencia de los servicios sociales). En este sentido opinan que operar fuera de ese marco de justicia convierte a los trabajadores en jueces de pobres que deben discriminar quien sí y quien no merece asistencia social y cuánta (además de la gravedad y complejidad burocrática que entraña esta dinámica de tener que demostrar la pobreza):

> *"**J_TEO7/** Digamos que, en el proceso histórico de expansión de los derechos civiles, primero político, después sociales… lo que se refiere a los derechos sociales. Hay algunos que en nuestra sociedad, en nuestro marco están claramente asentados en la conciencia colectiva y legitimados más allá de cualquier opción partidista. Por ejemplo, el derecho a la sanidad. El derecho a la sanidad con algunos matices, lo que es un derecho universal garantizado y que permite, una vez que está establecido como derecho básico, esa autonomía por parte del usuario de la sanidad pública que no le convierte en objeto de indagación por ninguna agencia que le someta a investigación, escrutinio, etc., sino que es un derecho que tiene y que ese derecho se paga esencialmente a partir de los impuestos de todos y sobre la base de un servicio público. La sanidad pública que luego se puede complementar con los seguros privados o lo que quieran. En el caso del derecho a la energía o de otros que conformarían parte de los derechos sociales como derecho a la alimentación, eso no está consolidado como derecho básico universal. Lo cual significa que para aproximarnos a ese derecho a la energía, las medidas que se toman, como continuidad política y de gestión, implican cumplir una serie de requisitos, es decir, pasar una determinada criba. Y en ese terreno los servicios sociales públicos actúan de alguna forma como rejilla que dice quien tiene "derecho a:"; y quien lo paga, si lo paga la administración o lo tienen que pagar las empresas, cosa que es absolutamente irracional, porque una empresa tiene legítimamente todo el derecho, funcionando, cumpliendo la ley, a obtener beneficios y por lo tanto no nace del derecho a la energía la consecuencia de que lo tengan que pagar las empresas para el que no pueda asumir la factura. Tendría que haber otro sistema de otro nivel que garantizara el derecho a la energía sin necesidad de tener que pasar por esa, por esa indagación, por esa inspección, por esa fiscalización que en muchos casos genera dependencia y sometimiento a procesos administrativos que no dejan a la gente en condiciones de poder cubrir, insisto siempre, el coste básico de*

[28] La investigadora del grupo acción experiencia está haciendo referencia a un programa de rehabilitación de edificios desarrollado en su país, cuyo funcionamiento había explicado previamente, y nosotros hemos dejado recogido en la correspondiente cita unas líneas más arriba.

*la energía que legítimamente tendría que tener como derecho, como tenemos derecho a una sanidad básica y de calidad ¿no?".*

Por otro lado, las consecuencias de acreditar la pobreza, deja secuelas importantes, lo que se observa en el relato subjetivo que estas personas hacen acerca de este tipo de interacciones:

*"**EXP10**/ la gestión, las citas, los documentos, todo que piden… los documentos que piden mucho y.... mucho, la verdad... yo los servicios sociales que voy yo… dónde yo vivo. La trabajadora social no quiere verme…*
***H**/ ¿cómo?*
***EXP10**/ no, no es verdad... pide una cita hasta cuatro meses, cinco meses. Y cuando he entrado, dos palabras, fuera... Ella gana tres mil, dos mil cuatrocientos*
***H**/ No, hombre, no ganan eso*
***EXP13**/ Esos de SSSS ganan mucho. Yo he oído ganas mucho. Eso sí de Caritas, no. Quieres una prueba: para trabajadora social, que quieres verla urgente, no te lo dejan a ver, como un presidente, no lo puedes ver...*
***EXP10**/ no, no… es verdad, más cuando...*
***EXP13**/ vigilantes te tratan como un delincuente. Es que...*
***EXP10**/ yo no quiero ir allí para que luego busco problemas".*

A continuación, pasamos a abordar otro aspecto de la atribución de responsabilidades muy importante: el modelo de financiación del bono. Su diseño actual hace recaer sobre la empresa el deber de financiar los descuentos de las facturas que se realizan a los consumidores vulnerables. Como veíamos, las personas del grupo de saber experiencia atribuyeron en su aportación una co-responsabilidad a empresas y políticos ("*conciencia del alto precio de la factura y de la responsabilidad (políticos y empresas) de solucionarlo").* Pero ¿cómo ha de repartirse esta responsabilidad? Y ¿qué opinan los demás saberes? Los investigadores procedentes de la empresa consideran que la legislación vigente, además de atribuirles la obligación de financiarlo, los deja, por el propio diseño de concesión del bono, en la incómoda posición de meros intermediarios entre los servicios sociales o el Estado, y los clientes:

*"**GDIS-EMP2**/ bueno si queréis entrar en la parte del bono social, que para mí es de lo peor, la verdad, porque eh… porque creo que la burocracia es inmensa, el papeleo que tiene que hacer un cliente para poder solicitar el bono social es brutal y las comercializadoras al final somos meros intermediarios entre, entre el cliente y la empresa, porque al final no somos los que otorgamos el bono social".*

Con respecto al tema de la financiación, los académicos recuerdan que es una cuestión que está continuamente en pleito, que debe ser aclarada y cuestiona la inevitabilidad de que tenga que regularse de esa forma y no de otra, siendo posible imaginar otras soluciones (ya presentes en otros cuerpos legislativos comunitarios):

*"**TEO2**/ Yo creo que el reto ahí es conseguir que cada uno de los actores estudie qué papel puede desenvolver ahí y desarrollar para mejorar entonces, o sea, la idea de no culpabilidad, de no culpabilidad de uno frente a los demás.*
*[…]*

***TEO3**/ A mí no me gusta hablar de culpabilidad, pero creo que sí hay una responsabilidad por parte de la empresa, de las empresas, pero… de las administraciones públicas a todos los niveles, en todos los niveles, que además en este país no es por falta de niveles administrativos, desde luego.*
***TEO2**/ Sí, bueno pero que sí hay movimientos sociales y se ataca a la empresa por esto, pero luego detrás de la empresa, lo que decía, es que hay un sistema tan complejo del mercado eléctrico… […] España es el único país donde la empresa paga por el bono social porque el resto de los países europeos no lo paga la empresa, lo paga el Estado, porque le corresponde al Estado las cuestiones asistenciales. Entonces, hay una complejidad en este tema…*
***TEO3**/ Y conflictos permanentes a nivel judicial ¿eh? porque el Supremos ya ha dicho que el sistema escogido por España no es la que tienen el resto de los países europeos. Y es que hay un problema anterior y es: si cabe imaginar un sistema mejor que el que tenemos que dé cobertura realmente a más personas o a las personas que lo necesitan. Desde luego, el nuestro no es satisfactorio*
***H**/ ¿Y nos cabe imaginar otro escenario mejor? ¿cómo sería?*
***TEO3**/ Cuando digo cabe imaginar, no me refiero a nivel de Walt Disney ¿eh? quiero decir que es que hay soluciones normativas diferentes y el legislador elige dentro de ese abanico de posibilidades, todas válidas ¿no? cuál considera mejor. Bueno, pues nuestro legislador ha elegido una que no comparten legisladores de otros países. Otros países han escogido otro tipo de soluciones. Entonces, claro que hay un margen de maniobra, por supuesto que hay un margen […] ¿Quién paga esta vulnerabilidad?, o sea, a quien corresponde el sufragar ese eventual gasto. Y esto ha sido un mundo lleno de conflictos, porque las eléctricas, aunque tienen departamentos y aparentemente están muy concienciadas y demás, han impugnado sistemáticamente este tipo de normativa".*

El núcleo duro del debate lo pone sobre la mesa la propuesta incorporada en la aportación de este mismo grupo ("*soluciones paliativas que no sustituyan responsabilidades mercado-Estado*"):

*"**TEO6**/ Yo quería volver un momento, si no te parece mal, si no os parece mal a una cuestión que ha planteado antes [nombre] que me parece interesante o que a me suele preocupar con relación a cuál sería la mejor forma de ayuda ¿no? Si, a través de un servicio, de un bono social o del cheque. ¿No? eh… y parecía que era una cuestión fundamentalmente práctica, pero yo creo que hay también una cuestión cultural o de cultura, que es el tema de… es una discusión que aparece permanentemente ahora en España con relación a la dependencia, a la educación, a la sanidad…: el tema del cheque servicio, ¿no? del cheque. Es decir, que conecta también con la discusión sobre las diferentes posturas en el tema de la renta básica universal ¿no? aquellos que plantean que hay que, que es preciso hacer todo tipo de servicios y que el ciudadano debe comprar esos servicios en el mercado, ya sean sanitarios, educativos, energéticos, en este caso, porque eso favorece la libertad y la autonomía ¿no? Pero tengo la sensación de que he introducido antes, cuando he hablado de la autonomía en el tema de la alimentación, creo que hay algunas necesidades básicas que aquellos que defendemos una cierta universalidad cierta, una cierta responsabilidad pública a la hora de cubrir ciertas necesidades, nos preocupa que vaya creciendo entre las clases medias una visión de la libertad que lleva a que cada cual adquiere en el mercado en función de sus capacidades y sus posibilidades, una vez que todo el mundo tiene garantizado unos ingresos básicos, adquieren el mercado, la prestación que precisa ¿no? […] Es decir, que aun siendo pragmáticos (que estoy de acuerdo que hay que ser pragmáticos a la hora de ver que, en cada circunstancia, lugar, territorio eh…cómo gestionamos, como damos respuesta pragmática al problema de las necesidades energéticas) también creo que estas cuestiones hay que mirarlas… hay que tener de reojo el tema este ¿no? Las consecuencias que tienen sobre las cuestiones de cultura asociada ¿no? con relación a lo público y lo privado y demás ¿no?".*

El problema con el diseño actual del bono social, vemos que estriba, entre otras cosas, en que su mecanismo de concesión trasmuta profundamente las identidades de los agentes, lo cual es, cuando menos, verdaderamente inquietante. En el caso de los afectados les expropia de su identidad de ciudadanos rebajándolos a la condición de consumidores-clientes que deben ser ayudados si obtienen el veredicto favorable de vulnerable. Además, con su diseño trasmuta la responsabilidad cambiándola del tejado público al privado. Y, con ello, también se cambian directamente las identidades del resto de actores. Cómo afecta a los trabajadores sociales podemos escucharlo de su propia voz:

> *"**GDIS-SSSS2/** Yo creo que en definitiva lo que vemos es que el problema de la pobreza energética es un problema de pobreza… como tal. Eh… yo…. entendemos que es que hay situaciones en cuanto a la acreditación, efectivamente que es que deberían ser de oficio. O sea, las situaciones de vulnerabilidad económica en la Comunidad de Madrid están… o sea hay miles de familias que estos son beneficiarios de RMI, pues los SS.SS y ellos, documentalmente ya han acreditado que no pueden, o sea, no se puede subsistir de más con esto ¿no? […] Yo creo que…, Yo creo que el papel de los SS.SS sí que podría ser eh… el poder acreditar situaciones de vulnerabilidad excepcionales más allá de la, de lo que sea por renta, por discapacidad, por víctima de terrorismo, eso ya hay papeles que lo acreditan, para eso no hace falta un técnico ni una acreditación de vulnerabilidad, porque creo que todos estamos haciendo miles de esfuerzos que cuestan un dineral, eh, eh, e en cuanto a esfuerzo profesional, de tiempo para que después, efectivamente, se tramiten muy pocas veces y la realidad es bastante frustrante sobre todo para las propias familias porque son en definitiva las afectadas.*
> *[…] **GDIS-TS1/** efectivamente algo está fallando cuando nosotros por nuestro lado tenemos unos equipos de voluntarios que se llaman servicios de orientación y de información de vivienda. Antes se dedicaban a intentar ayudar a los usuarios a negociar con, con los bancos o con sus arrendatarios las deudas que tenían y tal. Ahora lo que se han convertido esos equipos de voluntarios es en expertos para poder ayudarles a hacer estas gestiones. Sí porque ellos no saben y no pueden".*

Esta mutación de las funciones de los servicios sociales también ha sido reconocida por el saber técnico empresa, quienes entienden que deberían asignarse más recursos para fortalecer la función de los servicios sociales, debido a la presión burocrática que estos tienen:

> *"**GDIS-EMP3/** poniéndose en la piel de SS. SS ¿no? al menos por la experiencia que yo tengo, que conozco más la parte de Cataluña…eh…cuando comentaba que estaban desbordados, yo entiendo que eh….. un servicio social, no se puede dedicar a ayudar a una persona a cumplimentar un documento, porque tiene otras cosas más importantes que hacer ¿no? Entonces esto es un poco lo que me trasmiten los servicios sociales de allí, y estoy plenamente de acuerdo. O sea, cuando una persona tiene otra serie de problemas eh, el asistente social tiene caras más importantes que hacer que ayudarle a rellenar el documento del bono social ¿no? Yo esto es lo que veo, por lo tanto, pienso que la ley tendría que descargar al servicio social de toda esa gestión".*

Y así lo explican cuando son llamados a clarificar su aportación *"más recursos para servicios sociales para un acompañamiento más personalizado".* En su interacción diaria a causa de la operativa de los bonos sociales y la tramitación de cortes de suministro

las personas de empresa detectan una necesidad, acrecentada por el COVID, cuya diferente magnitud viene determinada por el ayuntamiento en cuestión: (Tabla 5.7):

> *"**J_EMP2/** Bueno, en general, que puedan disponer de más tiempo para para poder ver cada caso que les llega. Porque sabemos que están saturados y en muchos casos hacen más trabajo administrativo que el trabajo propio de un trabajador social, que es diagnosticar un poco el caso de la persona y asesorarle para que después pues pueda hacer la solicitud del bono o hacérsela. Tenemos casos de ayuntamientos que nos mandan directamente las solicitudes que les han llegado a través de... Canalizadas a través de servicios sociales, ¿no? Pero que no es el caso mayoritario y más ahora en la situación COVID, que presencialmente no se pueden hacer muchos trámites, pues en general echamos en falta que aparte de las formaciones que se puedan hacer desde las empresas con servicios sociales y ONGs que se hacen, para intentar que haya más, más coordinación y mejor tramitación de todas estas solicitudes, pues en general echamos en falta que haya más medios para que ellos puedan atender bien".*

Y nuevamente encontramos acuerdo en el discurso de los investigadores de la empresa con el del grupo saber experiencia, pensando también éstos últimos que el problema no es de los trabajadores sociales sino del diseño del bono social:

> *"**EXP3/** El problema está en que hay que cambiarlo [el bono], hay que crear otra cosa nueva, es decir, esto no sirve para nada, no sirve para nada. Los trabajadores sociales hacen todo lo posible para que a ti te lo consigan, para que tengas el bono social. Pero hay que luchar porque eso no hay quien lo coja por ningún lado.*
> ***EXP/5** Eso también es cansado para ellos, porque no tienen culpa, tienen mucho trabajo y no se pueden centrar en esto".*

Volviendo al tema de la financiación, hemos reflejado en los datos anteriores que existe un acuerdo en que hacerla recaer sobre la empresa no es la forma más adecuada de regular este problema. Sin embargo, ello vemos que coexiste con otros comentarios críticos hacia ellos, relacionados con los márgenes de beneficios, fundamentalmente:

> *"**GDIS-SSSS3//** Y la historia de todo esto es que evidentemente las empresas no pueden perder, pero es que a lo mejor todos tenemos que ceder en esta historia, es que tenemos que ceder de alguna manera.*
> ***GDIS-TS2/** que yo estoy de acuerdo contigo con que tengan que hacer una mejor regulación en que, y que todos tenemos que ceder, por supuesto, por supuesto, es que no hay más tu tía, o sea esto no es una parte que hay que decir yo quiero seguir ganando lo que estoy ganado ahora y no quiero. Primero porque la energía es un derecho fundamental, como el derecho a tener alimentación o el derecho a tener un techo…".*

En cualquier caso, vemos que en líneas generales existe un consenso en cuanto a que la mejor forma de financiación debe ser a través de los presupuestos generales del estado y no a través de las empresas, mencionando continuamente la necesidad de automatización o de otras soluciones redistributivas pero canalizadas por el Estado; soluciones en las que las empresas también tendrían una función de financiación indirecta pero no de identificación ni de gestión del problema:

> *"**GDIS-SSSS1/** mi experiencia es que quien tiene ingresos no suele tener impagos, entonces yo creo que la madre del cordero está ahí, es decir, mientras las rentas*

*mínimas no estén lo suficientemente universalizadas para que quien no tiene ingresos, tenga renta este problema va a ser inasumible, lo pongamos como lo pongamos, porque nadie va a asumir (risa) un impago, un impago crónico, que es lo que tiene la gente que tiene pobreza energética, una imposibilidad de pagar crónicamente, porque los más pobres no tienen posibilidad de mejorar sus circunstancias económicas, entonces yo creo que… bueno yo soy una peñazo con esto pero la carta social europea dice que nadie puede vivir por debajo del umbral de la pobreza y que eso le corresponde al Estado; entonces las compañías energéticas están ganado millones, quizás puedan tener un tipo impositivo para financiar las rentas mínimas y que el sistema de rentas mínimas sea único, que no sea tampoco un sistema de rentas como está ahora mismo atomizado que le vuelve a la gente loca".*

Con respecto a la automatización en varias sesiones ha surgido tanto la necesidad como la problemática de llevarlo a acabo. La necesidad es reconocida de forma unánime por todos los actores y siempre asociada a la potencialidad de este mecanismo para identificar a los consumidores vulnerables y prestarles la protección debida y reconocida por la legislación tanto europea como española:

*"**EXP3**/ Debe haber una máxima simplificación del procedimiento para conseguir una ayuda energética a aquellas personas que más lo necesitan […] yo pienso que el problema no está en los trabajadores sociales, el problema está en quién ha hecho esto. Es que se puede hacer mucho más fácil, menos complicado para que la gente lo pueda entender y menos burocracia, y que sea equitativo, porque la equidad es fundamental. Es decir, están aquellos que lo necesitan más y aquellos que lo necesitan menos. Eso se tiene que regular. Pero el problema está en cómo está hecho esto, que no hay por donde cogerlo.*
***EXP2**/ Yo pienso que es una buena idea [bono social], mal informada, solapada y con muchos trámites y burocracias. El gobierno lo hace. Pero no quiere que tú lo apliques. Ya está. Y es por eso que ni lo divulga, ni lo informa ni nada.*
***EXP5**/ No es un bono social, es un paripé social*
***EXP1**/ Es como la remi [RMI] que se dieron cuenta que esas personas no podían comprar medicamentos ¿Y qué se hizo? Que todas las personas que tuviesen el remi pudiesen acceder a las medicinas gratuitamente. Vale, pues entonces se supone que una persona que tiene el RMI es que está fatal, no tiene ingresos. Pues directamente, si tiene el RMI tienes que tener bono social, un bono de agua. Entonces, si la sanidad es superimportante y lo hay, y lo han hecho ¿Por qué la luz y el agua no? Pues eso, que no tengo que solicitar nada. Tengo una renta mínima y está registrado que tengo que solicitar el bono".*

Una de las personas del saber técnico acción atribuye la ineficacia del bono a la falta de un diseño racional que anticipe, y no reaccione, a esta problemática social y que cuente con el consejo y la reflexión de todas las administraciones; es decir, un diseño que integre mayores márgenes de automatización, como sí en cambio, señalan que sí contemplaban regulaciones anteriores:

*"**GDIS-SSSS3**/ Este sistema empezó el [año] el 15 por un hecho flagrante de que se murió una abuelita en casa y por eso automáticamente el Ministerio lanza un Real Decreto… fue eso, que somos así, no actuamos con prevención sino a raíz, en el tema de los SS. SS, a raíz de dramas y esto se pone en marcha sin consultar ni con las CCAA ni con las administraciones locales. Empieza un desembarco en los ayuntamientos de compañías energéticas, que bueno, nosotros los escuchamos, pero decíamos, si es que esto no es así. Le demandamos a la Comunidad Autónoma que por favor nos mandara un protocolo porque no se trata de sacar un real decreto de la administración central que luego las competencias son de la comunidad autónoma y que nosotros decíamos*

*"¿cómo? ¿de qué manera? ¿cómo lo hacemos? ¿nos elaboramos un informe, nosotros…, jaja… en la administración, deprisa y corriendo para dar información sobre estos colectivos vulnerables?" No, esto no se hace así… es que ha sido…[…] estáis hablando de perfiles, en concreto mayores, que es que no tendrían que tener necesidad de ir a ningún sitio. Es que simplemente por ley, por ley… porque usted tiene esta y edad y usted tiene esta pensión no va a tener más, más que pagar un porcentaje mínimo, ya está… es que estamos sometiendo a la ciudadanía a unos peregrinajes y a un drama […] como pasa con las PNCs, "usted tiene 65 años, no tiene una pensión contributiva, automáticamente usted pasa a una PNC". Pues esto tiene que ser igual. Porque la energía es un derecho, es un bien… que se nos está escapando en esta historia.*
***GDIS-EMP2/** Para empezar deberían, deberían hacer unos RD en tal caso más sencillos, y no esto, porque una de las cosas que a mí me llamó mucho la atención, es que en reales decretos anteriores… se otorgaba el bono social a por ejemplo a personas con PNC y viudas, que ahora con los RD posteriores no... o sea, pueden ir por IMPREM, por renta, pero no a viudas ni a pensiones no contributivas. Es decir, que en vez de mejorar se está empeorando…*
***GDIS-SSSS1/** ni a usuarios por debajo del umbral de la pobreza… que nadie contempla ese criterio…*
***GDIS-EMP2/** Exactamente, antes… pero vamos, antes se otorgaba el bono social a gente que tenía potencia contratada menos de 3 y ahora eso ya no existe, o sea, directamente a los que tenían menos de 3kw de potencia contratada, bono social, pues jolín ampliar un poco más, pues directamente, no sé a 3… seguir con esa potencia o hacer otras medidas que abarcaran a un colectivo un poco más ¿no? Pero realmente nosotros como empresa estamos obligados a hacer lo que ellos nos dicen, así, así, o así…".*

No obstante, estos ligeros acuerdos (que coinciden plenamente con algunas de las intervenciones de la perspectiva de las empresas y que ellos reflejaron en la propuesta de cambio en la atención como: "*personalizar, humanizar, automatizar, no estigmatizar")* el tema de la automatización no se discutió durante la jornada: tan solo durante la etapa de clarificación la empresa preguntó al grupo de trabajo social sobre su propuesta: *"imputación directa del bono social por perfiles de familia"*.

*"**J_TEC-EMP1/** La imputación directa del bono social por perfiles de familia" ¿Cuáles serían esos perfiles o como se sugiere hacerlo?*
***J_TEC-TS5/** Una de las problemáticas que tiene España es que el bono social del que podremos discutir muchas cosas tiene un proceso burocrático no fácil. Las personas que tienen derecho a él, pues en muchos casos no se informan, son procesos complejos. Ahí la imputación es tan fácil como que de la misma manera que tu solicitas el bono social y ellos comprueban si se cumplen condiciones de necesidad nada más solicitarlo, es muy fácil comprobar si las familias cumplen las condiciones ¿no? Podemos discutir cuales serían esas condiciones, pero desde luego lo que no tiene sentido es que haya, según datos oficiales, 5.5 potenciales beneficiarios del bono social y solo en torno a un millón y medio de personas lo están aprovechando. Por lo tanto, ahí hay una voluntad muy clara de no entregar o no poder disfrutar de ese derecho por parte de algunas personas a las que sabemos que no les va a llegar la información y que no van a tener capacidad y mucho más en tiempo de COVID en el que muy pronto te remiten a plataformas web o no sé qué, en las que sabemos que ay personas que no participan. Por tanto, de hecho, Portugal, por ejemplo, si no estoy mal informado, tiene una asignación directa del bono social. ¿Por qué en España no la hay? Luego ya podremos discutir si ese bono social es suficiente o no es suficiente. Pero desde luego lo que no puede ser es que a quien ya les llega no lo estén disfrutando por múltiples elementos".*

Tampoco durante el diálogo final no hubo ningún comentario sobre que la empresa hubiese decidido incluir finalmente esa propuesta como un enfoque contrario al

de la suya (durante los veinte minutos de grupo se habló de ello, sino que la portavoz lo anotó en el tránsito de una actividad a otra). La respuesta aclaratoria, al incluir como ejemplo el caso portugués, dio lugar al disenso, pues en su tabla de resultados especifican este hecho, o así lo entendemos como motivo del desacuerdo (Tabla 5.11).

En definitiva, lo que se observa es que la coincidencia estriba en que, tratándose de un mecanismo que contemple los niveles de renta, no hay disenso entre los actores, como tampoco lo hay si el proceso de automatización se refiere a los trámites intermedios relativos a la gestión de la información una vez formulada la solicitud del bono. Sin embargo, un mecanismo que contemple una asignación directa, como el caso portugués de determinados perfiles sociales, sin que medie una solicitud del beneficiario, sería el núcleo del disenso. En cualquier caso, no hubo un diálogo cruzado en torno a esta cuestión concreta durante ninguna de las sesiones. Cabe imaginar, solamente, que, si en algún momento se modificase la decisión acerca de la forma de financiación del bono, como así han solicitado (e impugnado las empresas) el desacuerdo quizá podría dirigirse hacia un punto de mayor encuentro.

Por otro lado, el motivo de reclamar una mayor automatización está, como hemos visto, en las ventajas burocráticas y en la necesidad de llegar a todos aquellos que verdaderamente lo necesiten. Sin embargo, este tema generó alguna duda en el grupo de saber teórico y el grupo de saber técnico de trabajo social. Para éstos últimos, cualquier intento de acceso a las personas empobrecidas por la vía burocrática supone el olvido de un colectivo de personas amplio, precisamente el más empobrecido y el más vulnerable. Es decir, estiman que la automatización no permitiría, por sí sola, que el bono alcanzase a todas aquellas personas con situaciones residenciales irregulares, lo que vuelve a confirmar la necesidad de abordar la pobreza energética junto con una reforma de vivienda:

> ***"EXP4****/ Yo creo que no es posible. No es posible la imputación directa. Lo que creo es que no puede ser directa, no que no tenga que ser hecha. Quiero decir que hay que cambiar algunas cuestiones para que se pueda hacer la exención del coste fijo, la imputación del bono y la tarifa asequible, por los dos motivos que acabo de decir, porque la gente empobrecida tiene muchas dificultades para estar empadronada donde realmente vive, para tener la titularidad del recibo a su nombre y para otras muchas cosas. Con lo cual habría que establecer un sistema bastante complejo para hacer esto posible. O sea, si no se tiene en cuenta la realidad de las personas empobrecidas, lo que ocurre es que el bono social no les llega, que es lo que les pasa ahora mismo.*
> ***EXP5****/Pero los que sí cumplen los requisitos, los que tienen derecho a él solicitándolo, por qué no puede tener derecho de acceso sin solicitarlo, simplemente porque lo cumplen ¿no? O sea, las dificultades son previas, no son, no tienen que ver con poder o no poder imputarlo. Simplemente no se imputa pues porque bueno, debe haber algún*

*interés en que haya esta gente que tiene derecho, pues no lo disfrute o se le complique la vida*
***EXP4****/ No, yo, efectivamente tienes razón en lo que acabas de decir… Cuando la factura coincide con el beneficiario debería haber una imputación directa. Pero sabiendo que esta situación no es siempre así tiene que haber otros mecanismos… o sea… la administración tiene que contemplar la realidad de las familias que son consumidores, pero no titulares. […] O sea, quiero decir que la realidad de las familias es la realidad de las personas empobrecidas y la realidad de las personas empobrecidas no se ajusta a la legislación de titular del contrato y consumidor.*
***EXP2****/Pero la imputación directa del bono yo creo que sí es una forma de atender y cubre una parte importante de la pobreza y luego sí que hay excepciones…*
***EXP4****/ Yo creo que no son excepciones. Es que yo trabajo con unas personas que vienen con las facturas sin pagar y lo digo desde ahí, no son excepciones.*
***EXP2****/ Pero bueno me refiero que sí, o sea que se queda mucha gente fuera, pero igual que con otras cosas cuando no tienen empadronamiento, pero bueno,*
***EXP4****/ Claro, pero "el igual que con las otras cosas" es al final una suma de pobrezas que siempre va a las mismas personas. Son las más empobrecidas y con las más empobrecidas algo hay que hacer*
***EXP2****/ Claro que habría que ver eso cómo se puede cubrir, pero es verdad que, si se hiciera la imputación directa de oficio, cubriríamos una parte importante de pobreza de familias*
***EXP4****/ Si eso no lo he negado, y por eso digo que acepto la propuesta de imputación directa, pero creo que no cubre a la mayoría más empobrecida*
***EXP2****/ bueno, no sé si a la mayoría, yo no estoy tan de acuerdo, pero bueno si…*
***EXP4****/ Yo estoy segura, o sea, si sumas ahí a toda la gente que vive de ocupación, la que vive de chabolismo, la gente que vive en habitaciones compartidas de pisos en los que no están ni empadronados, la gente que vive en habitaciones, aunque no esté empadronada, hay mucha gente que se te queda fuera".*

Curiosamente, el mismo debate se produjo en el seno de del grupo de discusión, pero con distintos actores incluyendo a los profesionales de las empresas y en lo relativo a la facilidad o dificultad del trámite:

*"**GDIS-OTR1**/ A mí me parece que no es complejo… la documentación es sencilla…*
***GDIS-EMP2****/ Ahí sí que no es verdad ¿eh? no es verdad*
***GDIS-EMP3****/ La familia tradicional es fantástico*
***GDIS-EMP2****/ Pero que no las hay, no es una realidad*
***GDIS-EMP3****/ parejas de hecho...*
***GDIS-EMP2****/ gente que no sabe ni leer ni escribir…*
***GDIS-OTR1****/ Pero vamos a ver… personas mayores que están cobrando una pensión*
***GDIS-SSSS1****/ Eso es solo una parte, pero no es la generalidad de las familias vulnerables. Las familias vulnerables son familias que viven con otras familias, o con la familia extensa o de una manera que no coincide con el padrón de su residencia*
***GDIS-EMP2****/ Exacto*
***GDIS-SSSS3****/ entonces, nada, nada de lo que podamos regular con papeles va a resultar eh… porque va a dejar fuera a la gran mayoría de vulnerables*
***GDIS-EMP3****/ Por ejemplo familias numerosas separadas. Entonces los hijos están empadronados con uno, porque no pueden estar empadronados en dos sitios a la vez, pero realmente tienen la custodia compartida. Entonces si lo pide uno, entonces el otro no lo puede pedir, cuando realmente los hijos también…*
***GDIS-OTR1****/ Bueno, pero eso entiendo que son problemas administrativos*
***GDIS-EMP3****/ Claro, pues a eso vamos".*

Por otro lado, como decíamos, también en grupo de saber teórico hicieron propuestas en este sentido, cuando recomendaron "entender" que no se están aplicando los mismos indicadores para entender el problema que para atenderlo. Es decir, se

identifican unos potenciales beneficiarios, pero luego esos indicadores no son lo que se aplican en los criterios de asignación, motivo por el que la diferencia entre perceptores potenciales y beneficiarios reales es difícil que se acorte:

> *"**TEO4**/ Yo creo que hay hoy en día unos indicadores que se utilizan para estudiar el fenómeno de la pobreza energética, que son indicadores que se están popularizando a nivel europeo, muchos de los cuales, a mí, en mi humilde opinión, no tienen ningún sentido teórico porque miden, miden una cosa y la contraria. No, no, no identifican de verdad las personas que están en una condición de pobreza energética y por otro lado son indicadores que luego se utilizan solo para estudiar el fenómeno, pero que se dejan de utilizar completamente cuando hay que atender el fenómeno y solucionar el fenómeno de la pobreza energética. Y eso yo creo que es algo que a nivel regulatorio no, no está bien en la pobreza energética, como en otros temas de diseño del mercado. Yo creo que lo ideal sería tener los mismos indicadores para estudiar el problema y para paliarlo. Entonces, si tú a través de un indicador eh… identificas un hogar en pobreza energética, ese indicador también te tiene que valer para dar una ayuda a ese, a ese hogar, porque si no, si desacoplas de manera tan brutal el estudio del problema con su solución. Luego no eres capaz de ver si las medidas que estás introduciendo son capaces de verdad de paliar el tema de la pobreza energética […] un indicador cualquiera de los que se usa ahora, que puede ser… No sé si se está usando de verdad, pero digamos una familia que gasta más del 10 por ciento de sus ingresos en energía está en una situación de pobreza energética y la han identificado. Pero luego el subsidio a través de bono social eléctrico, a través de bono social térmico no… en la orientación socio económica de ese subsidio no se hace con el mismo indicador. Entonces tú has identificado un hogar, un hogar vulnerable, pero no le estás dando una ayuda. Luego, el subsidio será completamente a través de otro criterio. Eso es un problema que puede ser del indicador de que se usa para estudiar el problema o del indicador que se usa para proveer el subsidio.*
> ***TEO1**/ Yo justo tenía, la misma reflexión que [TEO4], lo hablamos mucho y al final terminamos coincidiendo en ello lo que pensaba era eso, que tiene que haber una conexión entre la definición, los indicadores y los criterios con que se asignan las ayudas sociales. Hay una desconexión ahora que, que no permite identificar realmente los hogares que están sufriendo por la pobreza energética, y entonces una conexión entre éstos que, ayudada, por supuesto, por un análisis más a fondo de estos hogares a nivel económico como a nivel social o, y también por supuesto a nivel de energético".*

Esta última idea conecta a su vez con otra de las aportaciones del grupo de saber acción trabajo social quien identificó que había que entender que: *"la energía que no se usa por no poder pagarse no está contada":*

> ***"EXP4**/ La gente está recibiendo… la cuantía del bono térmico, ¿y yo me río no? Primero porque es como vergonzosa la cuantía. Nadie se calienta con eso si tiene que usar la electricidad. Y segundo, no sé en base a qué se ha hecho esa contabilidad, porque hay muchas personas que yo voy a sus casas y tengo que estar con el abrigo dentro porque no hay calor. Entonces ¿Cómo hacen esas medias con los hogares donde no hay calor? Y hay muchas casas donde no hay calor. ¿Cómo puedes dar un bono eléctrico, o sea, térmico de 25 euros a una familia que no encienden la calefacción porque no pueden? Como… o sea, tendrás que decir cuánto cuesta la calefacción en una casa y en esa casa que no pueden encender tendré que subvencionársela si quiero que la enciendan… lo otro es… bueno, hacer como que hacemos […] voy más allá de que no se usa por no poder pagarla, eso es la pobreza energética. Hablo de cómo se cuenta. Necesitamos entender que la energía que no se usa por no poder pagarse no está contada. Eso es lo que quiero decir. Hay que contarlo por necesidades energéticas. Creo que si el bono no permite que las personas tengan energía suficiente, en realidad no es un bono social, es una limosna social".*

También este tema salió en el grupo de saber teórico aportando al debate la necesidad de diferenciar entre confort adaptativo y confort standard, y con la necesidad de ampliar la definición de pobreza energética para que integre dimensiones más subjetivas y que permita, precisamente, aplicar a sus políticas un enfoque orientado hacia las necesidades energéticas de cada hogar, y no hacia el consumo que estos hacen:

> ***"TEO2/*** *La definición de pobreza energética empezó siendo muy limitada y ha ido evolucionando a nivel académico a una definición más amplia que habla subjetivamente de hogares que no tienen el confort suficiente para tener cubiertas sus necesidades térmicas, y yo lo que quiero plantear es que la definición sea más amplia, que permita más dimensiones*
> ***TEO3/*** *¿a qué te refieres?*
> ***TEO2/*** *Pues que las necesidades térmicas dependerán del hogar, pues que cada hogar tendrá que definir cuál es su nivel de confort mínimo*
> ***TEO1/*** *siempre se ha visto la pobreza energética como relacionada más a la parte térmica, o sea a la calefacción, sobre todo y aquí en España también hay o…, pero como otros países, otras necesidades. Entonces primero hay que identificar las necesidades y luego hay que decir que no es porque estos hogares estén en condiciones económicas desfavorecidas, que tengamos que pensar que esto se tenga que consumir menos, sí o sí. O sea, por un lado, hay si hay ahorro energético y la micro eficiencia o eficiencia energética, que esto sí que hay que respetar, pero por el otro no hay que limitar estos hogares solo porque han tenido la mala suerte en algunos casos de y sobre todos los menores de nacer en familias vulnerables, en familias pobres. Y esto está por ejemplo por la parte de calefacción o en general para las necesidades más de climatización. El debate entre confort adaptativo y confort estándar y esto está interesante. ¿Qué significa confort para un hogar? o sea no... Cada persona puede ser diferente. No se puede establecer algo que valga para todo. Y por el otro lado, algo que es poco lo que se ha hablado es por la parte de necesidades más eléctricas. Entonces nosotros hemos podido ver y estudiar sus necesidades y compararlas luego con los consumos reales que tenían y hemos partido, o sea hemos empezado por un modelo que tenían ellos de consumo que llamaban mínimo... O sea que en la literatura se llama de suministro mínimo vital, porque pensamos que lo que incluía este tipo de consumo mínimo no permitía una vida digna a las personas, por ejemplo, incluía lavadora, refrigerador y iluminación y nada más. Y cocina, cocina también, perdona. Y nosotros pensamos que también hay otros tipos de necesidades que son básicas y que no pueden. Entonces incluimos más, por ejemplo, televisión, que parece una tontería, pero sobre todo en lo que hemos vivido en la COVID y sabemos que es que es el día a día de muchas familias que han tenido que estar confinados y la televisión nos ha acompañado por mucho tiempo también a los que no estaban acostumbrados. Pero estoy pensando en ello, cómo se puede pensar en otras necesidades. Entonces, lo de ampliar el abanico de que tiene en cuenta pobreza energética es también escuchar a las personas y no diferenciar entre hogares vulnerables y hogares no vulnerables. O sea, todos tienen el mismo derecho a la energía".*

Otro tema importante fue el de la accesibilidad a la información, en torno al cual sí hubo un clima general de consenso, aunque cada grupo de actores puso el acento en una perspectiva distinta. Así, el grupo de saber experiencia recalcó la necesidad de difundir la información de una forma más accesible a sus circunstancias, e introdujo dos matices nuevos como la palabra educación (la cual dejaron subrayada en la aportación) en lugar de información y la perspectiva generacional (al demandar esa educación, sobre

todo para los jóvenes), dos hechos que fueron comentados por el grupo de académicos durante la jornada de cruce de saberes:

> *"Yo había pensado en los estudiantes porque tengo un hijo adolescente, y un trabajo de campo muy bonito sería involucrarse en los asuntos sociales, porque ellos son el cambio, ahora"* ***(EXP5).***
>
> *"En el colegio hay que enseñar lo que es la energía, como nos llega a nosotros la energía. Todo lo que es desde que toco un interruptor hasta que llega la luz, todo el proceso que existe, de donde nace la energía hasta que nos llega. Un proceso que es muy bonito ¿eh?, pues explicarlo en el colegio"* ***(EXP3).***
>
> *"****J-TEO2****/ A mí me ha gustado, como tema nuevo, el que decían "trabajo de campo con jóvenes"*
> ***J-TEO7****/ Y también sacaron a relucir el tema de los mayores ¿eh? Los del [residencial] JMJ. Que si una señora de 80 años no tiene teléfono para las apps…Dar un abordaje un poco por categorías de edad puede ser interesante. Que otras partes son más evidentes ¿no? Situación educativa o contexto rural urbano. Parece que son claras, ¿no? Pero que el componente generacional no lo hemos considerado y sí es importante. Yo no sé si se habla de cuestiones energéticas en los colegios, por ejemplo. Bueno es una vía de penetración importante*
> ***J-TEO2****/ "Educación" han puesto ellos…educación de que es la energía y como llega al interruptor… yo creo que siempre hablamos de información y tal, pero, no sé eso es un enfoque diferente".*

Con respecto a la información, el grupo de saber experiencia demanda las empresas mayor y mejor información para aquellos que no tienen contacto con los servicios sociales:

> *"****EXP1****/Si tuviésemos más información no llegaríamos a tener esas facturas pendientes que… ¿Quién se ocuparía de dar esa información? Yo creo que la misma empresa, cuando vea que hay una factura pendiente, pues oye, tienes el bono social, una carta, una información, una llamada que cuando vayas y vean que vas porque tienes una factura pendiente, por ejemplo: "oye el bono social te lo puedes hacer, ¿en qué situación estás?, que sea la propia empresa, no tener que ir hasta la asistenta social, que como digo, cuando vas a la asistenta social es que cuando ya estás mal, mal, mal… pero a veces es solo una mala racha y pues que la misma empresa te de la información".*

Sobre este punto, fueron preguntados en la asamblea, produciéndose un diálogo en el que quedó de manifiesto que muchos de los consumidores vulnerables acuden antes a las empresas que a los servicios sociales; a pesar de todo demandan una mayor empatía, observándose que no relacionan tanto la falta de ella con un trato malo, sino con el hecho de recibir una información insuficiente y poco accesible:

> *"****J_TEC-E1****/ Yo quería, a ver si me podrías aclarar qué significa o a qué se refiere "cercanía a quienes no tienen una trabajadora social, empatía" y luego otra que es "información de la empresa a quienes tienen deudas sin tener que ir a la asistente social. Prevenir".*
> ***J_EXP5****/ pues eran personas mayores. Realmente no saben ni siquiera cuál es sus servicios sociales ni a dónde corresponden, personas que no hablan español... Total, todas las personas vulnerables, pues no, carecen de recursos o de herramientas para realmente identificar dónde tienen que acudir. Entonces es como otro punto de información, como el Ayuntamiento o el Metro o algo que sea más factible para ellos. Porque hay gente que no sabe ni siquiera dónde tiene que ir. Lo desconoce*

*completamente, ni siquiera que existe un trabajador social. Hay mucha falta de información y ¿quién realmente te puede ayudar con este tema? A veces la gente de a pie parece que lo sabe, pero es algo muy desconocido para...sobre todo para gente mayor y gente que nunca ha accedido a ninguna prestación social, ni siquiera sabe dónde le corresponde ir. Pues como es un requisito empadronarse, que es algo muy importante, sería muy factible que se haga en el Ayuntamiento; que dispongan de esa información o alguna persona que se dedique pues a informar de este tema.*
***J_TEC-E1/*** *Y había preguntado por dos, por la que entiendo que habéis contestado que son "cercanía de los que no tienen trabajadora social". Y no era esa que has dicho "información de la empresa".*
***J_ EXP5/*** *Pues ligada a la otra, porque tampoco saben... Pues va directamente a las empresas eléctricas y realmente no reciben la información o la persona está saturada de su trabajo y dice pues no sé, no sé dónde podrían acceder. Aunque lo sepa, como no es su trabajo, pues le falta mucha empatía en general, con la pobreza en general y con las personas vulnerables en general. O sea, una falta de formación, sobre todo en la empatía a las personas con bajos recursos. Se ve a diario.*
***J-TEC-E1/*** *Perdonad, pero por aclarar estáis diciendo como, o sea, la falta de empatía es de la empresa energética hacia las personas vulnerables, ¿no? Que no sé si estoy de acuerdo o no, sólo quiero aclararlo, ¿eh? Que seguramente estoy de acuerdo.*
***J_EXP6/*** *No, no. Lo que ha querido decir es la empatía que hay entre la empresa... La deuda que puede tener y en vez de ir a la a la Seguridad Social, o sea la trabajadora social, se dirigen a la central, a la empresa. Hablando de la deuda, entonces no saben las ayudas o los beneficios que pueden tener a la hora de poder recurrir. No sé si lo aclaramos, si queda claro.*
***J_TEC-E1/*** *Sí, más o menos.*
***H/*** *¿Más o menos? A ver, intentadlo otra vez, [EXP6]*
***J_EXP6/*** *A ver lo que ella quería decir. Lo que quiere decir es que, en vez de ir a la trabajadora social por la falta de información, se dirigen directamente a la empresa deudora, a la central de energía, sin saber las posibilidades que tienen por la falta de información. Entonces, el mejorar esa vía de información un poco está relacionada con la anterior pregunta: por la falta de información.*
***J_TEC-E1/*** *de acuerdo*
***H/*** *Sí. La pregunta que os hacían era quién tenía esa falta de empatía.*
***J_EXP5/*** *Todos los trabajadores y las trabajadoras sociales están escasos en información. De hecho, yo tengo información directa que me han dicho que ellos los han formado en este tema, pero la información no nos lo tramiten. Yo, personalmente he tenido que quejarme mucho ante la trabajadora social de mucha información. Me reúno tanto de aquí del centro y no nos las trasmiten ellos, porque es algo que es bastante absurdo en la situación que estamos y nosotros tengamos que informar a un trabajador social de su trabajo. Es mucha falta de empatía, mucha falta de información. Yo creo que ese es el gran, gran problema que hay actualmente. Cuando*
***J_EXP3/*** *Pero ellos se refieren a cuando tienes una deuda, ¿no?, es decir, cuando debes el recibo de la luz, el trato que recibes de la comercializadora, no es muy empático, la verdad. Es un trato...Es un poco duro, a veces.*
***J_EXP5/*** *No, yo no estoy de acuerdo*
***J_EXP5/*** *Te dicen, pues no se puede [aplazar el corte], no sé, habla con una trabajadora social. Vale, pero ¿qué trabajadora social?, ¿dónde me tengo que dirigir?".*

Este discurso conecta con el de otros actores (los trabajadores sociales) que lo enmarcan en el concepto más amplio de acompañamiento de estas personas, siendo esta otra dimensión que complementa la necesidad de mera información o mero buen trato, y que incluye, también, una actitud comprensiva ante la dificultad de estas personas para enfrentar su día a día:

*"**GDIS-OTR2/*** *Yo creo que sobre todo nos falta ponernos en el lugar de la persona vulnerable… Yo que semanalmente los tengo delante, ni siquiera a esta distancia, los*

*tengo aquí, hablando con ellos, te encuentras con que efectivamente el bono social es muy complicado de, de solicitar y necesitan mucho acompañamiento, es muy complejo. […] son personas, son personas mayores, son personas eh vulnerables en muchos sentidos, eh o sea, a ellos les llega una carta de Endesa o de Iberdrola o de quién sea, y ya se pegan un susto y no entienden que llamen a ese teléfono tan raro o que, dirección de correo pero si no tienen correo electrónico ni tienen… les suena muy raro y como no tengan un hijo que pueda… atenderles, como no tengan alguien que realmente les acompañe, eh, no lo hacen, eh, nosotros, comenzamos dando esta… información y, y veíamos que no, que tenía que irse con el informe, con el formulario impreso, luego vimos que tenían que llevarse el formulario impreso y cumplimentado, porque ¿qué es eso del cup? A nosotros nos parece algo muy normal eso del cup pero a ellos les parece una cosa extrañísima.*

*[…]*

***GDIS-SSSS2/** Otra de las circunstancias que comentábamos es que tienen que presentar equis documentación y una de las cosas que se ve, que es una de las dificultades, estamos hablando de la necesidad de acompañamiento. Muchas de las familias necesitan acompañamiento para traducir, para entender, pero principalmente lo que no tienen es ni tiempo para acompañarse a sí mismos ni a sus hijos. Entonces, ehhh… hay compañeros que nos comentan pues que la madre, pues tiene que ir a trabajar 2 horas aquí, 1 hora a 3 horas, y otra hora a no sé qué. ¿Para qué? para poder comer. Efectivamente, es que en ese impás la persona también no prioriza eso, ¡es verdad! O sea, es otra de las dificultades ¿no?".*

Esto enlaza, además, con otra clara demanda de mejora en cuanto a la forma de atención incluida por el grupo de saber experiencia en su aportación: "*mejorar las normas y reglas de atención de la gente, mirar cada caso mejor y más atento*". En este sentido vemos dos testimonios, uno de cada grupo de saber experiencia. La primera de las investigadoras reflexiona a partir de la situación de su hermano, quien vive con sus padres y los mantiene mediante sus dos trabajos; por este motivo, relata, los padres no reciben ninguna ayuda bajo el argumento de que ya viven con su hijo:

*"**EXP11/** Puede ser que tienen que hacer algunos cambios en normas o reglas para ver mejor la situación. Sí, él trabaja en dos trabajos, pero no tiene días libres, no es muy bueno… mejorar las normas para atender a las personas para poder ayudarles… porque cada caso es individual, para ver mejor la situación de esa persona o de esa familia, para poder decir si tiene derecho a algo o no".*

Mientras, la segunda, expone cómo le fue denegada una ayuda para cambiar la ducha de casa porque su madre vive con ella y cobra una pensión, a pesar de que ésta no le ayuda con nada de su pensión y están pasando bastantes apuros económicos. De su experiencia concluye que allí deberían ser más humanos y comprender que cada situación tiene su dificultad. Como puede verse son problemáticas muy complejas que muchas veces exceden la capacidad de estas personas para resolverlas sin un adecuado acompañamiento:

*"**EXP8/** Si vas a los servicios sociales el trato ya es muy distinto. Te ponen muchas pegas. De entrada, tendrían que ser más humanos. Es que no sé, están como mi sensación es que yo no vengo aquí a que me den dinero. De entrada, no me digas, que te estoy contando mi problemática, "ah, pues ese es tu problema". Sí, lo sé, pero te estoy exponiendo mi caso por lo menos sea un poco, por lo menos no digas "ah, pues*

*ese es tu problema". Mi madre tiene 85 años y vive conmigo, pero paga los gastos de la suya porque piensa que tiene que ayudar a sus hijos. Mis dos hermanos viven allí en su casa. ¿Cómo lo hago? ¿Cómo le hago ver que donde vive es en mi casa? ¿Y qué hago? Si me la traje porque no puede estar en su casa... Pues dímelo de otra forma. Yo qué sé el trato, las formas, pero no me digas, es tu problema. Porque eso lo tengo muy claro. Porque ¿qué hago con mi madre? Está mal hecho lo que está haciendo. Pero ¿qué hago? Le digo que voy apurada, pero les ayuda a ellos o les da el dinero cuando se lo gasta en juegos. [...]. Cada casa es una problemática. ¿Cómo no le va a dar dinero a su hijo si se lo pide? Como además es esquizofrénico y ahora ha mejorado mucho, pero le ha dado por el juego".*

También los participantes del grupo saber técnico hablan de una deficiencia de información y lo hacen en dos sentidos: primero, de las personas que atienden desde las empresas y segundo, con relación a la falta de información accesible a todos los actores sociales, denunciando que "*los cambios normativos no son accesibles a todos los actores*":

*"***GDIS-TS1/** *Yo lo que sí he notado es que no todo el mundo que te coge el teléfono para informarte sabe informarte. Yo he tenido problemas como comentaba antes la experiencia de mi abuela, cuando me pedían que presentara certificado de minusvalía no nominal, y cuando yo decía no nomitativo ¿cómo puede ser no nomitativo? ¿vale? Entonces, yo puedo interpretar que hay detrás de todo eso, pero los que me cogían el teléfono, ninguno sabía explicármelo. Y yo sé que es un certificado de minusvalía, pero es que hay gente a la que hasta hay que explicárselo. Entonces que la gente que te coge los teléfonos para informarte, que esté informado. Porque me dice, "no, no es que aquí en la hoja me pone esto, y yo es lo que te cuento", "ya, pero explícame qué quieres decir con eso, entonces a lo mejor, formar más a la gente que informa, estaría bien y eso creo que sí que es fácil de hacer ¿no? porque yo creo que debe de haber momentos de ¡boom! este… pues como sale el bono, contratamos gente para informar telemáticamente y…".*

*"**TEC-TS/** yo creo que la falta de información es generalizada, no solo es de los usuarios, sino de quienes las tienen que aplicar, incluso la normativa sale en el BOE y parece que nos tenemos que leer todos los webs todos los días, todos los profesionales, todos los servicios [risa] y todo; que claro que lo tenemos que hacer, pero creo que habría ahí una función ¿no? de los responsables políticos en adaptar esa información del BOE a los distintos perfiles ¿no? tanto profesionales como ciudadanos; bueno, si los adaptaran a los ciudadanos es muy posible que nos enteráramos los demás".*

Con respecto a la accesibilidad de la información, una de las demandas del grupo de saber experiencia es que la información se produzca a través de canales más adecuados como la televisión, saliendo este tema también en los dos grupos de este tipo de saber:

*"No hay una, cómo decirlo, una política social para informar a la gente como hacer… como puede ahorrar, puede no consumir mucho y vivir bien. Esto que no tenemos. Nunca la he visto yo en la tele, pero hay cosas de…hay cosas que dice "puede cambiar una bombilla por otra" pero eso es mercado para vender los productos no para información a toda la gente para que no vivir, no vivir la pobreza energética. Hay más información para vender, no para los intereses de la sociedad"* ***(EXP11).***

*"Yo considero que el bono social es una buena idea, pero tal vez la información no llega a todo el mundo. Mi idea sería, por ejemplo, como se hace en nuestros países de A veces, cuando había campañas de vacunación, salía por un mes antes, todos los días en la televisión pública y todos los días también en la televisión privada, después que venía esta campaña de vacunación ya todos sabíamos. Pero aquí eso no se informa. De*

*pronto viene una campaña y te lo mandan en la factura. Pero aquí la mayoría de la gente no lo conoce y no lo maneja. De pronto es una idea que salga en la televisión pública. Teniendo el Estado, una televisión que me imagino que no paga por ese tipo de campañas, hacer una campaña nacional por tanto tiempo para que la gente esté informada de esto, de que tiene este recurso y también como solicitarlo"* ***(EXP4).***

En este sentido, algunos incluso afirman que las campañas en la tele son la causa de que ahora ya todo el mundo, según ellos, conozca el bono social:

*"**EXP8**/ Cada vez lo tiene más gente porque hubo una temporada que lo dijeron en la tele. Yo creo que el que no lo sabe es muy raro. Yo personalmente ni lo sabía, pero vamos. Yo me enteré de lo que era porque quería poner una ducha para mi madre, pero me dijeron que como no estaba empadronada en mi casa, que no me podían ayudar.*
***H**/ ¿Y en la entrevista te hablaron del bono social?*
***EXP8**/ No, y lo leí mientras yo estaba esperando que me tocase, lo leí y luego yo le pregunté y me dijo que sí, que lo arreglase. Fui a la oficina, me pidieron la documentación, la entregué y posteriormente me mandaron una carta y me dijeron que sí, que era apta".*

Otros de los canales que ellos consideran que sí funcionan son las ONGs, las asociaciones de barrio (donde vuelve a percibirse de forma implícita la idea de la necesidad de acompañamiento) y las informaciones que vienen en las propias facturas:

*"El trabajador social y las asociaciones de barrio en este sentido ayuda mucho... Más para la gente que no habla, la gente que no entiende, que sea de otro país, no lo entiende, no sabe de dónde sacar los papeles. Y no lo comprende. Y debería haber en cada barrio una asociación, pues en plan papeleo, citas, cualquier cosa que... […] También un punto importante de información de Bono social es Cáritas, porque yo en la parroquia de mi barrio, que son los que me ayudaron para acceder aquí, contrataron a mi marido y todo eso. Yo a veces iba allí a ayudarles y los lunes venía gente con las facturas y ellos las pagaban. Y entonces ellos cuando veían la factura super elevada, les decían "¿no tenéis bono social? No. Pues tenéis que solicitar el bono social". Ayudaban a muchísima gente con el tema del bono social y los ayudaban en el tema del papeleo. Había un voluntario que los hacía de ir incluso con ellos, de gente mayor, porque la gente iba con que les iban a cortar la luz y ellos le pagaban, pero a la vez que le pagaban la factura, pues tienes que solicitar el bono. Entonces también es una fuente de ayuda muy grande en los barrios […] Pero la verdad, hace más de un año que ahora se está facilitando más el bono social. Ahora te llega una carta en la factura a todo el mundo, no a la gente que está trabajando, no a todo el mundo. Tenéis tal fecha para solicitar el bono social cuando se va a renovar. Hace un año y medio, dos años como mucho y lo están haciendo súper rápido y súper fácil. Solamente te piden el contrato de trabajo y la última nómina para saber tus ingresos. Y si eres titular de familia numerosa, ibas con el carnet de familia numerosa y te lo concedían"* ***(EXP1).***

Otra de las sugerencias de los investigadores en situación de pobreza energética fue una "*mayor divulgación de información. Aumento del flujo de información. Creación de herramientas asequibles al público (por ejemplo, herramientas digitales)*":

*"**EXP9**/Yo más o menos para responder me he centrado en qué herramientas podrían ser indispensables para hacer llegar este tipo de información básica de cómo interpretar la factura, de donde viene la energía… digamos que yo creo que es una herramienta importante para que a la gente le sea fácil de llegar, y también es muy importante más información en la televisión, también".*

Con esta propuesta vemos que sucede un poco lo mismo que con la propuesta de automatización, y es que, el hecho de que no todo el mundo tenga acceso a ellas o no sepan utilizarlas, no implica que otros muchos sí. Es decir, el grado de analfabetismo digital es muy variable dentro de esta población y no hay por qué presuponer que no es una solución relevante, una vez solucionados problemas de otra cara de la pobreza como la asequibilidad a los datos de internet. Así se percibió durante la JCSP, aunque esta conclusión no fuese formulada allí; lo que el grupo de saber técnico empresa detectó fue una contradicción entre la propuesta inicial del grupo, y la aclaración que realizaron durante la jornada.

Veamos tanto la aclaración que hicieron a petición del grupo de saber teórico:

> *"**J_TEO1/** sobre la creación de herramientas asequibles al público, por ejemplo, aplicaciones digitales. O sea, teniendo en cuenta un poco la brecha digital que tenemos en España, ¿veis mejor la creación de una herramienta online que se pueda utilizar desde un ordenador o desde un móvil, o más bien una aplicación de móvil que se pueda descargar y la tenga pueda tener cualquiera que tenga smartphone y pueda tenerla en su móvil?*
> ***J_EXP5/** Bueno, pues antes de todo este procedimiento tendría que haber más información porque hay gente que no tiene esas herramientas, los que son mayores… o sea, la tecnología nos está comiendo, y lo digo yo que soy joven.*
> ***J_EXP7/** un smartphone no está al alcance del bolsillo de todas las personas y tienes personas inmigrantes aquí que no tienen y llegan acá sin el conocimiento de obtener uno y usarlo. Es difícil a veces, imagínate lo que ha dicho usted. Está muy difícil, pero hay que ver muchos frentes abiertos para este tema".*

como dudas que quedaron sin resolver para el grupo de empresa:

> *"**J_TEC-E1/** Yo he visto un poquito de contradicción en lo que eran los recursos digitales, ¿no? Que por un lado se pedían y, por otro lado, no, ¿no?*
> ***J_TEC-E2/** Sí, por un lado, dicen es que mucha gente no tiene acceso a la brecha digital y por otro que es mucho más cómodo. Pero lo decían desde el punto de vista de ahorrar energía. Cuando han hablado de los contadores... No sé si...No acabo de entender muy bien cómo perciben que eso les ayuda a ahorrar energía, porque la gente no está pendiente de su contador. No sé...*
> ***J_TEC-E1/** Yo lo que he entendido cuando he hablado este chico de los contadores es que como que... Un poco de las reclamaciones de consumo y todo eso, ¿no? Cuando leía a mano… A veces había errores y todo eso que ya... Creo que se puede referir a las estimaciones cuando ahí, pero bueno, no vamos a entrar ahora en estos detalles, ¿no?*
> ***J_TEC-E2/** Es más fiable, a lo mejor, o lo ven como más... Como no manipulable... No sé, algo así.".*

En cualquier caso, a este nivel, se aprecia la necesidad de realizar un abordaje de este obstáculo concreto bajo una perspectiva generacional.

Junto a este tema en la asamblea surgió otro: la problemática de los errores de consumo y las ventajas de los contadores digitales, que estaba relacionada con otra propuesta del grupo saber experiencia que rezaba *"usar la tecnología para ayudarnos a*

*tener menos gastos"* y para la que el saber técnico empresa solicitó aclaración (aunque como se aprecia en la cita anterior la aclaración no fue del todo efectiva):

> *"**J_TEC-E2/** Quería preguntar sobre: "usar la tecnología para ayudarnos a tener menos gastos" Yo entiendo que bueno, por un lado, una brecha y por otro lado la tecnología se podría aprovechar para mejorar el consumo energético y para mejorar la información que parece faltar o se echa en falta*
> ***J_EXP10/** Bueno, [nombra a quien le ha hecho la pregunta] por ejemplo el contador digital que se tiene en casa, en la empresa no puede cambiar ni poner más gasto que gastaste diario o un mes. Cuando viene un empleado, un personal de la empresa para escribir o para apuntar el gasto tuyo, lo puede cambiar. No como los contadores de ahora. Ahora puedes escribir con qué cantidad, pero el digital ya tiene todo controlado bajo control. Es lo que refiero yo.*
> ***J_TEC-E2/** Sí, con el contador digital ahora ya no hace falta que vayan a medir a tu casa, sino que la lectura, además se hace en el mismo tiempo en que tú consumes. Es una medida…*
> ***J_EXP10/** es una medida segura no como los anteriores que escribe y escribe. Hay veces que no viene a casa, que a mí me ha pasado el mes pasado con agua. Ha apuntado lo que quiere apuntar y me sale la factura muy grande.*
> ***J_TEC-E2/** Ya, ahora mismo contadores digitales en electricidad hay, en gas y en agua, creo que no.*
> ***J_ EXP10/** No, estoy hablando en general. De si mejorar no solo para la luz, cambiar para todas las cosas de energética diaria. No solo para esta, para todos".*

En el dato anterior apreciamos tres detalles. En primer lugar, la fluidez con que la persona en situación de pobreza energética interacciona con la persona de empresa y la asertividad que demuestra tener, a pesar de su mal dominio del idioma, y de encontrarse en un escenario completamente nuevo para él como es una reunión a través de una plataforma digital. En segundo lugar, el conocimiento que tiene acerca de las posibilidades de un contador digital (más allá de los prejuicios acerca de las actuaciones de las comercializadoras, lo que también es un dato para el análisis) y, por último, el contenido del discurso que revela, además de esos prejuicios, una percepción de vulnerabilidad subjetiva muy elevada. Esta inseguridad salió a relucir varias veces durante las sesiones de grupos de pares, apreciándose que la problemática de los errores de lectura es una fuente de preocupación, y de desconfianza hacia las empresas de difícil solución por la dificultad de aclararlo ya que conlleva un gasto que algunas de estas personas no pueden asumir:

> *"**EXP8/** Le dije que "yo creo que pago mucho". Fui a hablarlo personalmente y yo quería que viniesen a verme el contador y me dicen "es que mire, si el contador está bien, va a tener usted que pagar como que nos hemos desplazado hasta allí". Digo, o sea, que si el contador está bien, encima que me estoy quejando de que no puedo pagar la luz, voy a tener que pagar. Dice: "cámbiese al último recurso", pero vamos, que pago más o menos igual. Y dije "pues déjelo", no era lo que yo quería, pero bueno".*

Pero también consideran estas situaciones como otro motivo más para la formación con el fin de evitarlas:

*"**EXP3**/ Es muy importante que en las facturas viene un diagrama con los meses, con lo que has gastado cada mes. Los meses de invierno más alto. Pero si a lo mejor ves un mes y dices ¿y yo porque he gastado tanta luz este mes?, porque generalmente no gasto tanto... Poder explicar por qué. ¿Cuál es el fallo que ha cometido para gastar tanto? A mí me pasó una vez, cuando yo estaba de alquiler, me pasaron un recibo de la luz por 400 y pico euros. Yo vivo solo. Y entonces llamé a la compañía y me dijeron que es lo que había consumido. Y le dije a la persona que me atendió "Oiga, ¿me puede poner con un superior? Y me dice Sí, sí, sí. Y me puso con un superior y se puso también en el mismo plan. Y le dije "mire, estoy todo el día trabajando y puede ser que a lo mejor está de gira en España, los Rolling Stones y están ensayando en mi casa y yo todavía no me he dado cuenta. Vengan ustedes ipsofacto a leerme el contador". Por eso, cuidado con las lecturas de contadores. Resulta que había leído mal la cifra que no correspondía a mi contador, sino a otro contador. Es muy importante explicárselo a la gente cuando veamos sus facturas ... Como viene en la factura lo que has gastado las cifras, te vas al presidente, pides la llave, te vas y lees el contador. Eso fue lo que me pasó a mí. Fui al contador, y vamos, la cifra de la factura no tenía absolutamente nada que ver; y me dijeron que leyese yo el contador y le dijera la lectura. Y le dije: "No, mira, ese es tu trabajo, ven aquí y tú me lo lees". Es que las compañías de la luz hay que tener un cuidado con ellos. Sobre todo, es la actitud que tiene el empleado de la empresa, que cuando tú le dices "oiga, que a mí me han pasado un recibo que no me corresponde", que es imposible... Es la actitud de "esto, es lo que hay y ya está".*

El mismo tipo de juicio negativo hacia las empresas se observa con el tema de los precios, el que se ve que las personas en situación de pobreza energética responsabilizan a estos actores sociales del alto precio, de ahí sus demandas de: (1) *transparencia en contratos y precios:*

*"**EXP10**/ Las empresas tendrían que hacerlo. No hacer trampa a los clientes. Te dan un contrato con un precio y cuando es el final de mes es otro precio.*
***EXP11**/ Sí, quitar letras pequeñitas de los contratos".*

(2) *bajar los precios*:

*"Todo depende de… porcentaje de impuestos que añaden a precio de agua caliente y de gas, que no pueden influir mucho los políticos porque las empresas grandes son muy potentes […] el precio de la luz, estar en una medida normal para que todo el mundo puede pagar y también el gas" **(EXP11).***

(3) *controlar los impuestos de luz, gas y agua:*

*"¿Qué os parece que la factura lleve un IVA DEL 21%? Estamos, en la media europea, estamos tres puntos por encima de la media europea. Portugal, por ejemplo, tenía un 23% de IVA, está ahora en un 6%. En Reino Unido que ya no es Europa pagan un 5%. Entonces hay una cosa que os lo planteo, es decir, nosotros cuando pagamos la factura de la luz, pagamos unos impuestos ¿es esto ético? ¿lo veis normal? Para mí no. Si nosotros tuviésemos un IVA del 5% como los ingleses o del 6% como tienen los portugueses al año, ¿qué ahorro tendríamos en la factura de la luz?" **(EXP3)**.*

El tema de los precios y la estructura de la tarifa también fue hablado en el grupo de saber teórico y saber técnico trabajo social, mientras que el grupo de empresa lo mencionó en su propuesta de "entender" pero sin proponer ninguna solución específica, sino tan solo reclamando que las tarifas fuesen "*coherentes con el mercado energético que proponen las directivas europeas (tarifas)*".

Por su parte, el grupo de saber técnico, otro de los grupos que lo llevaba en su aportación inicial, sugería que se entendiese que estamos ante "*un problema de renta y coste inequitativamente compartido con otro*":

> *"**TEC-TS4/** la pobreza energética no existe, la pobreza es pobreza. Que quien tienen pobreza sufre otras pobrezas, por decirlo de alguna manera, y hacerla existir [risa]… la pobreza energética es un problema de renta. Esa sería exactamente la cuestión. De renta por un lado y de compartido inequitativamente por otro. Lo de inequitativo me refiero sobre todo a la parte fija del coste, que es la parte más grave de la factura y se graba a todo el mundo igual. Y además no se deduce, ni siquiera se exime, que sería desde mi punto de vista, lo lógico"*

y "atenderlo" con una "*exención en el coste fijo de la factura para rentas por debajo del umbral de la pobreza"* y junto a ello solicitaba, "*un gravamen a los excesos de consumo:*

> *"**TEC-TS4/** Yo creo que tendría que haber una exención en el coste fijo para rentas por debajo de un umbral de pobreza.*
> ***TEC-TS5/** Otra idea que se trabaja mucho es el de la tarifa, tipo la del agua ¿no? por escalones, de tal manera que se garantice una energía mínima, antes que decíais de la cuantificación de la energía necesaria o imprescindible en un hogar ¿no? no sé cómo lo habéis nombrado, pues, pues eso, que haya como un acceso a una tarifa mínima muy muy asequible y que garantice un acceso universal. Y a partir de ahí, bueno, también de esa manera se penaliza entre comillas el despilfarro ¿no?, sobre el consumo.*
> ***TEC-TS4/** Bueno, no, no exactamente ¿no? El que te garanticen una mínima no significa que no puedas consumir derrochando.*
> ***TEC-TS5/** Pero a partir de ahí, la pagas más cara, quiero decir*
> ***TEC-TS4/** Pero entonces hay que añadir, hay que añadir la penalización al gasto superfluo.*
> ***TEC-TS5/** Sí, un poco, o sea eso a existe. Por ejemplo, las tarifas del agua que tenemos en la comunidad de Madrid, que lo que se considera necesario se cobre a un precio muy bajo y a partir de ahí pues se paga más caro. A partir de unos volúmenes de consumo.*
>
> ***TEC-TS4/** Claro, lo que pasa es que yo hablaría incluso de penalización, o sea, no de que se pague más caro, sino que la penalización sea tan fuerte como la que tienen ahora mismo las personas pobres. Es decir, que quien lo tenga que pagar no lo haga porque no lo va a poder pagar [risa], no se si se me entiende, que es lo que les pasa a las familias pobres "no lo pueden pagar, no lo usan", ya está. Entonces los ricos, sin embargo, no tienen penalización de ningún tipo, porque la diferencia que hay ente un precio y otro a partir de un nivel sí se la pueden costear. Y no es la penalización, no es tan importante. Es decir, yo creo que sí tendría que haber un gravamen y una penalización muy alta a excesos de consumo, que no la hay".*

En cuanto al grupo de saber teórico también planteó una "*revisión de las tarifas (IVA acorde a su consideración de bien esencial y subir incentivos para descarbonización, con cuidado al impacto sobre hogares vulnerables"*). Durante la sesión de pares, observamos que expresan una idea semejante a la expuesta por el grupo de expertos en la experiencia, y plantean la posibilidad de reducir el IVA como posible, (cuestión que, a día de hoy, se ha hecho efectiva, aunque por el momento de manera temporal) y plantean que tal reducción, además, sea proporcional al consumo energético

del hogar. Aunque de este tema no se habló en la asamblea, por los discursos de los grupos de pares ya expuestos podríamos anticipar un posible desacuerdo o matización por parte de los trabajadores sociales, toda vez que el bajo consumo de los hogares más vulnerables no suele deberse a la eficiencia sino a la privación; por lo que la medida que proponen podría ser rebatida, con este argumento, en un hipotético diálogo. Sin embargo, habida cuenta, también de lo escuchado al grupo de saber teórico en cuanto a la conveniencia de atender a las necesidades reales de los hogares sin distinguir pobres de no pobres, entendemos que la matización sería compartida.

Por otro lado, añaden, como novedad el comentario sobre los impuestos de carbono señalando que son bajos y no incentivan la transición energética, pero que de acometer esa reforma está tendría que ser cuidadosamente planteada con el fin de no perjudicar más a los hogares vulnerables (lo que vuelve a ser un indicio de que las posturas podrían ser muy similares entre ambos grupos):

> *"**TEO1**/ Sobre todo, primero habría que hacer la diferencia entre el precio de la energía y los impuestos, que son dos problemas diferentes, pero ambos afectan luego a la factura de los hogares. O sea, si hablamos de precios de energía y podemos darle vuelta a las tarifas, pero es un tema muy, muy complejo y además todo lo que va en cada punto de la parte del precio de energía o por otro lado del precio más de la potencia, ehh, viene de la generación, de distribución… o sea viene de muchas cosas y es complicado. No voy a hablar de ello. No es tampoco sencillo y no soy ningún experto. Pero si vamos un poco a la parte de impuestos, por ejemplo, tenemos un IVA que al final es un IVA que está en otros países también al 21 por ciento, pero con él estamos diciendo que la energía no es un bien básico, como puede ser la comida. Y entonces estamos imponiendo un IVA que es el 21 por ciento. Y, por otro lado, si miramos a Portugal ya han puesto en marcha un tipo de IVA que depende del consumo del hogar, o sea menos consumes y menos IVA tiene. Y esto también, por ejemplo, puede incentivar el ahorro energético porque al final así va a beneficiar más los hogares que menos consume, que suelen ser los, o los que tienen más eficiencia energética o la mayoría de los hogares de los consumidores más vulnerables. Y, por otro lado, hay la parte de impuestos al carbono, o sea, impuestos a los combustibles fósiles o impuestos de electricidad. Y esto, por ejemplo, en España los impuestos a los combustibles fósiles son muy bajos, o sea es como si fuera un incentivo a los combustibles fósiles, o sea, y realmente esto afecta, o sea, y por ejemplo, haciendo un cálculo en la parte más técnica en los impuestos afecta a un 2 por ciento, el precio fijo, o sea el gasto final energético, mientras el IVA afecta a un 21 por ciento. Y entendemos que esto al final hace que no haya una transición energética porque los impuestos al carbono o el impuesto de los combustibles fósiles son muy bajos. Pero hay un IVA muy alto que, que al final aumenta mucho el gasto final de los hogares. Y también hay temas fiscales en el IVA que eso es complicado de cambiar. Pero si, si, si se ha hecho en Portugal, creo en alguna manera, se puede hacer también aquí en España. Y, por otro lado, tener, o sea prestar atención al tema de transición energética. Entonces en aumentarle impuesto al carbono, por ejemplo, la carbón tax de nuevo afecta o puede afectar a los hogares más vulnerables. Entonces tener cuidado en las dos cosas, por un lado, el IVA, intentar entenderla como un IVA a un bien básico y por el otro el impuesto al carbono, impuesto combustibles fósiles que sí se tendrían que aumentar para desincentivar los combustibles fósiles, pero teniendo cuidado que este aumento de impuesto al carbono suele afectar más a los hogares vulnerables".*

Por último, durante el diálogo final y abierto de la JCSP una persona del grupo de saber experiencia pide la palabra y vuelve a sacar este tema (siendo la única ocasión en la que estos participan en esta fase). Su intervención pie a otro diálogo sobre los impuestos y sobre el tema del alquiler de los contadores.

Por un lado, cabe señalar como positivo el hecho de que esta persona iniciara un nuevo tema de conversación, lo que da muestra de que se vio a sí mismo legitimado para hacerlo y se encontró capacitado, lo cual es una muestra de simetría en el diálogo. Sin embargo, a continuación, vemos que la respuesta que recibe es muy compleja, lo cual señalamos como ejemplo de hasta qué punto hay que cuidar las intervenciones y adaptarlas a un lenguaje común como premisa para un verdadero intercambio, así como disponer de tiempo suficiente para poder hacer todas las aclaraciones que se requieran. Probablemente ello sucedió, porque la persona del grupo de saber experiencia se colocó a sí mismo, inconscientemente, en una posición de inferioridad (lo que se aprecia en su forma de plantear su intervención en forma de consulta) y que provocó una respuesta del académico que ayudó a fijar la estructura habitual de roles que, precisamente, este proceso quiere disolver. Por este motivo, corresponde a quién realiza la supervisión metodológica (en este caso la doctoranda) velar para que las intervenciones se produzcan bajo las premisas adecuadas; por lo menos la primera vez que los actores se reúnen, o hasta que se produzca entre ellos un cierto nivel de confianza que facilite la contrarréplica en el caso de que las posturas de ambos saberes sean contrarias (que no fue el caso). Sin embargo, estar ya en el tiempo de descuento motivó que realizar esas correcciones metodológicas no fuese pertinente.

Por último, y como ejemplo de las condiciones de posibilidad del diálogo entre esta diversidad de actores, es pertinente observar que la observación de comprar el contador para ahorrar el pago mensual de alquiler no tuvo muy buena acogida en varias de los asistentes[29], en especial del grupo de trabajo social, pero ello no fue impedimento para que el diálogo fuese respetuoso sin dejar de ser asertivo. Veamos el diálogo que acabamos de comentar:

> *"**J_ EXP3/** Lo que quería comentar y a ver qué os parece, qué opináis. Del tema de que, teniendo el conflicto como deberíamos tener todos, yo creo, que la energía es un bien de primera necesidad, como tienen las facturas un impuesto de IVA, por ejemplo, de un 21 por ciento y no tener, por ejemplo, el reducido. O la cantidad de, por ejemplo, que pagamos como el alquiler, de contador, de diferentes conceptos que lo que hacen*

[29] Esta afirmación se fundamenta en el lenguaje no verbal que es posible observar en la grabación del evento.

*es subirnos la factura un montón. Pero un montonazo. Yo creo que la Administración tenía que tomar un concepto de estas cosas, igual que nos decían que las mascarillas no se podía bajar el IVA y las mascarillas quirúrgicas las bajaron al IVA reducido, pues yo creo que la electricidad, en la energía tiene que ser lo mismo. Como Portugal. Creo que Portugal ha bajado el impuesto del IVA y lo tenía bastante alto, hace relativamente poco tiempo, a un 5 o 6 por ciento. Yo lo que quería plantear nada más.*
***J_TEC-E6/*** *Yo decir respecto al contador, eh, eso se puede comprar también, porque es propiedad, creo que no soy muy experto, tampoco. Pero creo que se puede comprar y dejas de pagar el alquiler. O comprarlo, instalarlo tú bajo tu responsabilidad con un certificado oficial y todo eso. Y respecto al IVA, está en el debate político ahora, ese tema. Si no sale de ahí, el dinero saldrá de otro lado y bien puesto o lo que sea. Pero sí que se está, se está debatiendo, creo.*
***J_TEO1/*** *Sí, no, respecto al IVA, que algo se puede hacer. O sea, de hacer el ejemplo, Nacho, de Portugal y lo que han hecho en Portugal es hacer un IVA proporcional al consumo. Entonces si consumes menos, tienes un IVA más bajo. Y esto llega hasta el 5 por ciento del IVA, que sería un IVA súper reducido y no hay que ir a Portugal para ver esto. En Canarias se aplica un IVA del 0 por ciento sobre casi toda la factura, menos que sobre el alquiler del contador, donde se aplica un 7 por ciento. No se llama ahí IVA, se llama IGIT, pero estamos hablando de la misma cosa. Y Ceuta y Melilla también tienen un régimen tributario diferente en este sentido. Entonces, a priori es algo que coincidimos todos aquí, creo, que los impuestos son una buena parte, un 23 por ciento de media, por ejemplo, de lo que pagamos y estoy incluyendo también impuestos de hidrocarburos, impuesto a la electricidad y otros tipos de impuestos. Pero habría que ver también una reforma fiscal como se podría abordar. Es un tema muy delicado. O sea, y ver esto al final en alguna parte habrá que... O sea, que a pagarlo esto, o sea, o a presupuestos generales o, lo más probable, que se repercuta al final sobre otro tipo de impuestos. Y, por ejemplo, un tema sobre la factura que se estaba abordando, era la parte fija que se estaba pagando para incentivos a renovables. Que es lo que pasó cuando se empezaron a empujar mucho las renovables que no eran rentables. Entonces en la factura se puso este porcentaje que se paga sobre el consumo de la energía y que es algo que pagamos todos, pero solo se repercute actualmente en la parte de electricidad. Entonces lo que se ha hecho con el Fondo Nacional para la Sostenibilidad del Sistema Eléctrico es repercutirlo sobre todos los tipos de combustibles, incluyendo también la gasolina. Y esto hará que en cinco años la factura de la luz se vea bajada, porque esto que se estaba aplicando todo a la luz, ahora se va a repercutir sobre sobre varios combustibles y es algo que, a priori, es algo bien que, o sea, una señal positiva, que algo se puede hacer y... Pero es complicado. O sea, no es algo que el día, o sea, que de la mañana a la noche se pueda implementar.*
***J_TEC-TS5/*** *Rápidamente. Simplemente decir que la idea de que nos podemos instalar un contador, que es real, o sea, que lo podemos comprar y tal. En realidad, nos costaría probablemente mucho más porque necesitamos homologarlo continuamente, estar... O sea, seríamos los responsables de que aquello pudiese funcionar bien y eso tendría un coste más elevado. Eso, una empresa como propietaria tiene un servicio que hace esto, pues lo baja esos costes, pero individualmente no. O sea que probablemente no será por ahí por donde más podemos bajar la factura de la luz. Simplemente eso".*

Continuando con el análisis temático apreciamos la anecdótica presencia que tiene todo lo relativo a la transición energética y la utilización de energías renovables. Es un tema que solo se menciona en una de las aportaciones, curiosamente la de saber experiencia (*"Promover el uso de energías alternativas (placas solares)"*) aunque también lo hemos visto presente en el discurso del saber teórico, durante el diálogo final de la JCSP; concretamente en relación con la estructura de la tarifa eléctrica y la desproporción del coste fijo en el importe final de la factura (de su factura, en realidad, pues en realidad el integrante del grupo la compartió a modo de ejemplo). Su intervención

generó un nuevo debate en el que vemos que las posturas vuelven a ser matizadas por los actores, y estas aceptadas e incorporadas en la perspectiva inicial, siendo este el verdadero interés del diálogo. En cuanto al contenido concreto de la intervención vemos que sucede ya en los últimos momentos y que vuelve a centrar (y "resucitar") el debate en torno al derecho a la energía, la dificultad para ligarlo al ahorro energético y la responsabilidad de la administración en todo ello:

> *"**J_TEO 7**/ Esta es mi factura del mes de julio, ¿sí?, del mes de julio pasado. Un mes con mucho sol. Yo consumí 328 kilovatios, ¿sí?, y pagué 60,30 € en mi factura, ¿sí? ¿veis ahora si cambio esta otra factura? ¿Veis el cambio? ¿Sí? En el mes de septiembre, durante el mes de agosto, yo instalé una pequeña instalación fotovoltaica en mi casa. Yo soy un privilegiado. Vivo en una casa con un tejado muy bien orientado e instalé unos paneles que pueden producir hasta tres kilovatios. Si en el mes de julio, que es un mes soleado, también de verano, consumimos 236 kilovatios, en el mes de septiembre el consumo se redujo a 24. Es decir, el 10%. ¿Se entiende? Y sin embargo la factura no me bajo de 60 a 6 euros, sino que me bajó de 60 a 24 euros y medio. Creo que soy un consumidor consciente, en una casa muy eficiente, con incorporación de tecnología renovable, que me permite no solamente consumir, sino producir; buena parte de esa producción se vierte a la red. Pero ¿qué ocurre? que en la factura hay valores constantes que tienen que ver con la potencia contratada, con el impuesto a la electricidad, con el alquiler de equipos, etcétera, que hacen que la factura sea cuatro veces más de lo que representaría una reducción lineal respecto de la energía consumida. Y no digamos ya si pudiera incorporar el valor de mercado de la energía que he producido, que no he consumido y que se ha vertido a la red. Yo creo que dejo de consumir ya. Dejo de compartir. Yo lo aporto como dato para la reflexión de un grupo de personas de muy diversa procedencia y muy concienciada sobre la cuestión energética, de su componente eléctrico, no es sólo el único… ¡Es un lío!, ¡es un lío! Es… la autoconciencia, la aplicación de medidas correctoras respecto de la propia cuota de consumo, no se compadece con la reducción de la factura a unos niveles mínimamente razonables. Yo reduzco mi factura, consumo un diez por ciento y la factura se me reduce un 50 por ciento, más o menos [risa]. Lo digo para que seamos conscientes respecto de lo que podemos conseguir trabajando sobre las viviendas y trabajando sobre el comportamiento de los consumidores, que yo creo que es una cosa apreciable. Pero hay otros muchos, otras muchas tareas que no las pueden hacer los consumidores y desde luego no los consumidores en situación de vulnerabilidad. Sino que tiene que hacerla el regulador, tiene que hacerla… en cuanto a lo fijo que son penalizados en cada cambio, etc., etc. Tiene que ver con las empresas y con las distribuidoras de último recurso y tiene que hacerla el gobierno en cuanto a lo que es la política energética y la política de garantía de derechos básico en lo que afecta a la energía. Bueno, si vale como ejemplo para reflexionar ahí queda.*
> ***J_ TEC-E1/** Hombre, bueno, no vamos a entrar en este tema, porque hay mucha información que falta en ese debate, ¿vale?*
> ***J_TEO7/** No, no, no lo digo para entrar.*
> ***J_TEC-E1/** En el sentido que el derecho a la energía significa que tú, si no tuvieras las placas y das a la luz, tienes disponibilidad de esa energía y eso es un coste entre todos, ¿no?*
> ***J_TEO7/** Sí, sí, claro*
> ***J_TEC-E1/** Si todos tenemos dinero para poner placas y los vulnerables no, al final el coste o la potencia lo acaban pagando esas familias vulnerables. Pero recojo contigo en que es una cosa de varios frentes y de varias actuaciones. Y que cuando todos pongan las placas, pues bajará incluso el término fijo.*
> ***J_TEO7/** Lo aportaba con la idea de hacer presente la multi-responsabilidad, de actores muy diversos, algunos de los cuales no están presentes en este debate. Porque no tenemos ningún político o regulador en el debate.*
> ***J_TEC-E1/** Cuando habláis de la politización, yo diría casi no a la politización y sí a la responsabilidad de la Administración. Que yo creo que es mucho más amplia que el*

*estamento político, que parece que son los que tienen que actuar y no, hay todo un tejido de la Administración Pública que es el que habría que incorporar también, sí".*

Por último, hay que indicar que la necesidad de incorporar a las personas en situación de pobreza energética en la red de actores fue incluida en todas las propuestas excepto, curiosamente, en la del grupo de saber técnico trabajo social. El grupo de saber experiencia, que en el momento de la JCSP ya estaba embarcado en el diseño de un proyecto de acción comunitario contra la pobreza energética, sugirió una participación que uniera investigación, aprendizaje y acción *("Más conocimiento del tema y aprendizaje (de las familias a través de la investigación y llegar a otros"*), y a través de la reivindicación social *("cambiar la mentalidad de los ciudadanos para que pidan y exijan lo que necesitan ellos"*). Por su parte, el grupo de académicos lo mencionó desde enfoques completamente semejantes: "*PSPE, parte de la solución (sujetos protagonistas del proceso de atención transformación*)" y "*no sustituir en las negociaciones a las personas directamente afectadas*":

*"**TEO6/** El sábado tuve ocasión de estar con los niños en Cibeles, ¿no? Y una cosa que me sorprendió es que no estaba ninguna de las entidades sociales Cruz Roja, Cáritas, Caixa, Secretariado General Gitano. Y yo me pregunto... ¿Qué ocurre para que estrategias que tienen que ver con otro tipo de cuestiones, acaban, acaben dejando en segundo lugar un derecho, como es el que tienen las familias que viven en Cañada? Más allá de las cuestiones de si se cultiva o no marihuana, etcétera, etcétera, es una cosa que me sorprende ¿no? Es algo que no termino de entender en el conflicto de Cañada, no termino de entender cómo estaban los vecinos, pero no estaban las entidades. Una de las denuncias que los vecinos plantean en el último tiempo, una de las cuestiones que plantean es que se está negociando al margen de ellos. Me parece que tiene que ver con el tema del saber y de los saberes. ¿Cómo es posible que se esté negociando al margen de los que sufren directamente las consecuencias? Eh ¿hablamos junto a los que tienen una situación de necesidad o sustituimos a los que tienen una situación de necesidad?, ¿no? Es un poco, porque me parece que tiene que ver con lo que estamos hablando, ¿no? con la forma de entender y de atender, y es algo que me sorprende, ¿no?, todavía no termino de entender qué hace, qué justifica este tipo de situación a la hora de entender el problema de Cañada, que es un ejemplo concreto y la forma de atender y dar respuesta".*

Finalmente, y antes de terminar el análisis queremos comentar un aspecto más al margen de los contenidos de las aportaciones. Y es la percepción del equipo de investigadores en torno a la experiencia.

No son muchos los datos objetivos que tenemos para analizar este aspecto, pero vemos, sobre todo, muestras de satisfacción y de sorpresa. Se puede hablar de satisfacción y hasta de orgullo por parte del grupo de saber experiencia, cuando comentan la cantidad de temas semejantes que han identificado durante el discernimiento grupal, lo que podríamos interpretar como una suerte de reafirmación para su autoestima y de validación de su propio discurso; aunque luego al finalizar quisieran dar las gracias de una forma

significativa para el enfoque que evalúa nuestra tesis: dar las gracias por *permitirles* participar, lo que manifiesta nuevamente y de forma subrayada hasta qué punto están fijos los roles:

> *"**J_EXP3/** ¡¡Pero semejanzas realmente tenemos muchísimas!! ¿eh? A lo mejor nos hemos dejado alguna pero también puede haber más".*

> *"**J_EXP6/** De JMJ queríamos agradecer el habernos dejado participar. Es una opinión en este caso, que nos ha gustado también. Muchas gracias por esta experiencia personal.*

Y se puede hablar de sorpresa o asombro por parte del grupo de empresa por precisamente lo contrario: por no identificar demasiados temas de desacuerdo, añadiendo después, durante los agradecimientos finales, que el acuerdo es posible y que ello es signo de esperanza y avance a pesar de los prejuicios de naturaleza social que inclinan siempre a oponer los distintos discursos de forma sistemática:

> *"**J_ TEC-E1/** Contrario no hemos puesto nada! [risas]. […]Me parece increíble, ¿no? […] Es un poco raro, ¿no? Bueno, "deudas impagables", ¿no? Aquí han hablado de... de un tipo, o sea, como... Me ha parecido entender algo de condonación de deuda o algo así".*

> *"**J_TEC-E1/** Lo que sí que me gustaría dar las gracias, en el sentido de que han salido un montón de cosas que, en principio, pensábamos que nunca íbamos a estar de acuerdo entre los diferentes grupos y al final, pues vemos por las gráficas se ha visto que hay muchas más cosas de las que estamos de acuerdo y que tenemos enfoques complementarios, que las que tenemos contrarias en grupos que, en principio, pues la sociedad como que nos ha puesto contrarios, ¿no? Entonces ahí, o sea, me parece que se ha dado un mensaje súper esperanzador de qué cosas se pueden ir avanzando. En las cosas que tenemos enfoques complementarios y semejantes, hay mucho por avanzar, ¿no? Y ahí, me ha parecido genial, vamos. En el descubrirlo y el verlo."*

Del resto de actores no disponemos datos que permitan identificar como se sintieron.

Con esto finalizamos la exposición y análisis de resultados y a continuación procedemos a resumir las principales conclusiones.

## CONCLUSIONES

Hemos realizado un análisis comparativo del contenido del discurso de los distintos grupos convocados a la investigación inspirada en el cruce de saberes en torno a la doble pregunta ¿qué debe cambiar en la forma de entender y atender el problema de la pobreza energética?

Con el fin de realizar una presentación estructurada de las conclusiones seguiremos el modelo de propuesta de abordaje e investigación que reflejan de forma esquemática las figuras 5.1 y 5.2.

La comparación de sus discursos ha permitido comprobar los principales acuerdos y desacuerdos de cuatro tipos diferentes de saberes (experiencia, técnico-trabajo social, técnico-empresa y académico), y concluir que la concordancia entre sus perspectivas es mayor que el número de discrepancias.

El trabajo de campo realizado demuestra que con las debidas precauciones las personas afectadas por el problema de la pobreza energética poseen un saber propio de gran valor que no solo es digno de entrar en diálogo con el del resto de actores, sino que además es capaz de aportar una nueva visión que enriquece el conocimiento actual acerca de este problema social.

El análisis comparativo permite afirmar que con tiempo, método y condiciones adecuadas sería posible generar un conocimiento práctico generado colectivamente por el conjunto de actores sociales implicados que mejorase el diseño de las actuales medidas políticas y fuera el germen de otras nuevas.

Los resultados de la investigación indican que la generación colectiva de conocimiento mediante metodologías participativas como el proceso de cruce de saberes y practicas es un camino fecundo y prometedor para mejorar el conocimiento mutuo y contribuir a derribar estereotipos.

Para extraer las conclusiones relativas al contenido de los discursos, es necesario distinguir las propuestas que cada grupo realiza del conjunto del discurso grupal, debido a que éstas se han visto enriquecidas durante a través de la interacción del diálogo. En este sentido se ha observado que existen temas sobre los que los actores dialogan pero que no incluyen en sus propuestas iniciales; pero también sucede que otros temas los desarrollan durante la jornada de cruce de saberes y prácticas, incorporando en su discurso matices que previamente no habían introducido o no habían reflejado en su propuesta. Este es el criterio que nos permite determinar el grado de concordancia no solo de las propuestas sino también de los discursos y aplicarlo a la formulación de las conclusiones.

El análisis del contenido de los discursos arroja que los cuatro tipos de saberes comparten un enfoque básico sobre el problema arraigado en el marco de la justicia social,

tomando la energía como un bien esencial para la vida de las personas y como un derecho que es necesario garantizar a todos los ciudadanos. No obstante, cada actor aporta un matiz que diferencia los respectivos discursos observándose algunos enfoques complementarios. El discurso menos semejante, que no contrario, lo pronuncia el saber técnico empresa cuando matiza que también es un derecho que está sujeto a obligaciones de buen uso y apropiación.

La financiación de las deudas energéticas y del suministro de este bien básico genera controversia. Con especto a la financiación todos los actores coinciden en que las empresas energéticas no deben sufragar de forma directa la provisión de este bien y en que ello es un deber que compete al estado, debiendo extremarse las precauciones para que el mercado no sustituya a los poderes públicos en su responsabilidad. Sobre este tema el grupo de saber técnico trabajo social, y saber teórico proponen mecanismos de financiación a partir de los presupuestos generales del Estado. Además, varios de estos saberes (experiencia y técnico-trabajo social) consideran que las empresas sí tienen unos márgenes de beneficios elevados y podrían contribuir de forma indirecta a mitigar y sufragar el problema de la pobreza energética. En cuanto a las deudas generadas existe un consenso claro en torno a la necesidad de entender que algunas de ellas son impagables por parte de las personas en situación de pobreza energética lo que obsta a que deban ser saldadas.

Todos los actores comparten la visión de que la realidad de la pobreza energética es una sola, aunque contenga otros muchos tipos de pobreza. Consideran que la realidad de la pobreza energética es la realidad de las personas empobrecidas, la cual debe ser entendida como un problema global del hogar que afecta a la realidad completa del individuo. Así, mientras las personas en situación de pobreza energética demandan que se aborde como una realidad integrada de pobreza, el grupo de saber teórico complementa la visión general añadiendo que la diferenciación entre pobreza general y pobreza energética permite una mejor orientación de las medidas políticas; aunque advierte también de que dicha distinción puede contribuir al oscurecimiento de las causas estructurales de este problema. Además, el grupo de saber teórico enriquece el discurso general al proponer como cambio necesario que se incluya la perspectiva de sufrimiento en la forma de entender y atender este problema.

Los saberes experiencia, técnico-trabajo social y técnico-empresa incluyen en sus propuestas sugerencias de cambio en la forma de entender las causas de este problema,

poniendo el acento cada uno de ellos en factores diferentes. Así, mientras que el grupo de saber técnico trabajo social considera que se trata de un problema fundamentalmente de renta y de coste compartido inequitativamente a nivel social, el saber técnico empresa y el saber experiencia ponen el foco en la ineficiencia energética de los edificios (tema que, por otra parte, han abordado todos los grupos en sus discursos energéticos bajo un mismo enfoque y asociando las mismas demandas: la necesidad de asociarlo con la precaria situación residencial, efectuar las correspondientes reformas para que estos dos problemas se aborden de manera conjunta dada su estrecha relación, y combinar en su abordaje las medidas paliativas y las medidas estructurales). El grupo de saber experiencia es el único que menciona en su propuesta a los precios de la energía como causa del problema.

Entre los cambios necesarios en la forma de entender el problema solo unos de los grupos, el saber experiencia, formula una sugerencia concreta en cuanto a las consecuencias al afirmar que es necesario comprender que es un problema que provoca cambios importantes en la rutina diaria de los hogares.

Todos los grupos, a excepción del grupo de saber técnico trabajo social, incluyen en sus propuestas sugerencias relativas a una mayor cooperación entre los actores sociales. En torno a ello se aprecian dos matices en las propuestas: la necesidad de complementación de las capacidades (saber teórico) y la inclusión en la red de actores responsables a los ciudadanos (saber experiencia).

Los cuatro grupos de actores se muestran de acuerdo en que el problema de la pobreza energética se está viendo agravado por la gestión política que se está haciendo de él y que es necesario considerar el problema mediante acciones políticas consensuadas y de calidad cuya sostenibilidad no se vea comprometida por la alternancia de partidos políticos, coincidiendo (saber técnico trabajo social y saber técnico empresa) en que la transferencia de competencias en materia social a las comunidades autónomas es el origen de múltiples problemas de atención. En este sentido, las empresas incluyen en su propuesta la necesidad de formular objetivos nacionales para erradicar la pobreza energética, coordinando las políticas económicas y sociales de todas ellas.

Con respecto a la medición del problema solo el grupo teórico realiza sugerencias, demandando que la definición del problema, los indicadores y los criterios de asignación de ayuda sean coherentes entre sí, y recomendando un cambio a favor del uso de los

mismos indicadores en la forma de entender y atender el problema. Tanto el grupo de saber técnico- trabajo social como el grupo de saber teórico introducen en sus propuestas la necesidad de que se considere las necesidades reales de los hogares vulnerables y no las necesidades teóricas, y que al establecer esas diferencias energéticas no se diferencie entre hogares pobres y no pobres.

Todos los actores incluyen en sus discursos propuestas relacionadas con la reforma de la política energética, coincidiendo con unanimidad en la necesidad de que la política energética del país tenga un enfoque que integre las medidas paliativas con las estructurales.

A partir de ahí los discursos se centran en aspectos diferentes en los que no se observa que haya ninguna discrepancia clara (afirmarlo con rotundidad no es posible desde los datos disponibles). Así, mientras las empresas demandan soluciones (tarifas) más coherentes con el mercado energético que proponen las directivas europeas, el grupo de académicos: (1) reflexiona en torno a la posibilidad de establecer una cantidad de energía básica universal, (2) demanda una mayor reflexión sobre el problema que permita una mejor aplicación de las ayudas, (3) propone una revisión de tarifas acorde a su consideración de bien esencial y (4) escalar y fomentar soluciones locales de proximidad (municipales) a nivel estatal. Este último aspecto encuentra un enfoque complementario en la propuesta del grupo saber técnico trabajo social que demanda una exención del coste fijo para rentas por debajo del umbral de la pobreza, y una tarifa asequible que garantice una energía mínima con vistas a una posible sustitución del bono social. En este último aspecto si se aprecia un enfoque contrario entre los dos grupos de saber técnico.

En cuanto al bono social eléctrico y térmico, como medidas angulares de la actual política energética española, puede observarse una concordancia en los discursos de los cuatro saberes al considerarla insuficiente, complicada, y con un evidente déficit de diseño. Los grupos saber técnico trabajo social y saber experiencia son sus mayores detractores mencionando ambos la posibilidad de sustituirlas. También existe un consenso unánime en la necesidad de automatización del proceso de concesión, aunque con el desacuerdo claro de tomar como modelo el sistema aplicado por el bono social portugués. Todos los discursos subrayan que su diseño no es acorde con un enfoque de derechos y que debe plantearse un diseño que proteja a los consumidores vulnerables de la estigmatización y la dependencia de los servicios sociales. Entre los motivos por los que no las consideran eficaces, el saber técnico trabajo social y el saber experiencia

consideran su cuantía claramente insuficiente, con la demanda específica por parte de los expertos en la experiencia de elevar los porcentajes de descuento. Por otro lado, los dos grupos de saber técnico coinciden en que la imputación directa del bono es positiva, pero, también, en que esta no garantiza por sí sola, la atención de todos los casos de vulnerabilidad, excluyendo precisamente a las personas más empobrecidas; por este motivo ambos señalan la necesidad de no asociar titular con beneficiario (si bien esto solo constituye una sugerencia concreta en la propuesta de los trabajadores sociales). Es decir, ambos coinciden en su diagnóstico, pero solo los trabajadores sociales lo mencionan en su aportación de partida. Por último, personas afectadas y empresas demandan específicamente un diseño más ágil y rápido.

Con respecto a la identificación de perfiles de vulnerabilidad es un tema que solo aborda de forma específica en sus propuestas de reformas los grupos de saber experiencia y saber técnico trabajo social. Así, mientras los primeros realizan una demanda concreta de cercanía hacia quienes no tienen una trabajadora social, los trabajadores sociales mencionan que no se debe de excluir de la atención a las personas que padecen otras realidades de pobreza energética, como son aquellas en situación de exclusión residencial (situaciones de calle y chabolismo).

Con respecto a los cortes de suministro encontramos acuerdo en los discursos de los dos saberes técnicos en la necesidad de clarificar la responsabilidad del pago del 50% por parte de los ayuntamientos para los casos de consumidores vulnerables en situación de exclusión social, aunque solo el grupo de trabajo social lo incluye en la propuesta, considerando, además, que debe comenzar a entenderse que, hoy por hoy, se están incumpliendo los requerimientos de la ley para la atención de la pobreza energética severa. El saber técnico trabajo social, además, demanda que se suprima la demanda en el coste de rehabilitación de los suministros interrumpidos.

Los grupos de saber experiencia y saber teórico formulan otras medidas complementarias en sus propuestas, aunque ninguna coincidente. El grupo de expertos en la experiencia considera que para mejorar la forma de atender el problema debería implementarse una mayor transparencia en contratos y precios, disminuir los precios de los suministros energéticos, controlar los impuestos de luz, gas y agua y promover el uso de las energías alternativas, placas solares. Por su parte los investigadores del saber teórico consideran fundamental fomentar el ahorro energético.

Una de las temáticas que alcanza mayor consenso y enriquecimiento de la propia perspectiva es el análisis que los actores realizan acerca de la calidad y cantidad de la información disponible, mostrando una visión armónica en sus discursos. Excepto los investigadores de saber teórico todos los demás incluyen de forma explícita este tema en sus propuestas.

Trabajadores sociales, personas en situación de pobreza energética y empresas demandan la necesidad de diseñar un proceso educativo desde los colegios sobre temas esenciales de cultura energética.

Por su parte las empresas introducen en el discurso la necesidad de encontrar la manera de mejorar los sistemas de comunicación de información entre los distintos actores sin dejar de preservar el derecho a la privacidad de las personas vulnerables.

Además, el grupo de saber experiencia propone a los jóvenes como uno de los colectivos diana más importantes de los procesos formativos. Estos investigadores demandan una mayor accesibilidad a la información con la posibilidad de aumentar el flujo de información mediante herramientas digitales y medios de comunicación, echando de menos informaciones útiles que no tengan objetivos comerciales. Por último, relacionan la falta de empatía hacia ellos con la mala calidad de la información que muchas veces reciben por parte de empresas y trabajadores sociales.

Por su parte, el grupo de trabajadores sociales consideran que los cambios normativos relativos a apoyos y medidas para personas en situación de pobreza energética no son expresados de manera accesible para todos los públicos, recomendando que sean adaptados a los perfiles de todos los actores sociales. En este sentido consideran que ello clarificaría las funciones y facilitaría que cada uno de ellos pudiera abordar mejor su rol en el abordaje, y coinciden, en los discursos, con el saber de experiencia en que la pobreza energética es un problema estrechamente relacionado con el analfabetismo funcional.

En cuanto a la posibilidad de incluir a las personas en situación de pobreza energética en el abordaje de la pobreza energética, curiosamente, el grupo de trabajo social es el único que no lo menciona ni incluye en sus propuestas. El resto de los actores manifiestan conceder a este tema una importancia clave para el éxito de la lucha contra la pobreza energética.

Así, las empresas consideran que es necesario cambiar este aspecto en la forma de entender el problema, fomentando la participación del beneficiario en la solución y considerando a este capaz de colaborar en la propuesta de soluciones. En el mismo sentido se orientan las recomendaciones del grupo saber teórico quienes también consideran fundamental entender que su participación ha de ser protagónica y que no se les debe sustituir en ningún caso de las negociaciones que sobre este tema sea necesario hacer. Además, señalan que debe modificarse la forma de atender las situaciones de pobreza energética considerándoles sujetos protagonistas del proceso de atención transformación.

Sin embargo, los planteamientos que reconocen un papel más amplio en el abordaje de las personas en situación de pobreza energética son los investigadores del grupo de saber experiencia, pues demandan un rol propio no solo en los procesos de acción sino también en los de investigación. Además, aportan un matiz nuevo y radical al proponer que se trabaje (en los procesos de abordaje de la pobreza energética) un cambio de mentalidad en los propios afectados, de tal manera que conozcan y exijan lo que necesitan.

Por último, sobre el análisis relativo a como realizar un mejor aprovechamiento de las medidas o soluciones disponibles existe una preocupación compartida por las empresas y las personas en situación de pobreza energética en torno a la necesidad de que se intervenga sobre los medios y capacidad de atención de los servicios sociales a los casos de pobreza energética. Por el contrario, en el discurso del grupo de saber técnico trabajo social estos se desmarcan ligeramente de este diagnóstico al considerar que no es un problema de capacidad sino de asignación de fondos y asignación de funciones. Por este motivo consideran clave impulsar la automatización del bono para poder realizar funciones más propias de su profesión como es el acompañamiento personalizado. Este último matiz es plenamente compartido por la empresa quien lo incluye en su propuesta.

Por su parte las personas en situación de pobreza energética consideran que para atender mejor los casos de pobreza energética y que las personas afectadas puedan aprovechar mejor las ayudas es fundamental que se atienda con mayor empatía, manifestándose ésta tanto en el trato como en la cantidad y calidad de la información que reciben. También consideran fundamental la incorporación de un adecuado acompañamiento, lo que expresan bajo la demanda de mejorar las normas y mirar cada caso mejor y más atentamente. Esta necesidad de personalizar se menciona también en el discurso de los trabajadores sociales y en la propuesta explícita de sugerencias en la forma

de atender que realiza la empresa. Por último, las personas en situación de pobreza energética también consideran importante para el aprovechamiento de medidas como el bono social que las empresas mejoren la forma de informar sobre él, principalmente a aquellas personas que tienen deudas pendientes.

Metodológicamente también nos es posible como investigadores realizar algunas conclusiones y considerar fundamental la previsión de tiempo suficiente para clarificar las propuestas de cada grupo de saberes, y para el diálogo abierto en torno a ellas, circunstancias, ambas que faltaron en nuestro trabajo de campo y afectan al nivel de profundidad de las conclusiones que pudimos alcanzar. Además, encontramos necesario un desarrollo del proceso de forma exclusiva e íntegramente presencial con el fin de optimizar la potencialidad del proceso para favorecer el conocimiento mutuo y la generación de un espacio seguro en el que los investigadores puedan expresarse (ellos y su discurso) con libertad y confianza.

# CAPÍTULO 6: INVESTIGACIÓN ACCIÓN PARTICIPACIÓN EN EL CENTRO RESIDENCIAL JMJ-2011

*"Lo que los seres humanos quieren, a menos que haya muerto su alma, es actuar."*
*(Abbe Pierre)*

*"No puedo materializar mi sueño si no actúo. La esperanza no existe en la pura espera. Fuera de hacer el mundo con mi praxis al lado de otras praxis no hay como tener esperanza."*
*(Paulo Freire)*

## INTRODUCCIÓN

En este capítulo de la tesis abordamos el tercer y último objetivo de la investigación, el cual surgía a partir de una pregunta de investigación fundamental dentro del planteamiento general de la tesis. Esta pregunta conecta con la mirada que dirigimos a las personas en situación de pobreza energética y que creemos que debe cambiar, desde una mirada que los contempla como objeto de las acciones, a otra fundamentada en su visión como agentes protagonistas. La pregunta de investigación era: *"¿Cómo podría acompañarse a las personas en situación de pobreza energética, mediante el Trabajo Social y desde la red de actores sociales, en la participación, incluso el liderazgo, de acciones comunitarias que la aborden?"*.

La pobreza energética es un fenómeno que está adquiriendo una relevancia muy importante debido a su conexión con la actual crisis de los precios de la energía y a las implicaciones de la transición energética. Si bien cuando este fenómeno comenzó a ser investigado, en la década de los 90 del siglo pasado, no podía preverse la morfología de las crisis que sobrevendrían, no era difícil predecir que éstas llegarían con total seguridad, debido al contexto estructural que se iba configurando en torno al mercado energético y la transición energética, la crisis climática y el papel de las energías fósiles en ambos.

Como refleja el marco teórico de esta investigación, en los numerosos estudios e informes que comenzaron a publicarse, sobre las medidas necesarias para frenar las consecuencias de las decisiones políticas y económicas de la UE, existía una constatación clara: no existían iniciativas que tomaran a las personas afectadas por este tipo de pobreza como sujetos de acciones sociales, ni tampoco existían proyectos destinados a incrementar su capacidad de agencia como etapa previa al momento en que pudieran incorporarse en la red de actores sociales involucrados.

Para realizar el trabajo de campo nosotros convocamos a las personas del grupo promotor del residencial JMJ invitándoles a participar en la investigación inspirada en el cruce de saberes y prácticas, para lo cual asistieron a 8 sesiones de investigación. Durante ellas fueron adquiriendo conciencia sobre el problema a nivel social e incrementaron considerablemente sus conocimientos y su capacidad para realizar un diagnóstico sobre la desprotección de sus vecinos del residencial. Si toda esa evolución grupal efectivamente se producía, debido a su implicación y participación, no sería raro esperar que surgiera alguna iniciativa que les permitiera continuar con su rol de actores, siendo, precisamente esa hipótesis o expectativa la que nos llevaba a formular la pregunta y objetivos de investigación de la forma en que lo hicimos, así como a estar preparados para afrontarlos y dar cobertura a esa iniciativa del grupo. En ese sentido, este tercer objetivo es sin duda un objetivo de intervención social en pobreza energética y no de exploración, descripción, medida o cuantificación, tal y como indican los verbos que los enuncian.

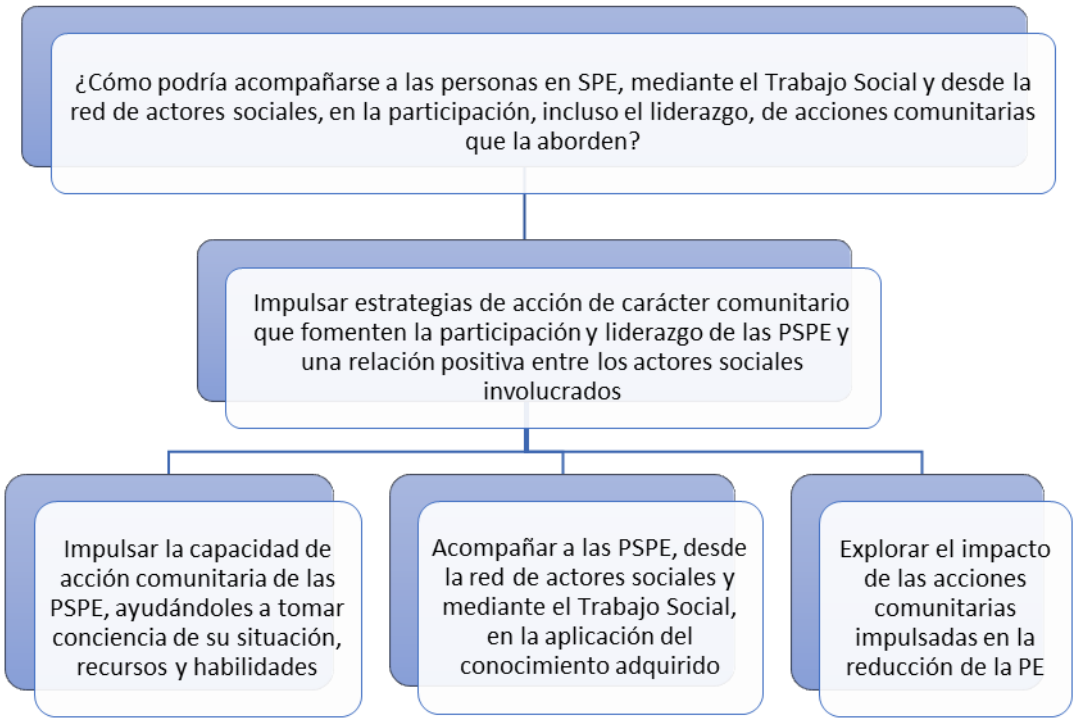
Es decir, la pregunta de investigación partía de la premisa (a su vez consecuencia del enfoque del trabajo de campo requerido para alcanzar el objetivo segundo) de que la experiencia de participación en el cruce de saberes modificaría la capacidad de agencia y el compromiso social de este grupo. Una vez constatado eso, el objetivo tercero de la tesis exploraría qué tipo de proyecto podría llevarse a cabo, y realizarlo, desde un enfoque orientado específicamente a impulsar su liderazgo en la acción contra la pobreza energética entre sus propios vecinos, presentes y futuros.

El planteamiento de investigación del objetivo tercero recordamos que quedó formulado así: (FIG 6.1)

Como puede verse, el segundo y tercer objetivo están metodológicamente relacionados entre sí, siendo muy difícil determinar mediante qué datos y en qué

momentos del trabajo de campo se les ha dado cumplimiento[30]. Por ese motivo, puede ayudar a clarificar la exposición de los resultados si los consideramos desde el punto de vista de los resultados esperados, o esperables, para cada objetivo.

*Fig. 6. 1 Tercer objetivo general de la tesis y objetivos específicos.*




Así, en el capítulo anterior dedicado al objetivo número dos, nos centramos en describir el proceso de cruce de saberes y prácticas realizado, y a presentar el fruto de la investigación hasta donde fue posible realizarla. Sin embargo, este epígrafe dedicado al objetivo 3, comienza justo donde terminó el anterior y se solapa con él, de tal modo que, aunque la participación se convierte en la bisagra que los articula a ambos se analizará más detalladamente en este capítulo.

Es por ello, que en los siguientes epígrafes:

- Abordamos cómo se gestó el proyecto de acción que el grupo de personas en situación de pobreza energética lideró una vez finalizado el proceso de cruce de saberes.

[30] Recordamos el enunciado del objetivo nº2: "Generar un conocimiento práctico sobre PE y modo de erradicarse construido a partir de la integración de los distintos saberes que acreditan cada uno de los actores sociales implicados, articulándolos en torno al saber de experiencia, exclusivo de las PSPE".

- Describimos el diseño de la acción social que emprendió el GP y sus resultados, medidos en las familias que la recibieron.
- Realizamos un análisis que incluye, además, nuestra visión acerca de los factores que han hecho posible el tránsito, desde un grupo de personas en situación de pobreza energética, hacia un grupo promotor de ahorro energético; así como el papel que ha jugado en ello la participación.
- Comparamos los efectos que esta forma de intervención ha tenido sobre los vecinos del residencial, según esos últimos hayan sido sujetos activos (miembros del grupo promotor) o meros destinatarios (vecinos del residencial que recibieron el taller de ahorro energético), midiendo para ello su influencia en la generación de vínculos sociales.
- Exploramos el empoderamiento que ha supuesto para los integrantes del grupo promotor participar en esta investigación, así como un estudio de los componentes de liderazgo atribuidos por las familias del residencial a los formadores.

El planteamiento anterior nos conduce a considerar varios niveles de resultados obtenidos en el trabajo de campo, reflejados en la siguiente figura 6.2:

*Fig. 6. 2 Niveles de resultados del Taller Promotor de Ahorro Energético.*



En definitiva y como muestra la figura (figura 6.2), un primer nivel toma el proyecto como un resultado en sí mismo; un segundo nivel, considera los efectos de la acción implementada en el residencial para reducir la vulnerabilidad energética de los vecinos, y un tercer nivel descansa sobre la potencialidad de las intervenciones basadas en metodologías participativas para incrementar el empoderamiento, la generación de vínculos sociales y el liderazgo de las personas en situación de pobreza energética. Dentro de este tercer nivel, además presentamos como resultado el diseño y los instrumentos elaborados para trabajar y medir la dimensión participativa.

Así, con el fin de alcanzar la mayor claridad expositiva posible hemos estructurado este epígrafe de análisis de resultados del objetivo 3, en base a los tres componentes de las investigaciones participadas: investigación, acción y participación.

En la parte I, la investigación, analizamos cómo surgió el proyecto tras la experiencia de participación en el grupo de pares del cruce de saberes, y presentamos el diseño del proyecto como un resultado en sí mismo, al creer que constituye una propuesta de intervención sobre las situaciones de pobreza energética adaptable a distintos contextos.

En segundo lugar, describiremos la acción, es decir, el programa de formación en pobreza energética desarrollado en el residencial JMJ de Cáritas, diseñado e impartido por el grupo promotor y sus principales resultados (parte II: la acción).

Posteriormente, en un tercer apartado, dedicado a el análisis de la participación, presentamos la potencialidad de utilizarla como herramienta base de la intervención y sus condicionantes (parte III: la participación).

## PARTE I: LA INVESTIGACIÓN

Durante la fase de diseño de la tesis no era posible conocer cual iría siendo la evolución del trabajo de campo, toda vez que constituía una investigación-acción-participativa cuya deriva exacta es imposible, por definición, prever de antemano. Es decir, en aquella fase primera del diseño de la tesis no era posible saber cómo y en qué grado el grupo de investigadores reclutado para participar en la investigación inspirada en el cruce de saberes (objetivo 2) se involucraría en una acción destinada a mejorar la vulnerabilidad y pobreza energética en su entorno. Pero así fue, y en este epígrafe:

- Exponemos cómo el grupo promotor arribó en un proyecto propio de intervención sobre la realidad de vulnerabilidad energética en el residencial JMJ 2011 de Cáritas Diocesana de Madrid.
- Presentamos el diseño del proyecto de investigación como un resultado del trabajo de campo.
- Realizamos un análisis crítico del proyecto como resultado, una evaluación del proceso seguido hasta su definición y una valoración de sus posibilidades de continuidad y/o replicación.

## GESTACIÓN DEL PROYECTO JMJ-2011

La historia del "Taller Promotor de Ahorro Energético" desarrollado en el C.R JMJ 2011 de Cáritas Madrid, es la narración de la evolución de un proceso más que la exposición de unos hitos o hechos, y por supuesto, unos resultados. No es fácil narrar este tipo de historia en un documento académico como es una tesis doctoral, pero confiamos en que al final de este capítulo sobre el objetivo tres, tomado como un todo, el lector logre comprender lo sucedido; para ello, deberá tener paciencia y flexibilidad, pues irá encontrando piezas del puzzle aquí y allá, en los diversos apartados dedicados al análisis crítico de los resultados, ubicados al final de cada parte (investigación, acción y participación).

### *Constitución del Grupo Promotor*

Si este proyecto tiene unos protagonistas éstos son, desde luego, los miembros del grupo de pares de saber experiencia, por su decisión de asumir un compromiso personal para liderar las acciones sobre la vulnerabilidad energética de las familias del residencial. De aquel grupo, seis integrantes quisieron y pudieron participar en la nueva aventura (no todos pudieron continuar, bien porque dejaron la ciudad, bien porque comenzaron a trabajar). Más tarde, cuando comenzó el verdadero proyecto, este núcleo inicial fue ampliado con el reclutamiento de otras seis personas, constituyéndose el denominado Grupo Promotor de Ahorro Energético del CR JMJ.

Durante las reuniones que mantuvo ese grupo para preparar la Jornada de Cruce de Saberes se gestó el proyecto que estamos presentando. En total fueron siete sesiones

mantenidas en 2020, entre el 30 de junio y el 8 de octubre; además de estas hubo una más, de clausura de la etapa, a la que se invitó a otros responsables de Cáritas con distintos cargos con el fin de informarles. Aquello significó un pequeño reconocimiento público por el trabajo realizado hasta aquel momento, y actuó como refuerzo del compromiso que estaban adquiriendo para continuar en una nueva etapa, estimulando su motivación para poder asumirlo. En aquella última reunión de clausura de etapa, se abordó la aproximación a la realidad llevada a cabo por el grupo y sus resultados, el planteamiento que se hacía el grupo de cara al nuevo proyecto, y la motivación que les impulsaba a dar el salto desde el rol de investigadores al de actores sociales propiamente dicho; recordemos que en la etapa de cruce de saberes se les había convocado en calidad de co-investigadores, compartiendo el papel con otros grupos de actores sociales.

### *Diagnóstico social de partida*

El diagnóstico social que sirvió de base para el Taller de Ahorro Energético se realizó a partir de los resultados que el grupo obtuvo mediante la encuesta sobre el bono social que habían realizado en la etapa anterior. Aquello constituyó una primera aproximación a la realidad de la pobreza energética.

Las fuentes de datos a partir de las cuales el grupo fue construyendo su concepto de pobreza energética, incluyendo en él las necesidades y los retos que ésta planteaba, fueron fundamentalmente tres: (1) la información proporcionada por la doctoranda para el diálogo y análisis en el grupo de pares, (2) la información recabada por el propio grupo en torno a temas surgidos en las sesiones; bien por iniciativa propia, bien como respuesta a la sugerencia de la doctoranda de ampliar información, y (3) la pequeña encuesta realizada por el grupo a vecinos, familiares y amigos sobre el bono social. Con respecto a esta última, cabe decir que surgió a raíz del dato proporcionado por la doctoranda en una de las sesiones acerca de la disparidad entre los potenciales beneficiarios y los beneficiarios efectivos. Durante aquella sesión ellos mismos definieron qué querían averiguar sobre el bono social, resultando un cuestionario final con 15 preguntas (ANEXO1). A continuación, exponemos los principales resultados[31].

[31] Los resultados que presentamos no han sido analizados con ningún software, realizándose únicamente el recuento de personas para cada categoría, que fue realizado durante la puesta en común realizada en la sesión de grupo; no obstante, su precaria sistematización resultó ser suficiente para alcanzar los propósitos que el grupo tenía con la encuesta.

El grupo realizó un total de 53 entrevistas, siendo el total de encuestas contestadas de 50, con una media de 8,3 encuestas realizadas por persona (seis miembros participaron en esta acción). La mayoría de las personas que entrevistaron procedía de fuera del residencial, siendo sólo 2 personas del total, vecinas del residencial JMJ. Este hecho ofrece una visión de la realidad vincular del residencial, estando en consonancia con otros datos obtenidos por nosotros al respecto que analizamos más adelante. Por otro lado, la mayoría de encuestados fueron mujeres (36) y con respecto a la edad predominó el grupo de edad de 20 a 40 años (19). De las 50 personas que contestaron la encuesta, sólo 25 de ellas tenían conocimiento del bono, a pesar de que casi todas ellas fueron consideradas por los investigadores como potenciales beneficiarios, lo cual no sorprende por ser todas del entorno socioeconómico cercano al grupo. De estas 25 personas solo 8 manifestaron haber solicitado el bono en alguna ocasión, siéndoles concedido a 6 de esos casos. 5 de los solicitantes respondieron que el trámite les pareció "nada difícil", habiéndolo realizado 3 de ellos con ayuda de algún trabajador social y 2 de ellos solos. Dos personas lo encontraron "muy difícil" y otra "extra difícil" (categoría que no estaba en el cuestionario pero que fue así reflejada por la investigadora). Entre los motivos de la dificultad se citaron: la tramitación, la pérdida de tiempo, la creencia de que "casi no lo dan", el lenguaje (idioma), la dificultad para entender, el exceso de papeleo y el analfabetismo. Por otro lado, entre los motivos para la no solicitud fueron manifestados: el desconocimiento y la complicación de forma mayoritaria, pero, además, el no cumplimiento de requisitos, el elevado número de requisitos, y no necesitarlo. De las seis personas a las que se lo concedieron, cinco dijeron que les estaba siendo útil, por el ahorro que les suponía. Por último, de las 25 personas que tenían conocimiento de la existencia del bono, sólo 14 de ellas sabían acerca de su temporalidad.

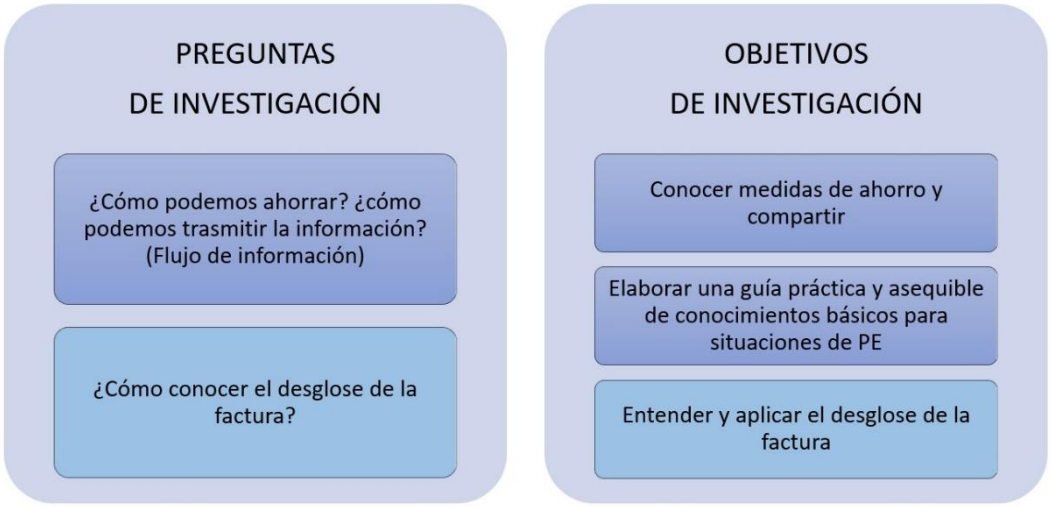
Esta experiencia permitió al grupo realizar un diagnóstico social inicial, pero sobre todo tomar conciencia del papel de la información en el problema de la pobreza energética, a partir de su propia experiencia de ahorro. Hacia el final de las sesiones de este grupo de pares, y a medida que el grupo fue involucrándose personalmente en la investigación sobre la pobreza energética, sus miembros fueron constatando en su propia piel la sentencia socrática *sólo sé que no se nada*, y ello, paralelamente a descubrir cómo estaba cambiando su propia situación y su forma de abordarla a raíz del conocimiento que iban adquiriendo. Además, con la encuesta, el grupo tuvo ocasión de comprobar cómo ese grado de ignorancia era extensible, de manera generalizada, al colectivo de personas

en situación de vulnerabilidad y pobreza energética. Todo ello hizo que surgiera en ellos la conciencia y el deseo de compartir lo aprendido con otras personas también vulnerables.

### *Enfoque inicial del proyecto*

El enfoque inicial fue el planteado durante la etapa de cruce de saberes, donde se definieron las preguntas y objetivos de investigación que sirvieron de base al trabajo del Grupo Promotor (Fig. 6.3)

*Fig. 6. 3 Diseño del proyecto del grupo promotor.*




Las preguntas y objetivos recogidas en la figura conservan la formulación y estructura que dio el propio grupo durante una de las sesiones. Puede observarse que sus inquietudes se relacionan con tres acciones fundamentales: conocer, ahorrar y trasmitir, existiendo dos campos de interés fundamentales: las medidas de ahorro y la factura energética. Además, debido a que su trabajo de campo giró en torno al bono social, este fue incluido, desde su perspectiva, como una posibilidad más de disminuir el gasto, y por lo tanto de ahorrar en la factura. Por último, su planteamiento contenía un objetivo operativo claro: elaborar una guía práctica y asequible de conocimientos básicos a tener en cuenta en situaciones de pobreza energética.

Sobre este planteamiento inicial, se hizo al grupo una propuesta de proyecto que recoge la figura 6.4, centrada en la elaboración de una guía práctica y en el seguimiento y el acompañamiento personalizado a través de unas auditorías.

*Fig. 6. 4 Propuesta inicial del proyecto.*




Sin embargo, el proyecto cambiaría bastante a medida que fueron sucediéndose las reuniones y, la interacción con los demás actores sociales fue siendo una realidad.

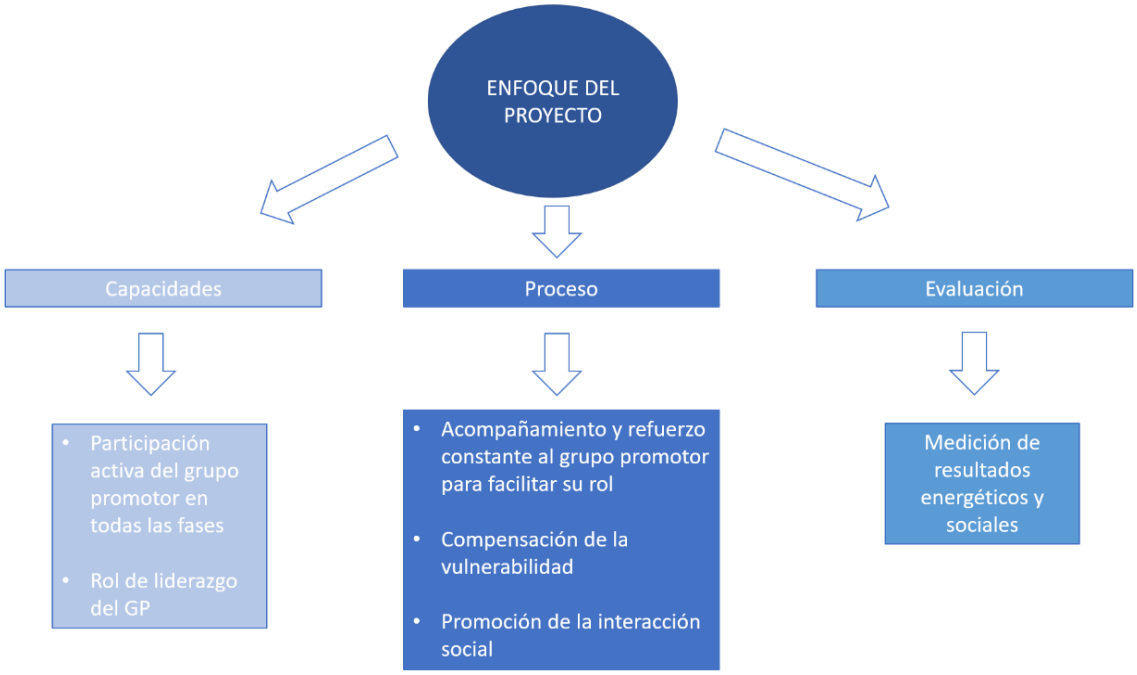
Pero, no cabe duda de que durante aquella etapa inicial del proceso de cruce de saberes se forjó la identidad de grupo, surgieron las primeras aproximaciones a su realidad, las primeras inquietudes como actores sociales, y un esbozo de objetivos y actividades. Aquel enfoque (que acabamos de exponer) se respetó al máximo, como cualquier aportación realizada por este grupo de personas. No obstante, el enfoque definitivo, no es exactamente el mismo que surgió en el inicio, debiéndose esta deriva del planteamiento inicial, bien a las modificaciones propuestas por el grupo, bien a la incorporación de enfoques de los trabajadores sociales que participábamos en el proyecto[3233]. De igual manera, la participación de la ONG Energía sin Fronteras, marcó un viraje significativo de la orientación, desde una orientada al seguimiento, a otra centrada en un programa de formación. Ello fue debido a que tras recibir el taller impartido por los voluntarios de la ONG el grupo se sintió más cómodo aplicando un formato semejante al recibido, surgiendo así un programa de intervención en pobreza energética, estructurado en tres módulos de formación, que se explicará detenidamente

[32] Doctoranda y directora del CR JMJ 2011

[33] Cabe resaltar nuestra creencia de que, si bien encontrar un equilibrio entre promover el liderazgo del grupo promotor en el proyecto y efectuar correcciones ha sido complicado, ello ha constituido un aprendizaje y un motivo continuo de reflexión para los trabajadores sociales que participábamos en el proyecto que nos ha llevado a adherirnos a las corrientes teóricas que proponen el Trabajo Social, también, como un arte, especialmente cuando se desempeña a través de metodologías participativas.

en los epígrafes correspondientes a LA ACCIÓN. La visión de fondo que los profesionales queríamos plasmar queda resumida en la siguiente figura (Fig. 6.5)

*Fig. 6. 5 Visión del proyecto.*

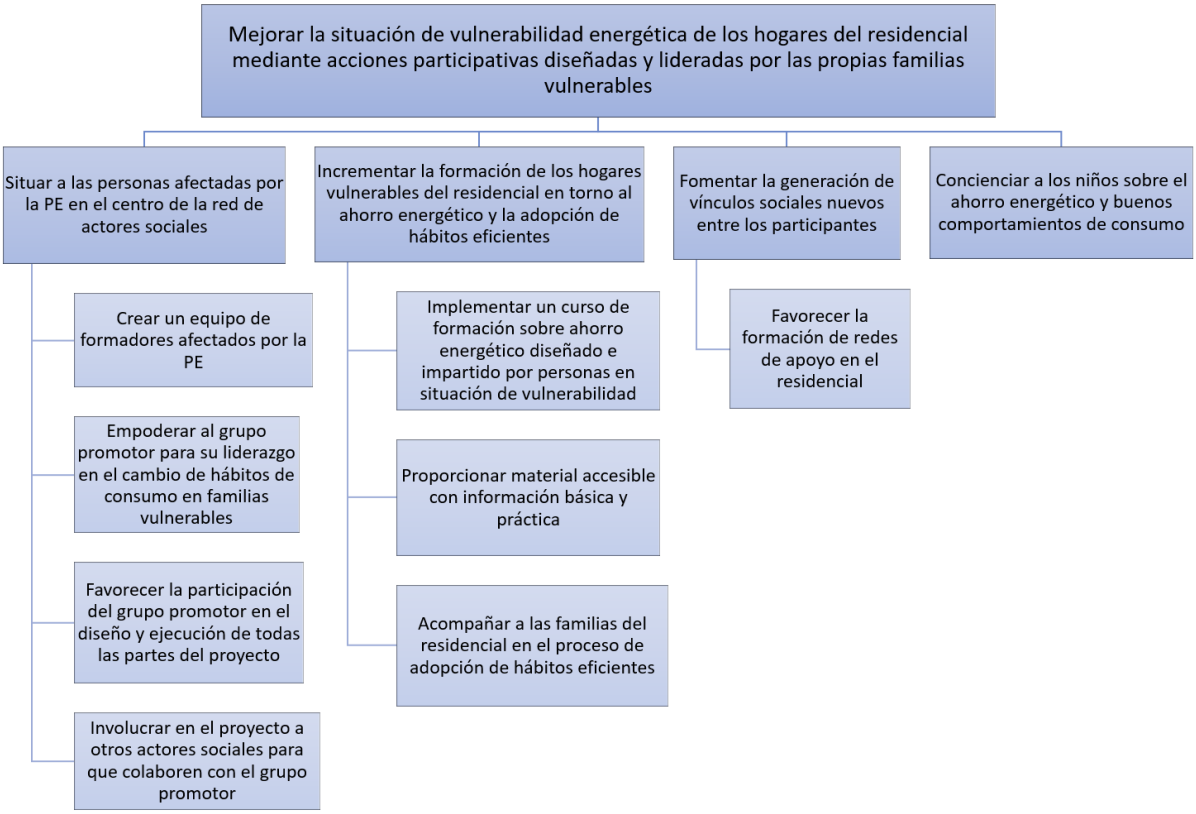



Como puede verse, el proyecto así planteado conjugaba, por un lado, la intervención social sobre la realidad de pobreza energética protagonizada por un nuevo perfil de actores sociales (enfoque y objetivos del grupo promotor), y, por otro lado, la intervención colectiva sobre un grupo de personas en situación de vulnerabilidad centrada en el despliegue de sus capacidades y en su evolución personal, comprendida como proceso personal y social (enfoque y objetivos de los profesionales). Además, se incorpora también, la necesidad de definir un sistema de evaluación de los resultados de la intervención sobre las familias mediante un sistema de indicadores.

Por lo tanto, el planteamiento final contiene los objetivos perseguidos por el grupo, pero se complementa con otros buscados por los profesionales, de tal modo que los objetivos del proyecto quedaron formulados así: (Fig. 6.6)[34][35]

[34] El objetivo relacionado con la actuación sobre los niños no será objeto de análisis en la tesis, pues, si bien llegó a abordarse, fue ejecutada por la entidad Energía Sin Fronteras sin la participación directa del grupo promotor, tratándose de una acción que el centro encomendó directamente a los voluntarios de esta ONG, aunque forme parte del plan integral de actuación de promoción del ahorro energético del residencial.
[35] El análisis de esta evolución se realizará en detalle en el epígrafe dedicado a LA PARTICIPACIÓN (parte III).

*Fig. 6. 6 Objetivos del proyecto de formación JMJ-2011.*




## DISEÑO DEL PROYECTO "TALLER PROMOTOR AHORRO ENERGÉTICO" DEL C.R JMJ-2011

A continuación, procedemos a describir el proyecto de investigación-acción-participación llevado a cabo en el residencial JMJ desde su perspectiva como investigación. Para ello, los párrafos que suceden se centrarán en las preguntas de investigación, el diseño establecido para darles respuesta, la descripción de los indicadores oportunos para medir su evaluación, los instrumentos de recogida de datos y, por último, la composición de la muestra de familias participantes.

### *Preguntas de investigación*[36]

El taller de ahorro energético desarrollado en el residencial JMJ nació, como ya se ha explicado, en el contexto de una fase previa del trabajo de campo de la tesis durante la cual se llevó a cabo una investigación participada basada en el proceso de cruce de

[36] Conviene aclarar que las peguntas de investigación aquí recogidas no son las mismas planteadas por el grupo de pares de "saber experiencia" sino las planteadas por la doctoranda para profundizar en el abordaje de los objetivos de la tesis. La acción del grupo promotor ha permitido recoger los datos para contestar a estas preguntas, que lógicamente no eran las suyas.

saberes y prácticas. En aquel momento el grupo promotor ya había hecho un primer diagnóstico de la realidad en la que ellos mismos se hallaban inmersos, y una consecuencia natural de su implicación fue la necesidad de comprometerse más y compartir con sus vecinos sus conocimientos y capacidades.

Dos hechos hicieron que ese compromiso tomara la forma final de investigación, complementaria a la mera intervención: (1) la convicción acerca de la importancia de conocer la realidad como fase previa a toda intervención, y (2) la necesidad de justificar a las personas en situación de pobreza energética como un nuevo grupo de actores sociales dentro de la lucha contra la pobreza energética.

Para dar cabida a ambas inquietudes la perspectiva indagatoria tenía que estar presente, pues en última instancia lo que estaba en juego era poder dar una respuesta seria a dos preguntas esenciales: ¿cómo, y en base a qué argumentos, podremos convencer a las instituciones sociales de la capacidad de estos actores para reducir la pobreza energética experimentada en la propia realidad cotidiana?, ¿cómo abrir discursos sobre el empoderamiento de las personas en situación de pobreza energética basados en evidencias y no en meras palabras? No había en el horizonte otra salida posible salvo la de recoger datos, medirlos y comunicarlos. Además, existía otra ventaja: disponer de unos resultados objetivos constituía otro refuerzo positivo, y uno muy bueno, de cara al emprendimiento y el proceso personal que el grupo había iniciado, redundando en su empoderamiento.

Hoy, cuando ya se ha terminado la primera fase del proyecto (y con ella el trabajo de campo de la tesis) , y estamos inmersos en la planificación de una segunda fase en la formación de las familias del residencial, comprendemos que fue un acierto, pues todos los datos de que ahora disponemos sobre la situación de pobreza y vulnerabilidad energética en el residencial son una ayuda inestimable; no solo para dar respuesta a las preocupaciones iniciales sino también como diagnóstico de partida para afinar y mejorar la eficiencia de acciones ulteriores. Así pues, las preguntas de investigación fueron cuatro[37]:

[37] Estas preguntas cristalizaron en los objetivos del proyecto (Fig. 6.6), cuya forma de abordarlos se detallarán en los epígrafes destinados a "la acción". Estas preguntas, además, constituyen una perspectiva integrada de los intereses del grupo promotor y los de la investigación doctoral.

- ¿Qué conocimiento tienen las familias del residencial sobre la factura energética, el bono social y las medidas de ahorro energético?
- ¿Cómo y cuánto mejorará esa situación con la formación que les demos? ¿qué aprenderán en la formación?
- ¿Cómo afectará la participación al empoderamiento del equipo promotor y a su liderazgo sobre la población vulnerable con la que conviven y convivirán?
- ¿Qué roles de las personas en situación de pobreza energética propician mejor la creación de vínculos (sujeto de acción u objeto de intervención) ¿en qué medida la participación como fundamento de la intervención social genera una mejor vinculación social en los destinatarios de las acciones sociales?

Estas preguntas fueron las que condicionaron, como mandan los cánones, el planteamiento general de la investigación que explicaremos a continuación.

### *Diseño de investigación*

En base a lo explicado, el diseño de la investigación tomó la forma de un estudio longitudinal, de manera que, en dos momentos determinados, antes y después de la formación, se midieran los conocimientos de los participantes y su puesta en práctica.

Además, también requería la existencia de dos roles dentro de las familias vulnerables del residencial: el grupo de actores (grupo promotor de ahorro energético) y el grupo de receptores de acciones sociales.

Los datos serían recogidos a través de cuestionarios confeccionados *ad hoc* para cada momento y se utilizaría un método cuantitativo para el análisis de sus resultados. Además, también se consideraron las facturas de los alojamientos (apartamentos) como una fuente de datos objetiva sobre el impacto de la formación en el consumo energético real de las familias.

Sin embargo, hay que recordar que otra parte de la investigación pretendía medir el impacto que la participación tendría sobre el liderazgo y el empoderamiento del equipo promotor. Dichas dimensiones serían de una mayor riqueza descriptiva si se abordaban

desde una perspectiva cualitativa; y para ello, la técnica ideal para canalizar la investigación era la entrevista en profundidad.

En resumen, se aplicarían métodos cuantitativos para conocer la eficacia del proyecto en cuanto al consumo energético, la mejora subjetiva de la propia situación, los conocimientos adquiridos y los hábitos incorporados; mientras que, para medir la efectividad en la generación de vínculos sociales, el empoderamiento y el liderazgo se utilizarían fundamentalmente métodos cualitativos, si bien también se diseñaron sencillos instrumentos de recogida de datos que permitirían un pequeño análisis cuantitativo.

Por otro lado, el periodo de la investigación debía ser suficientemente prolongado como para poder obtener datos de calidad. Sin embargo, al inicio de la investigación solo se concretó sobre este punto cuáles eran los momentos idóneos para recoger los datos, siendo imposible (menos aún en tiempos restrictivos de pandemia, y con actores vulnerables y profesionales neófitos en este tipo de experiencias) prever un tiempo de intervención. Así pues, las continuas necesidades de evaluación de métodos y testación de ritmos, junto con las circunstancias externas, marcaron el calendario de la investigación y su duración en el tiempo, resultando una primera fase de nueve meses de duración[38].. La correcta recogida de los datos requiere de un calendario que excede a los meses de investigación, especialmente en lo relativo a la incorporación de hábitos eficientes (lo que requería un proceso complementario de seguimiento) y a la evolución del consumo energético de las familias.

Así, los momentos de recogida de datos se estimaron que serían:

- Datos relativos al consumo energético: entrarían en el estudio los datos de consumos correspondientes a los doce meses previos a la formación y los de los doce meses siguientes a ella (condicionado el tamaño de la muestra para estos indicadores a la permanencia en el residencial), viéndose la necesidad de tener datos anteriores y posteriores para los mismos meses del año[39].

- Datos relativos a la adquisición de conocimientos e incorporación de hábitos:
    - Primera recogida: al comienzo de la formación.

[38] Remitimos a los epígrafes dedicados a la ACCIÓN para encontrar la descripción de las fases y etapas del proyecto, así como su ubicación en el tiempo.
[39] Por este motivo, los datos relativos al consumo energético no son incluidos en los resultados de la tesis.

    - Segunda recogida: durante la sesión de seguimiento que tendría lugar, a partir del mes y medio de la fecha de formación[40].

- Datos relativos a la generación de vínculos sociales:
    - Recogida única, una vez completada la formación y realizado el primer contacto de seguimiento.

- Datos sobre el empoderamiento y el liderazgo
    - Recogida única, una vez completada la formación y realizado el primer contacto de seguimiento.

Otro aspecto del diseño del proyecto que tiene una gran importancia, y que viene también condicionado por sus objetivos[41], es su capacidad para generar redes de trabajo entre distintos actores implicados en la investigación y lucha contra la pobreza energética, a priori, desvinculados entre sí, ya escasamente, ya totalmente, pero con unas capacidades complementarias sin articular. Así, el trabajo de investigación estimado se contempló desde la fase de diseño como un trabajo compartido y responsablemente distribuido en función de las capacidades y competencias. De suerte que cada uno de los actores implicados ha desarrollado una función específica:

- Grupo promotor: autoformación, diseño, docencia, evaluación continua, recogida de datos y seguimiento.

- Equipo de profesionales y voluntarios del centro con su directora a la cabeza: motivación para la participación de las familias, convocatoria y planificación del calendario de sesiones, seguimiento estrecho del equipo promotor y motivación continua, asesoramiento en la docencia, participación en el diseño y evaluación, y facilitación de la recogida de datos.

- Voluntarios de Energía sin Fronteras: formación del equipo de formadores (grupo promotor), asesoramiento sobre la docencia, actualización de los contenidos de acuerdo con la normativa vigente y análisis de datos de consumo.

[40] Aunque se hablará de ello en los epígrafes de resultados, análisis y conclusiones, cabe decir ahora que en el diseño inicial no se contempló el seguimiento de la incorporación de hábitos, el cual surgió como necesidad durante la reflexión de la experiencia, motivo por el que no se estableció un calendario más riguroso; no hay que olvidar que la vocación de investigación siempre estuvo presente pero influenciada continuamente por las exigencias de la acción que se iba desarrollando simultáneamente y las circunstancias de los actores)

[41] Objetivo 1.4 "*Involucrar en el proyecto a otros actores sociales que colaboren con el equipo promotor*".

- Cátedra de energía y pobreza: participación en el diseño, evaluación, recogida de datos y seguimiento del equipo promotor, establecimiento del consumo mínimo requerido para caracterizar los consumos anormalmente bajos y análisis de los datos.

El siguiente cuadro (Tabla 6.1) ofrece un resumen del diseño de la investigación:

*Tabla 6. 1 Diseño de la investigación.*

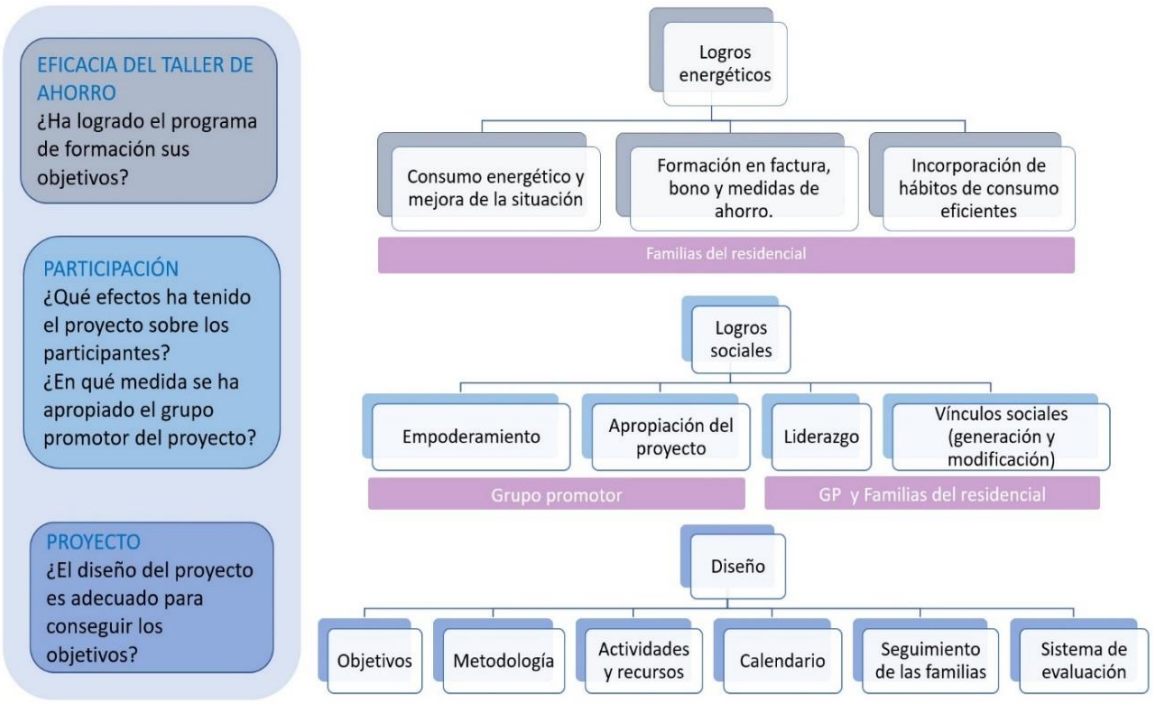
| Dimensión de evaluación | Instrumento/ fuente de datos | Recogida de datos | Fecha de datos | Análisis de datos | Muestra | Tipo de análisis | Periodo de evaluación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Consumo energético** | Facturas de los alojamientos | Equipo de profesionales JMJ | 2ª fase del proyecto | ESF y CEP | Familias del residencial | Cuantitativo | 12 meses anteriores y posteriores a la fecha de formación |
| **Mejora de la situación** | Cuestionarios | Grupo promotor | 0 meses<br>2-3 meses<br>12 meses | CEP | Familias del residencial | Cuantitativo | 12 meses posteriores a la formación |
| **Formación factura energética, bono social y medidas de ahorro energético** | Cuestionarios | Grupo promotor | 0 meses<br>2-3 meses<br>12 meses | CEP | Familias del residencial | Cuantitativo | 12 meses posteriores a la formación |
| **Incorporación de hábitos de consumo eficientes** | -Cuestionarios<br>-Ficha de seguimiento | Grupo promotor | 0 meses<br>2-3 meses<br>12 meses | CEP | Familias del residencial | Cuantitativo Cualitativo | 12 meses posteriores a la formación |
| **Empoderamiento** | -Entrevista en profundidad | CEP | Al término de la fase 1 | CEP | Grupo promotor | Cuantitativo Cualitativo | Fase 1 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Apropiación del proyecto** | -Actas reuniones<br>-Registros | CEP | Durante fase 1 | CEP | Grupo promotor | Cualitativo | Fase 1 |
| **Liderazgo** | -Entrevistas en profundidad<br>-Cuestionario | CEP | Al término fase 1 | CEP | Grupo promotor | Cualitativo Cuantitativo | Fase 1 |
| **Vínculos sociales** | -Entrevistas en profundidad<br>Cuestionario | CEP | Al término fase 1 | CEP | Grupo promotor y familias del residencial | Cualitativo Cuantitativo | Fase 1 |

*Enfoque de evaluación: áreas, dimensiones y perspectivas.*

A continuación, nos detendremos en aclarar el significado y contenido que atribuimos a los términos: áreas de evaluación, dimensiones de evaluación y perspectiva de evaluación; tras ello ofrecemos una descripción detallada de los indicadores utilizados. Con todo ello, esperamos mostrar una visión de conjunto del diseño de evaluación. La fig. 6.7 esquematiza el diseño de la evaluación.

*6. 7 Diseño de evaluación del proyecto de formación JMJ-2011.*



## Áreas de evaluación

A la hora de evaluar la intervención realizada en el residencial JMJ nos interesa centrarnos, fundamentalmente, en tres áreas de evaluación:

- Eficacia del curso de formación
- Participación
- Proyecto

La evaluación de la tercera área, necesaria en todos los proyectos, es recomendable que no se postergue al momento final del proyecto, sino que se vaya realizando también y, sobre todo, durante el mismo; así fue haciéndose durante el desarrollo de la formación, como irá explicándose a lo largo de este capítulo, sin embargo, el diseño carece de indicadores de evaluación del proyecto para esta área, por lo que la valoración que realicemos será de carácter personal en base a la experiencia vivida.

Las dos primeras tienen conexión directa con algunos de los objetivos del proyecto, pero responden a dos tipos de intereses diferentes (energéticos y sociales) y se medirán en dos muestras diferentes (grupo promotor y familias del residencial).

Los objetivos energéticos son abordados desde la acción formativa protagonizada por el grupo promotor, de tal manera que su eficacia es medida en las familias del residencial, receptoras del taller de ahorro energético. Para ello, y a través de los indicadores elegidos para evaluar la efectividad en esta área, el estudio compara la situación de pobreza energética antes y después de la intervención.

Por el contrario, los logros sociales pivotan en torno a la herramienta de la participación, motivo por el que la evaluación se centra en este concepto para tratar de entender cómo la intervención ha influido en:

- el empoderamiento y liderazgo del grupo promotor (medidos en el grupo promotor)
- la generación de vínculos sociales (midiendo los efectos tanto en el grupo promotor como en las familias del residencial), sosteniendo nuestra hipótesis que la participación de forma activa de los afectados por un problema social en proyectos sociales favorece mejor la formación de vínculos que si son meramente, objetos pasivos de las intervenciones.

- La atribución de liderazgo por parte de las familias al grupo promotor (medido en las familias del residencial)
- La apropiación del proyecto, esto es en su co-diseño (medido en el grupo promotor).

### Dimensiones de evaluación

Así, dentro de cada área hemos establecido unas dimensiones específicas (reflejadas también en el esquema de evaluación, Fig. 6.7) que acotan la realidad intervenida, pues la amplitud de lo evaluable así lo requiere.

Las dimensiones establecidas son:

- Consumo energético
- Mejora de la situación
- Formación en factura eléctrica, bono social y medidas de ahorro energético
- Incorporación de hábitos de consumo eficiente
- Empoderamiento
- Vínculos sociales
- Liderazgo
- Apropiación del proyecto

### Perspectivas de evaluación

Este concepto solo se aplica a las dimensiones de evaluación basadas en datos proporcionados por las propias familias en dos momentos diferentes, y recogidos sólo a través de los cuestionarios y facturas. Por lo tanto, no es aplicable a dimensiones de participación, que se evalúan bien a partir de datos recogidos en un solo momento y mediante una variedad más amplia de instrumentos (entrevistas en profundidad en el caso del grupo promotor), cuestionarios diferentes a los de la formación, y registros y reuniones del equipo promotor.

Para las dimensiones relacionadas con los logros energéticos se han definido seis grupos de indicadores diferentes en función de la dimensión que evalúen y la mirada que apliquen; es decir, según estudien los resultados de la muestra en los dos momentos previstos, pero vinculando o no las respuestas previas de una familia con las proporcionadas en el seguimiento (Fig. 6.8).

*Fig. 6. 8 Evaluación de la eficacia del proyecto JMJ-2011.*




Por ejemplo, para las dimensiones de consumo energético y mejora de la situación, los indicadores se desdoblan en dos perspectivas, en función de si reflejan la situación y/o evolución del conjunto de alojamientos del residencial, o bien, aportan una mirada comparativa de la situación por cada familia.

Lo mismo puede aplicarse a los indicadores de formación en factura, bono y medidas de ahorro, y de incorporación de hábitos de consumo eficiente, que pueden medir dos perspectivas diferentes de la misma variable en función de si se aplican a la evolución global del residencial, o a la de cada familia. Así, los indicadores que miden el conocimiento conjunto de familias participantes, antes y después de la formación, los asignamos al grupo de *indicadores de conocimiento* (incluyendo el conocimiento sobre medidas de ahorro); de igual manera, los que miden la práctica de hábitos antes y después de la formación entran dentro del grupo *indicadores de práctica.* Si, por el contrario, miden el conocimiento adquirido por cada familia, es decir, su aprendizaje particular (mediante la vinculación de las respuestas de cada familia a los cuestionarios previos y de seguimiento) se integran en el grupo que hemos llamado *indicadores de aprendizaje* (incluyendo el aprendizaje de medidas de ahorro). De forma análoga, si lo que miden es la incorporación de hábitos por una familia, comparando su antes y después, se incluyen en el grupo de *indicadores de incorporación de hábitos.*

*Indicadores de medida (consumo energético y mejora de la situación)*

A continuación, describiremos los indicadores de evaluación sistematizados en base a las dimensiones de evaluación. Sin embargo, solo nos referiremos aquí a las dimensiones englobadas dentro del área de evaluación de la eficacia del proyecto, pues todo lo relativo a la participación se concentra en la parte III de este capítulo.

### Consumo energético y mejora de la situación

Para medir la incidencia del proyecto sobre el consumo energético se han establecido 6 indicadores, los cuales toman sus datos de las facturas de los alojamientos, teniendo, por lo tanto, un carácter objetivo (Tabla 6.2). Puede consultarse la descripción detallada en la tabla 1 del ANEXO 24.

*Tabla 6. 2 Indicadores de eficacia. Consumo energético.*

| **INDICADOR** |
|---|
| Reducción de impago en el residencial |
| Reducción de impago por familia |
| Reducción del consumo energético en el residencial |
| Reducción del consumo energético medio por familia |
| Familias con reducción en el consumo energético |
| Reducción de familias con consumos anormalmente bajos |

Por el contrario, el estudio de la mejora producida en la situación energética de cada familia después de recibir la formación se hace a partir de las respuestas que éstas proporcionan mediante los cuestionarios de formación, y tienen por lo tanto un carácter subjetivo. Los indicadores de medida asociados a la mejora de la situación son 20. (Tabla 6.3)[42].

### Formación en factura energética, bono social y medidas de ahorro energético

Los indicadores pertenecientes a esta dimensión se orientan, fundamentalmente, a medir la eficacia del programa de formación, en base a los conocimientos adquiridos en torno a los tres módulos de los que constaba el curso: factura energética (fundamentalmente eléctrica), bono social eléctrico y medidas de ahorro energético.

[42] Descripción detallada en la tabla 2 del ANEXO 24.

*Tabla 6. 3 Indicadores de eficacia. Mejora de la situación.*

| **INDICADOR** |
|---|
| Aumento de familias con percepción de confort buena |
| Mejora de la percepción de confort |
| Disminución de familias con dificultad de pago elevada |
| Mejora en la dificultad percibida para afrontar el pago |
| Aumento de familias con conocimiento del gasto energético |
| Preocupación por conocer el gasto energético |
| Disminución de familias con elevada preocupación por el gasto |
| Mejora en la preocupación por el gasto |
| Incremento de motivación económica para el ahorro |
| Incremento de la motivación medioambiental para el ahorro |
| Incremento de la motivación para el ahorro por costumbre |
| Familias con incremento de motivación económica |
| Familias con incremento de motivación medioambiental |
| Familias con incremento de la motivación por costumbre |
| Disminución de la falta de información como dificultad para practicar hábitos de consumo eficientes |
| Disminución del olvido como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes |
| Disminución del desinterés familiar como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes |
| Pérdida de la falta de información como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes |
| Pérdida del olvido como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes |
| Pérdida del desinterés familiar como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes |

Se han establecido 36 indicadores (12 de factura eléctrica, 8 de bono social y 16 de medidas de ahorro energético), que toman los datos de las respuestas proporcionadas por las propias familias, comparando los conocimientos previos con los posteriores a la formación, recogidos durante la sesión de seguimiento unos dos meses después de haber asistido al curso.

En cuanto a los indicadores relativos a medidas de ahorro energético cabe señalar que el conjunto de medidas de ahorro explicadas en la formación fueron 39, y fueron

agrupadas en grupos en función de los siguientes ámbitos de ahorro (entre paréntesis el número de medidas explicadas dentro de cada grupo)[43]:

- Calefacción (8)
- Agua caliente (2)
- Iluminación (3)
- Frigorífico (11)
- Cocina y horno (5)
- Lavadora y lavavajillas (4)
- Tv y pequeños electrodomésticos (2)
- Refrigeración (4)

De las 39 técnicas, se han elegido indicadores solo para 9 de ellas, bajo el criterio de ser comunes a ambos cuestionarios, el inicial y el que fue modificado a mitad del proyecto tras su evaluación.

Las siguientes tablas 6.4 a 6.6 reflejan: a) los indicadores relativos a la formación en factura eléctrica, b) el bono social, y c) las medidas de ahorro energético (puede consultarse una descripción detallada y clasificación de todos ellos en el ANEXO 2, en las tablas 3, 4 y 5).

### Incorporación de hábitos de consumo eficiente

Los indicadores de este apartado son 18 y son análogos a los del apartado anterior, variando únicamente las perspectivas, que en este caso son el estado global de la práctica de hábitos en el residencial antes y después de la formación, y la incorporación de hábitos. Esta distinción ente conocimiento y práctica, y entre aprendizaje e incorporación, resulta de mucho interés, toda vez que el conocimiento de un hábito dista mucho de ser un determinante directo de su incorporación. En este sentido, el proyecto no se limita a impartir una formación, sino que toma esta acción como punto de partida y la trasciende planificando el seguimiento de la incorporación de hábitos.

La tabla 6.7 recoge la descripción de los indicadores que evalúan la eficacia de la intervención en esta dimensión y la tabla 6 del ANEXO 24 su descripción.

[43]La clasificación de los grupos y medidas que lo integran son las mismas que serán evaluadas en la dimensión de incorporación de hábitos, si bien, con pequeñas correcciones en función de las posibilidades de adopción de hábitos que permiten las condiciones y normas del residencial.

*Tabla 6. 4 Indicadores de eficacia. Formación: factura eléctrica.*

| **INDICADOR** |
|---|
| Incremento en la comprensión de la factura energética |
| Mejora en la comprensión de la factura energética |
| Conocimiento de la influencia del contrato |
| Aprendizaje de la influencia del contrato |
| Conocimiento de la discriminación horaria |
| Aprendizaje de la discriminación horaria |
| Conocimiento de la tarifa de mercado más ventajosa |
| Aprendizaje de la tarifa de mercado más ventajosa |
| Conocimiento de la influencia de la potencia |
| Aprendizaje de la influencia de la potencia |
| Conocimiento del derecho de titularidad |
| Aprendizaje del derecho de titularidad |

*Tabla 6. 5 Indicadores de eficacia. Formación: bono social.*

| **INDICADOR** |
|---|
| Conocimiento del concepto de bono social |
| Aprendizaje del concepto de bono social |
| Condiciones BS: aprendizaje del 50% |
| Condiciones BS: aprendizaje medio |
| Documentos BS: aprendizaje del 50% |
| Documentos BS: aprendizaje medio |
| Aprendizaje del lugar de solicitud |
| Aprendizaje de canales de solicitud |

*Tabla 6. 6 Indicadores de eficacia. Formación: medidas de ahorro energético.*

| **INDICADOR** |
|---|
| Aprendizaje del manejo del termostato (estando en casa) |
| Aprendizaje del manejo del termostato (vivienda vacía) |
| Tapar cazuela al cocinar: variación |
| Tapar cazuela al cocinar: aprendizaje |

| |
|---|
| Apagar vitro antes de terminar cocción: variación |
| Apagar vitro antes de terminar cocción: aprendizaje |
| Apagar luces cuando no se utilizan: variación |
| Apagar luces cuando no se utilizan: aprendizaje |
| Cerrar el grifo al enjabonarse: variación |
| Cerrar grifo al enjabonarse: aprendizaje |
| Ventilar antes de subir la calefacción: variación |
| Ventilar antes de subir la calefacción: aprendizaje |
| Descongelar alimentos dentro del frigorífico: variación |
| Descongelar alimentos dentro del frigo: aprendizaje |
| No bajar persianas en invierno cuando hay sol: variación |
| No bajar persianas en invierno cuando hay sol: aprendizaje |

*Tabla 6. 7 Indicadores de eficacia. Incorporación de hábitos eficientes.*

| **INDICADOR** |
|---|
| Variación en la práctica del manejo del termostato (estando en casa) |
| Incorporación del manejo del termostato (estando en casa) |
| Variación en la práctica del manejo del termostato (vivienda vacía) |
| Incorporación del manejo del termostato (vivienda vacía) |
| Tapar cazuela al cocinar: variación en la práctica |
| Tapar cazuela al cocinar: incorporación |
| Apagar vitro antes de terminar cocción: variación en la práctica |
| Apagar vitro antes de terminar cocción: incorporación |
| Apagar luces cuando no se utilizan: variación en la práctica |
| Apagar luces cuando no se utilizan: incorporación |
| Cerrar el grifo al enjabonar: variación en la práctica |
| Cerrar el grifo al enjabonar: incorporación |
| Ventilar antes de subir la calefacción: variación en la práctica |
| Ventilar antes de subir la calefacción: incorporación |
| Descongelar alimentos dentro del frigorífico: variación |
| Descongelar alimentos dentro del frigo: incorporación |
| No bajar persianas en invierno cuando hay sol: variación |
| No bajar persianas cuando hay sol: incorporación |

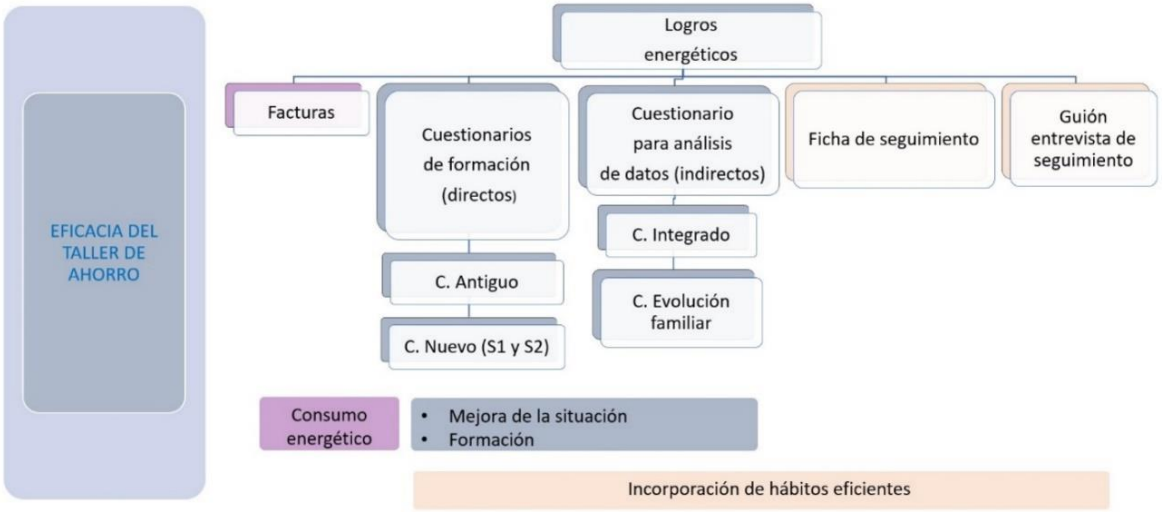
*Instrumentos de recogida de datos*

En este epígrafe explicamos en detalle los instrumentos de recogida de datos, los cuales han sido diversos debido a la variedad de los objetivos[44].

Además de presentar los instrumentos realizaremos unas breves consideraciones, pertinentes para la comprensión del origen de los datos y de las limitaciones que algunos cuestionarios han impuesto a la obtención de resultados.

La siguiente figura (Fig. 6.9) esquematiza los instrumentos utilizados para la evaluación de las dimensiones, sirviendo de guía para la lectura de este apartado.

*Fig. 6. 9 Instrumentos de recogida de datos.*




Los datos vinculados al impacto del curso de formación en las familias del residencial se recogieron a través de facturas y cuestionarios. A continuación, presentamos los cuestionarios utilizados.

### Cuestionarios de formación (directos)

Para la obtención de datos acerca del conocimiento de las familias del residencial sobre aspectos básicos de gestión energética (fundamentalmente sobre comprensión de la factura energética, información básica sobre el bono social y conocimiento y práctica de

[44] Al igual que se ha hecho con los indicadores, esta primera parte del capítulo, dedicado a la investigación, sólo se muestran los instrumentos utilizados para la recogida de datos destinados a medir la eficacia del proyecto. Los instrumentos relacionados con las dimensiones de participación se expondrán en la parte III de este capítulo.

hábitos de consumo eficiente) se desarrollaron dos cuestionarios, clasificados en función del momento de cumplimentación:

- Cuestionario previo a la formación: esta herramienta constituye una batería de preguntas de respuesta directa y aplicación colectiva prevista para cumplimentarse al comienzo de la primera sesión (ANEXOS 3, 4 y 5).
- Cuestionario posterior a la formación o de seguimiento (ANEXO 6): en este caso el instrumento de medida era una copia exacta del anterior que debía pasarse durante la sesión de seguimiento (aproximadamente entre 1-2 meses de haber recibido la formación).

Ambos cuestionarios fueron modificados a lo largo del calendario de formación, de modo que las primeras familias en formarse cumplimentaron los cuestionarios que denominamos antiguos, mientras que el resto cumplimentaron los nuevos (S1 y S2)[45].

La tabla 6.8 esquematiza los criterios de clasificación.

*Tabla 6. 8 Cuestionarios directos.*

| CUESTIONARIO | MOMENTO DE CUMPLIMENTACIÓN | MODALIDAD |
|---|---|---|
| **Cuestionario A_P** | Previo | Antiguo |
| **Cuestionario A_SS** | Seguimiento | Antiguo |
| **Cuestionario S1_P** | Previo | Nuevo |
| **Cuestionario S2_P** | Previo | Nuevo |
| **Cuestionario S1_SS** | Seguimiento | Nuevo |
| **Cuestionario S2_SS** | Seguimiento | Nuevo |

Estos cuestionarios fueron creados de forma participada por el equipo promotor. Inicialmente se hizo una lluvia de ideas sobre las preguntas que deberían ser incluidas, pasando posteriormente a su redacción, tarea de la que se encargó una pequeña fracción de voluntarios del grupo promotor. El motivo de hacerlo así fue conseguir que el cuestionario resultase lo más comprensible que fuera posible para las familias del residencial, a quienes se les presupuso una capacidad de comprensión similar a la del grupo promotor. Pronto habría de verse que no era así, y aunque se habían hecho pruebas

[45] La escisión de ambos cuestionarios nuevos (previo y seguimiento) en dos (S1 y S2) fue debida a la reorganización del curso de formación que será contado en detalle en epígrafes posteriores dedicados a los resultados de participación. No obstante, por razones de claridad expositiva describimos ahora la evolución desde el cuestionario antiguo hasta la redacción del nuevo.

con familiares del grupo promotor, la realidad fue que las familias no comprendieron muchas de las preguntas y el tiempo de cumplimentación era excesivo (casi 45 min, es decir, la mitad del tiempo de las sesiones de formación). Durante las primeras sesiones del programa, los formadores ayudaron a los alumnos a contestar, pudiéndose hacer una idea clara de qué preguntas no resultaban tan claras como a priori se estimó. Por este motivo, se creó un segundo cuestionario en el que se modificaron preguntas imprecisas, complicadas o innecesarias. Además, también se añadieron preguntas nuevas que el grupo encontró importantes, observación que pudieron hacer a medida que fueron incrementando sus conocimientos y asimilándolos, por el propio ejercicio de la docencia. Los cambios más significativos realizados sobre el cuestionario antiguo pueden encontrarse en el ANEXO 7.

El cuestionario nuevo comenzó a utilizarse cuando ya se habían realizado bastantes sesiones de formación, de modo que 13 de las personas de la muestra contestaron al cuestionario antiguo y el resto de las familias incluidas en el análisis, 23, cumplimentaron el nuevo.

### Cuestionario para el análisis de datos (indirectos)

Para analizar los datos de los cuestionarios de formación se crearon dos matrices de datos, que denominamos *cuestionario integrado* (ANEXO 8) *y cuestionario de evolución familiar* (ANEXO 9), respondiendo cada uno de ellos a necesidades diferentes.

Conviene aclarar, además, que a los datos recogidos en los cuestionarios de formación los consideramos directos y a los contenidos en las matrices los denominamos indirectos, pues son el resultado de un inevitable ejercicio de interpretación de las respuestas directas de los encuestados. Si bien admitimos que no es lo ideal, resulta conveniente y no menos veraz, mientras la trasposición de datos cumpla con unos criterios explícitos, permita la trazabilidad de las respuestas y se mencione en los informes de resultados.

Dedicamos los siguientes párrafos a aclarar la naturaleza y el origen de los datos que finalmente han sido analizados con el software Le Sphinx Survey.

- Cuestionario integrado

Una vez recogidos los datos fue necesario armonizar las categorías de respuestas de las modalidades antiguas con las nuevas con el fin de unificar los resultados lo máximo posible. Para ello se tuvo en cuenta el tipo de modificación realizada.

Así, de acuerdo con las modificaciones realizadas en los cuestionarios nuevos la mayoría de las preguntas conservaban las mismas categorías de respuestas, pero con una formulación distinta; estas preguntas han sido fáciles de armonizar. Sin embargo, otras preguntas añadieron categorías nuevas o suprimieron las antiguas. En estos últimos casos se ha optado por conservarlas todas indicándolo en los resultados.

Por otro lado, en cuanto a las preguntas que aparecían sólo en uno de los dos cuestionarios se procedió de dos formas diferentes; las preguntas que se eliminaron del cuestionario antiguo fueron directamente eliminadas del cuestionario integrado pues eran preguntas sin interés real o erróneas, mientras que las preguntas añadidas en el cuestionario nuevo se trasladaron directamente al cuestionario integrado (mediante la incorporación de una pregunta filtro sobre la modalidad de cuestionario contestado).

El ANEXO 10 muestra la correspondencia entre respuestas para cada variable, mostrando, también el número de pregunta en cada cuestionario.

- Cuestionario de evolución familiar

Como ya avanzamos anteriormente, se ha considerado importante no solo medir la variación en el conocimiento de todas las familias tomadas como conjunto, sino también la variación en el conocimiento de cada familia en particular, esto es, medir su aprendizaje. El análisis de datos previo y posterior permitió ver que las respuestas después de la formación reflejaban un conocimiento mayor de los contenidos del curso, pero por sí solas no permitían establecer una correspondencia entre las respuestas previas y posteriores. Por ese motivo se diseñó una matriz que permitiera asociar las respuestas previas y posteriores de la misma persona, diferenciando a aquellos que lo conocían al finalizar de la formación, pero también al inicio, de aquellos que adquirieron el conocimiento debido al curso. Y lo mismo hicimos con la práctica de hábitos, lo que nos permite distinguir entre práctica previa a la formación y la práctica adquirida.

Así pues, las variables de la encuesta de evolución familiar son más numerosas que las incluidas en el cuestionario integrado, permitiendo profundizar en el conocimiento

de la realidad del residencial y singularizarla, así como realizar una intervención posterior más personal. No obstante, ambos cuestionarios, integrado y de evolución familiar son complementarios e igualmente interesantes.

Por otro lado, y como en el caso del cuestionario integrado, resulta necesario cuidar el proceso de trasposición de los datos. Los criterios seguidos se indicarán en el informe de resultados, sin embargo, en las tablas 1 a 5 del ANEXO 11, se muestra la correspondencia entre las preguntas de los cuestionarios directos e indirectos, así como las dimensiones de evaluación e indicadores que éstas nutren.

### Instrumentos de recogida de datos para el seguimiento de la incorporación de hábitos

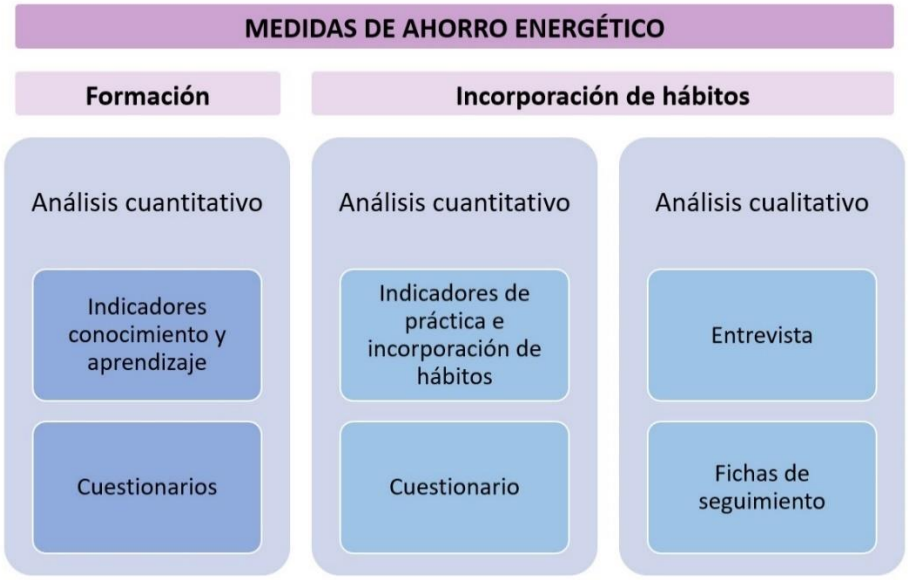
De acuerdo con lo dicho anteriormente, la incorporación de hábitos es un proceso complejo que trasciende al simple conocimiento de las medidas de ahorro energético explicadas en el curso. Por este motivo, el proyecto contempla también la realización de un seguimiento de las familias para acompañar el proceso de cambio de estas familias y entender la situación en la que se hallan. Para ello se reservó un espacio en el que cada familia realizaba una entrevista de seguimiento.

Durante esta entrevista, las familias respondían a las preguntas correspondientes a la práctica de hábitos del cuestionario de formación (A_SS o S2_SS), y después el responsable del seguimiento comentaba con la familia aquellas medidas de ahorro que la persona marcaba como no practicadas, con el fin de averiguar dificultades y motivaciones. Para ello, se diseñaron unas fichas denominadas “de seguimiento” que se cumplimentarían en la entrevista de seguimiento por el equipo promotor y un guión de entrevista que les ayudase a desarrollar el acompañamiento (Fig. 6.10) Ambos instrumentos pueden consultarse en los ANEXOS 12 y 13.

#### *Muestra*

Llegamos al último epígrafe de los destinados a exponer el proyecto como un resultado en sí mismo desde la perspectiva de la investigación.

*Fig. 6. 10 Instrumentos de recogida de datos para el seguimiento de la incorporación de hábitos.*



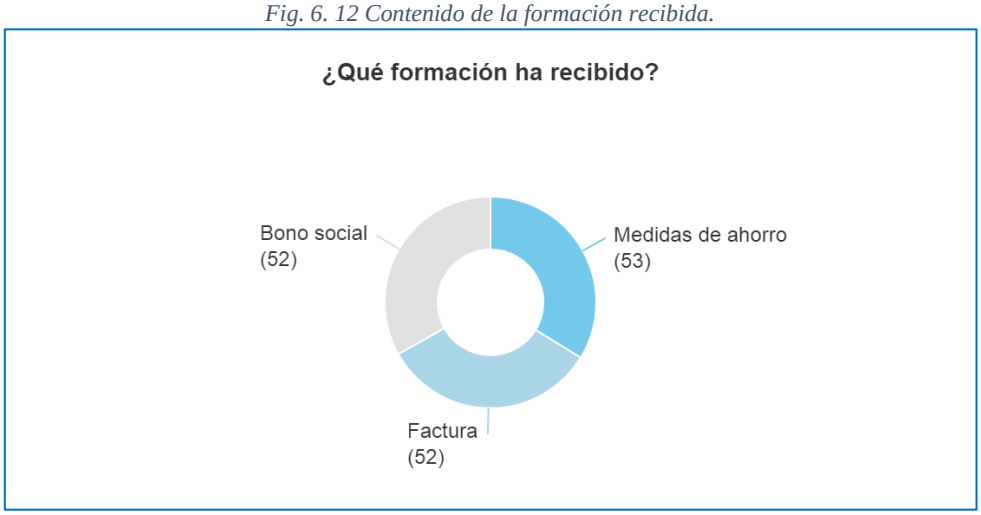

Desde el inicio de la formación llevada cabo por el grupo promotor hasta el momento de cierre del trabajo de campo de la tesis[46] han recibido formación un total de 55 familias, representadas por un miembro adulto de la familia, generalmente, una mujer. Este dato incluye a las personas que integran el grupo promotor. La figura 6.11 diferencia el número de familias que recibieron la formación directamente de ESF, 9, de aquellas que la recibieron del grupo promotor, 46, y la fig. 6.12. refleja la formación recibida.

*Fig. 6. 11 Actor social que imparte la docencia.*




[46] las sesiones de formación continúan en la actualidad y seguirán impartiéndose en el futuro, focalizándose, principalmente, en las familias que van a abandonar el residencial

*Fig. 6. 12 Contenido de la formación recibida.*




Como puede verse, prácticamente la totalidad de la muestra que recibió formación la finalizó, recibiendo formación correspondiente a los tres módulos: bono social, medidas de ahorro y factura.

Sin embargo, no todas las personas que recibieron formación, 55, están incluidas en la muestra total de investigación, la cual asciende sólo a 44 personas, debido a que se excluyeron las personas que por diversos motivos (indicados en la Fig. 6.13 y 6.14) no completaron la formación. En estas 44 personas sí estaría incluido el grupo promotor, a las que se le aplicarán los análisis de la efectividad de la participación (sobre los vínculos sociales y el empoderamiento), aunque no los de eficacia de la formación, como es natural.

*Fig. 6. 13 Tamaño de la muestra total de investigación.*

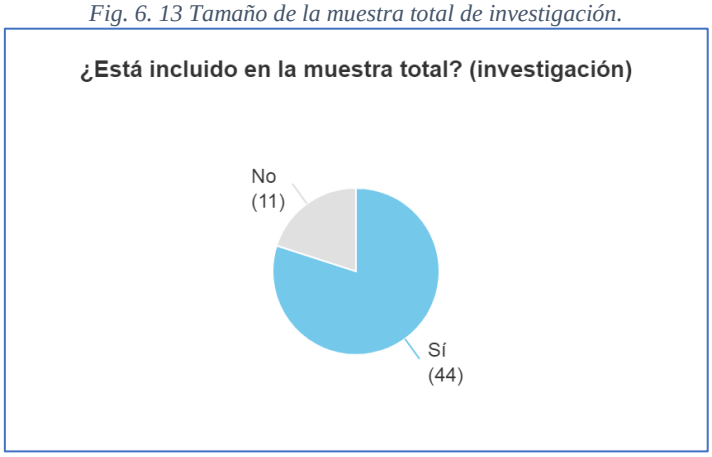
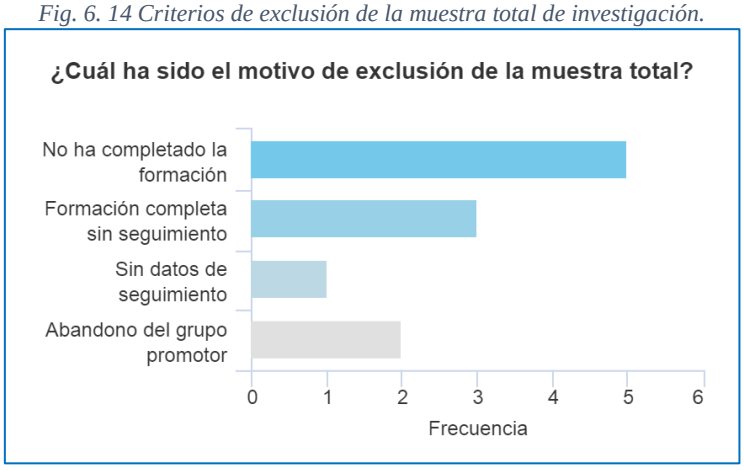
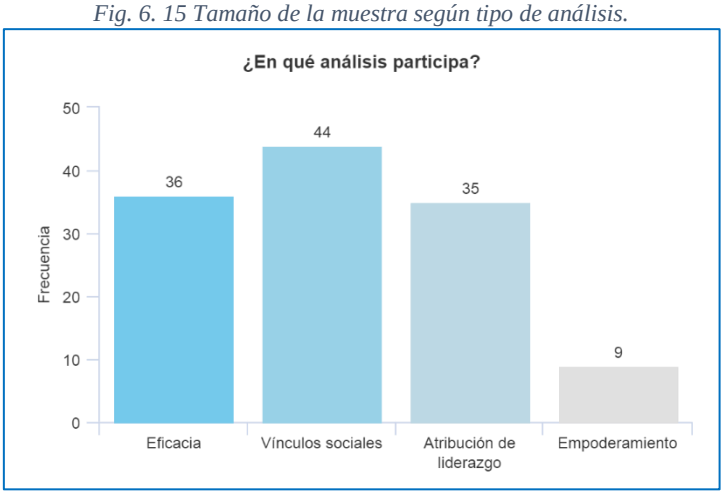


*Fig. 6. 14 Criterios de exclusión de la muestra total de investigación.*




Es decir, no todas las personas que integran la muestra total de investigación participan en todos los análisis. Como ya se ha explicado, realizamos cuatro análisis, lo que da lugar a cuatro submuestras, cada una con criterios definidos de inclusión y exclusión. La Fig. 6.15 refleja el tamaño de las cuatro submuestras de investigación.

*Fig. 6. 15 Tamaño de la muestra según tipo de análisis.*

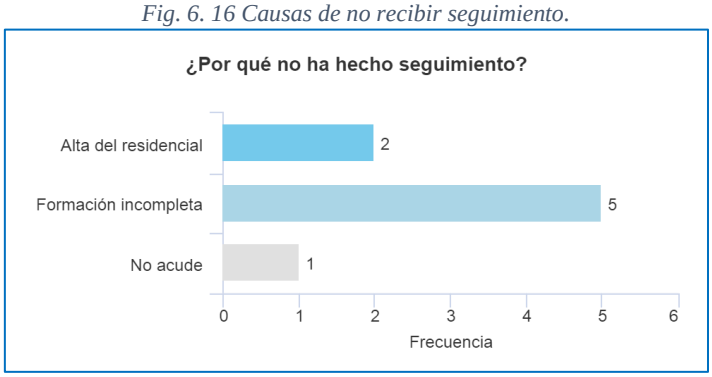



Así, los análisis realizados son:

1) La eficacia de la formación, medida sólo en aquellos que han recibido formación por parte del equipo promotor, la han completado y han realizado seguimiento. Estas personas integran la submuestra que denominamos *muestra de eficacia*.

   Esta muestra sólo incluye al número total de familias que han completado la formación (dos sesiones) y una primera entrevista de seguimiento (la única contemplada en esta primera fase del proyecto), y su tamaño teórico es de 36 personas. La figura 6.16, muestra los principales motivos de no realización de seguimiento:

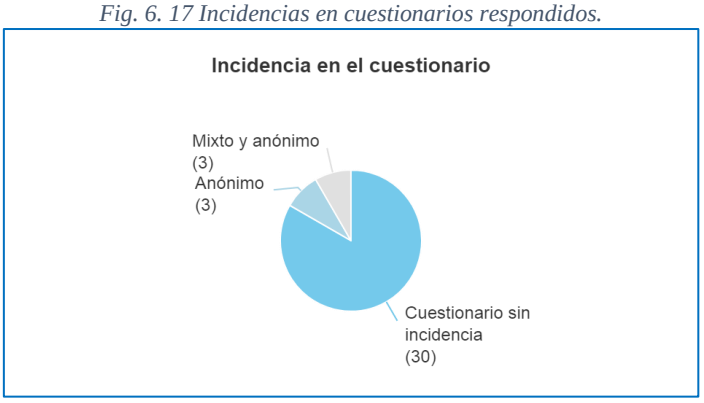
*Fig. 6. 16 Causas de no recibir seguimiento.*




De las personas de esta muestra de eficacia, 13 personas contestaron el cuestionario antiguo, 20 contestaron al nuevo y 3 no cumplimentaron la misma modalidad de cuestionario en ambos momentos de recogida de datos (previo a la formación y durante el seguimiento). Además, el cuestionario previo a la formación de 6 personas es anónimo.

Estas incidencias con los cuestionarios, reflejadas en la fig. 6.17, hacen que no todas puedan participar de la muestra de eficacia, siendo el tamaño real de 30 personas.

*Fig. 6. 17 Incidencias en cuestionarios respondidos.*




2) El impacto del taller sobre la generación de vínculos, medido en el conjunto de personas que han recibido la formación, conformando la *muestra de vínculos sociales*. De esta muestra, han quedado excluidas las personas que, habiendo recibido formación sobre pobreza energética no realizaron seguimiento por no encontrarse en el residencial (pues los datos se recogían en esa sesión). Sin embargo, en este análisis, a diferencia del anterior, sí incluimos al grupo promotor, pues lo que nos interesa es medir como afecta la participación a la generación de vínculos. El tamaño de esta muestra es, por lo tanto, coincidente, con el tamaño de muestra total, es decir, 44 personas, las cuales contestaron el cuestionario de vínculos sociales.

3) La atribución de liderazgo, medido en las personas que han recibido formación por parte del grupo promotor. En esta *muestra de atribución de liderazgo*, es coincidente con la *muestra de eficacia* teórica, 36, pero excluye a una persona, que, aunque recibió formación por parte del grupo promotor, después se incorporó al grupo promotor participando como formadora de las familias. El tamaño muestral es, por lo tanto, de 35 personas, las cuales contestaron el cuestionario de atribución de liderazgo.
4) El empoderamiento, fruto de la participación en el grupo promotor. Esta *muestra de empoderamiento* la integran las personas que consideramos estables en el grupo promotor[47], excluyendo a los que lo abandonaron a las pocas semanas de inicio de la formación (1 persona), o ni siquiera llegaron a impartir ninguna sesión docente (1 persona). El tamaño de la muestra estudiada para este fin es por lo tanto de 9 personas, a quienes se les realizó una entrevista en profundidad.

Con respecto al número de observaciones disponibles (número de cuestionarios respondidos), en el caso de la muestra de eficacia es el doble del número de la muestra total en el caso del análisis de conocimiento y práctica (60); por el contrario, el número de observaciones del cuestionario de evolución familiar (utilizado para el análisis de aprendizaje e incorporación de hábitos) sí coincide con el número del tamaño de la muestra, toda vez que cada observación vincula las repuestas de ambos momentos (30).

Para el resto de los análisis el número de observaciones es coincidente con el tamaño muestral, al realizarse la medición en un solo momento.

## ANALISIS CRÍTICO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez expuesto el diseño del proyecto procedemos a valorarlo desde diferentes aspectos. Así, en un primer momento, analizaremos la motivación del grupo promotor para iniciar un proyecto de investigación/acción y los fundamentos de su compromiso, más allá de los relativos a la participación en el proceso de cruce de saberes, aunque en conexión con ellos; en un segundo momento valoraremos el diseño de investigación

[47] Recordamos que en lo que respecta al objetivo 3 este grupo lo integran solamente las personas que afrontaron el reto de la formación y excluye a aquellas personas que, aún, habiendo participado en el grupo de pares de saber experiencia del residencial JMJ no pudieron continuar por motivos diversos.

presentado haciéndolo desde el punto de vista de sus carencias y fortalezas para la intervención en pobreza energética. Por último, una vez realizadas las reflexiones señaladas finalizaremos con algunas conclusiones.

### *Análisis de los fundamentos de la motivación y el compromiso del grupo promotor*

Uno de los principales objetivos de las reuniones de preparación para el cruce de saberes fue que las personas convocadas en calidad de investigadores asumieran ese rol, es decir, se desligaran del papel de meros narradores de testimonios y ejercieran otro, que, aunque basado en su experiencia, la trascendiera. Como se ha explicado suficientemente todas aquellas sesiones en las que participó el grupo de pares de saber experiencia del residencial JMJ, tuvieron por objeto canalizar ese saber específico y ayudar al grupo a acogerlo, estructurarlo y definirlo de manera propia (personal).

Pero aquellas sesiones, durante las que se abordaron diversos temas relacionados con el problema de la pobreza energética y se instó al grupo a documentarse de cara a la investigación, dejaron más huella en los investigadores de la que hubiésemos podido sospechar en un principio y derivaron en un proyecto de intervención.

Siendo aquella etapa un momento clave para la condición de posibilidad del proyecto de intervención en el residencial, nos centramos en ella para hacer este análisis a partir de los datos recogidos en las sesiones número 4, 6 y 7 del grupo de pares, así como en la sesión de clausura[48]. Lo que tratamos de averiguar es qué fue lo que hizo posible que aquel grupo, convocado para un proyecto de investigación tan concreto y de carácter teórico acabara realizando una intervención sobre la pobreza energética de su entorno con un nivel de compromiso tan grande y sostenido en el tiempo. Es decir, tratamos de informarnos sobre qué medió o posibilitó la aparición en ellos del rol de actor, con el fin de hallar claves que ayuden a los trabajadores sociales a operar para lograr este cambio desde la mayor sistematización posible (pero sabiendo integrar las diferencias que plantean los distintos contextos de intervención y actores involucrados).

[48] Todas las citas analizadas corresponden a fragmentos del discurso de las personas en situación de pobreza energética miembros del equipo promotor. Todas proceden de las grabaciones que integran el diario de campo, en concreto a las entradas del 17 de septiembre, 1 de octubre, 8 de octubre y 5 de noviembre de 2021, con excepción de las tomadas de las entrevistas en profundidad hechas a cada miembro al final de la primera fase, siendo así indicado en su caso mediante código alfanumérico

Con respecto a su compromiso, cabe decir que ha sido extraordinario, a pesar de todo el tiempo transcurrido entre la primera sesión de pares del cruce de saberes y el final de la fase primera del proyecto de intervención, demostrando tener un alto sentido del compromiso:

> *"En lo personal me gusta comprometerme y si me comprometo a algo, termínalo. Pues creo que los demás pensarán igual. Pues yo en lo personal es por eso, porque me gusta cuando me comprometo a algo terminarlo y si puedo dar el 200 por ciento, lo doy. Entonces me gusta eso, me gusta hacer las cosas, hacerlas bien y terminarlas y colaborar en lo que más se pueda". (3EP_AO).*

En este sentido, ha sido verdaderamente raro el día en que alguno de ellos faltaba a la cita, a pesar de todas las circunstancias adversas que vivían todos los integrantes del grupo. En realidad, el compromiso, indicado por el bajo porcentaje de absentismo a reuniones y sesiones de formación, es la manifestación más clara de la solidez de su motivación. Nos interesa resaltar esta cuestión toda vez que con frecuencia en la intervención social se evita (o se teme, o se cuestiona) proyectar acciones grupales que requieran ser sostenidas en el tiempo, aludiendo a la fragilidad del compromiso de las personas en situación de vulnerabilidad. Por nuestra parte, aunque encontramos que dicha fragilidad, en los casos en los que existe, está más que justificada por la dureza de las situaciones que viven estas personas, nos complacemos al evidenciar que esto no siempre es así:

> *"Como compromiso, agradecimiento y como te digo, el hecho de formar parte de un grupo, de un proyecto. A mí al menos a mí me motiva el sentirme útil, porque tampoco yo ya que llevo tres años de no trabajar. Y pues también salir un poco a la rutina, socializar con otras personas, no sólo estar de ama de casa y de madre todos los días 24/7. No, la verdad que no pensaba dejarlo, ni siquiera el hecho de que me he mudado[49]. Yo les dije en lo que yo pueda, yo siempre voy a seguir viniendo cuando lo necesiten, porque no estoy trabajando" (3EP_CA).*

Pero no solo eso, porque, además, estas personas presentan una serie de condiciones y actitudes que conducen a una firmeza en el compromiso, y ello, no solo a pesar de sus circunstancias, sino precisamente, también por éstas mismas:

> *"Yo, por ejemplo, yo tengo objetivos de aprender y de salir y de buscarme la vida; y de que, a lo mejor mañana no soy dependienta, camarera, pero puedo estar trabajando, yo que sé... En una oficina, ¿entiendes? No sé, yo no me planto en lo que estoy. Yo siempre tengo que estudiar y tengo que aprender […] Que no es que yo...Yo a veces yo digo que no... que estoy aquí viviendo por la situación de la vivienda y todo eso, pero yo no soy de personas de una renta mínima, una ayuda a estar en casa. No podría,*

[49] Esta integrante del grupo promotor fue dada de alta en el residencial antes de terminar las sesiones de formación; se trasladó a un barrio de Madrid lejano, pero a pesar de tener una hora y media de trayecto desde su nueva casa, y tener que venir con un niño pequeño, terminó su compromiso durante la fase 1 y lo renovó para la fase 2.

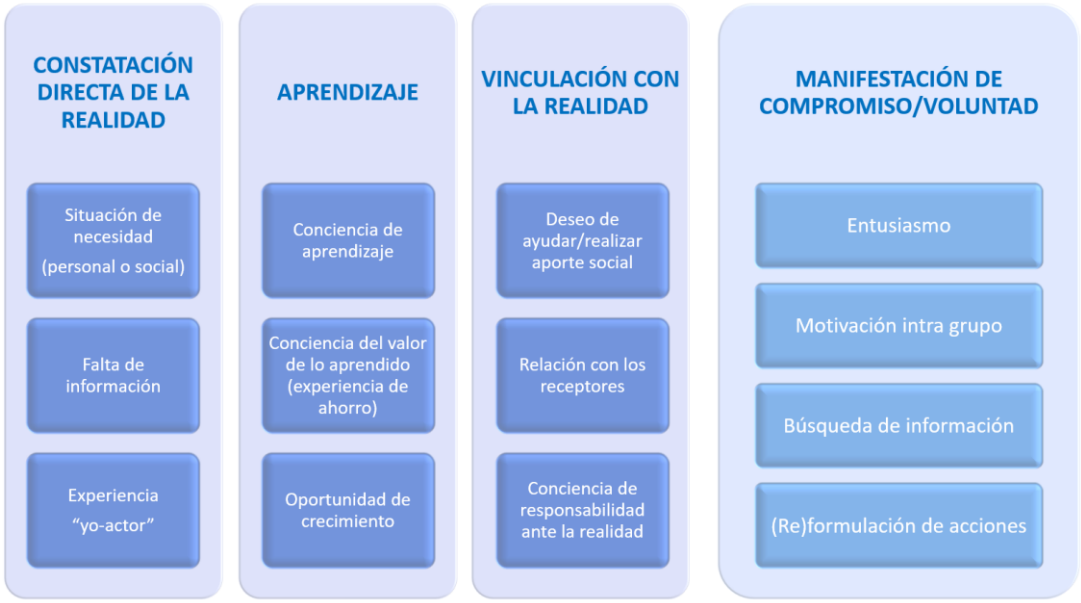
*porque mi cabeza no daría abasto con eso. O sea, no puedo. Entonces prefiero estar trabajando yo y mi marido y cobrar a lo mejor un poquito menos de las personas que están sentadas en casa, cobrando una renta mínima. Y saliendo todos los días a las cinco y media de la mañana y viniendo reventada. Pero me noto útil. Entonces mi mente es como que agradece el estar trabajando, aunque no llega a fin de mes. Pero yo me noto útil, me noto que he sido, que he llegado a mi casa y que he hecho algo". (3EP_MN)*

Por otro lado, ¿No podría ser, también que, circunstancias personales aparte, no siempre existe la suficiente pericia técnica por parte de quienes los acompañamos para escuchar y orientar la motivación, descubriendo cuál es para ese grupo concreto? ¿Qué papel juega en el compromiso del grupo la participación? En este sentido, esperamos que los indicios motivacionales que hemos observado puedan servir de guía para orientar a profesionales y voluntarios que quieran acompañar a las personas en situación de vulnerabilidad a adquirir un rol de actor social, en la medida que sea.

Ciertamente no supone ninguna novedad, afirmar que toda acción requiere de un mínimo de voluntad para ser ejercida; tampoco lo es el papel crucial que juega la motivación en el desarrollo de la voluntad y su aplicación sostenida hacia un objetivo, ni el peligro de que dicha motivación fluctúe, disminuyendo, a medida que pasa el tiempo, una vez pasado el primer momento de euforia, y cuando el peso de la cotidianidad actúa en contra. Por ello, partiendo de estas premisas, consideramos interesante analizar el origen y los fundamentos de la motivación del grupo y valorar su solidez, postergando el análisis del papel que ha jugado la participación en la sostenibilidad del compromiso inicialmente adquirido para epígrafes posteriores.

Ahora bien ¿cómo hemos procedido? Con el fin de identificar algunas de estas claves que ayuden a sistematizar la incorporación de las personas en situación de pobreza a la red de actores sociales, que, en definitiva, es el propósito último del objetivo 3 de la tesis, hemos partido de los datos y de su análisis. En ellos hemos identificado comentarios que postulamos como motivaciones, los cuales hemos agrupado en 13 categorías analíticas emergentes. Por último, hemos propuesto un modelo de interrelación entre ellas (Figura 6.18).

*Fig. 6. 18 Categorías analíticas emergentes de los datos cualitativos en el análisis motivacional.*




Es decir, hemos tratado de encontrar un sistema de relación entre éstas, agrupándolas en tres dimensiones. Cada dimensión la hemos entendido como un proceso cuyo acompañamiento puede ayudar a descubrir y reforzar la motivación y el compromiso del grupo (y de cada integrante) para funcionar como actor social. Además, hemos extraído del discurso otras categorías que no consideramos que sean exactamente motivaciones, pero sí nos resultan manifestaciones de la motivación y el compromiso. Finalmente, en torno a este sistema motivacional ofrecemos una reflexión sobre la importancia y utilidad de tener claro este proceso, no solo para fortalecer el compromiso del grupo sino también para abordar con mayor eficacia el problema de la pobreza energética.

Podemos ubicar o relacionar las motivaciones halladas en el discurso del grupo en tres procesos: (a) constatación de la necesidad, (b) aprendizaje y (c) vinculación con la realidad, englobando cada uno de ellos varias de las categorías analíticas encontradas en el escrutinio de los datos. Es decir, estas motivaciones, que son propias de este grupo y no hay que olvidarlo, deben ser conceptualizadas en categorías abstractas que permitan su utilización con otros grupos, sirviendo de mapa para estudiar los procesos que deben trabajarse, mediante una nueva particularización aplicada a otro grupo. Así, lo interesante es percibir que una motivación fuerte para el grupo fue la constatación directa de una necesidad, que en su caso fue la de la falta de información. Pero ello no significa que al acompañar a un grupo se le deba forzar a constatar si existe o no falta de información sobre modos de ahorro en su entorno. La necesidad ha de ser descubierta en el grupo y

por el grupo, y lo que sí debe acompañarse es el desarrollo de proactividad del grupo para descubrir su propia motivación, comprendiendo la relación que existe entre la motivación y la situación de necesidad.

Este grupo identificó claramente la necesidad de actuar contra la pobreza energética y contra la falta de información, ligándolo a lo que hemos denominado experiencia de "yo-actor", y que está bastante presente en los discursos:

> *"Una compañera de trabajo, no para ella, sino para un familiar y me llamó para preguntarme y ya le tuve que decir "ves a [nombra compañía eléctrica]... y que ellos te expliquen mucho mejor porque yo te lo voy a explicar super por encima", pero sí que ella no le sirvió, pero que un familiar sí le sirvió y se lo tomaron, al contrario, agradecido cosa por pasarles la información que no tenían ni idea, la mayoría compañeras, del tema". (2JMJ_S7_MN)*

> *"Yo se lo hice solo a conocidos y bueno, la mayoría no sabía de eso, solo me encontré una persona que lo había tramitado y lo había obtenido, pero no sabía que se renovaba, que había que renovarlo. Hice 10" (2JMJ_S7_ER)*

Esta categoría ha sido difícil de ubicar en el sistema que proponemos, pero la hemos situado en el proceso de constatación de la realidad porque creemos que esa experiencia que tuvieron de sí mismos como actores, al realizar la encuesta del bono, jugó una suerte de papel legitimador del diagnóstico que hicieron de la realidad. Fue el hecho de haber actuado lo que reforzó la contundencia con que defendían la existencia de esa necesidad ("hemos hecho y hemos visto", lo que hemos hecho, nos ha permitido ver). Ciertamente, se coloque donde se coloque, la conciencia de sí mismos como "yo-actor" a un nivel tan cotidiano (casi todas las entrevistas de la encuesta las hicieron en su entorno habitual), es clave para que el anclaje a la red de actores sociales no se rompa con el tiempo.

La segunda clave que podemos extraer de lo sucedido (que no era un objetivo de nuestra intervención en un principio, pero que se revela como útil) es propiciar que pueda darse en el grupo una toma de conciencia de lo aprendido y se le ayude a valorarlo como un recurso que puede ser utilizado. Como puede observarse las alusiones a la experiencia efectiva de ahorro son frecuentes y expresadas con contundencia, y operan en el grupo como una motivación clara:

> *"Yo cuarenta y nueve euros menos. Lo dije la otra vez que cuarenta y nueve euros menos de gasto, por ahorrar un poquito en plan plancha, no utilizarla, no encenderla pues eso por la mañana, no, sino juntar toda la plancha, que son cosas lógicas, pero a veces lo haces sin querer y he intentado ahorrar un mes y se ha notado bastante la diferencia". (2JMJ_SC_MN)*

Y también:

*"Cuando empezamos este camino, este proyecto teníamos dos interrogantes, una era que consumíamos energía y la otra es que la energía que consumíamos no podíamos pagarla o se nos dificultaba otras cosas para poder pagar. Sabíamos que teníamos que usar, pero no teníamos nuestra meta. En este camino hemos aprendido a consumir racionalmente y ahorrar equitativamente y también racionalmente. Y, y en mí modo, o sea, en mi experiencia personal la factura de este mes no tiene nada que ver con las del mes pasado porque lo hemos aplicado y da resultados... Y da resultados. O sea que, que le tiene frutos, tiene efecto y es eficaz, o sea que no han sido en vano estos dos meses ". (2JMJ_SC_EO)*

El afán por saber y por profundizar en los conocimientos, así como la valoración de la oportunidad de aprender, tienen un papel central en este grupo, proyectando de una forma clara su propia inquietud en sus vecinos:

*"Me parece muy bien el aprender otras cosas nuevas, ya estando aquí, y enfocarme en investigar un poco más sobre el tema para poder yo informar a las demás familias. Entonces… a mí me pareció totalmente muy bueno en mi caso, porque esto me lleva a seguir aprendiendo más, a tener más conocimiento del tema". (2JMJ_SC_CN)*

Y, por último, la motivación que ha de buscarse al hacer este recorrido con un grupo no es simplemente estimular el deseo de ayuda, que obviamente ha de estar en el grupo, y en este estaba, sino canalizarlo en un proceso más amplio, sin el cual ese deseo quizá no pueda ser suficiente para afrontar las dificultades cotidianas que una persona en situación de vulnerabilidad pueda tener para mantener su compromiso. Este proceso es el de vinculación con la realidad. En ese proceso nos ha parecido fundamental observar el papel que ha jugado la toma de conciencia de la propia responsabilidad:

*"Yo pienso que nosotros vamos a hacer como un campo de pruebas. Nosotros vamos a contribuir a elaborar la guía, nosotros vamos a aplicarla y vamos a ver cómo funciona, y ese funcionamiento en la práctica diaria del día a día pienso que se la debemos trasmitir a nuestros vecinos". (2JMJ_S4_EO)*

Es necesario entender que vincularse con la realidad trasciende el mero hecho de estar en contacto con ella, es decir, no se debe dar por hecho que, por padecer una determinada vulnerabilidad común, y simultáneamente, las personas tienen ya un vínculo; tampoco que, por la simple existencia de un deseo de ayudar, esa ayuda vaya a concretarse en una acción, máxime cuando no hay un vínculo que las una. Y lo que decimos para este grupo de actores lo podríamos decir para cualquier otro (trabajadores sociales, empresas energéticas, académicos). Es importante averiguar en qué suelo hunde sus raíces un vínculo. Estas personas tienen una condición común, o están en una situación parecida, o están en contacto con una misma realidad, aunque desde diferente posición, pero ello no implica que esos hechos las vinculen; a veces, al contrario, las atan. De hecho, y concretando ahora en el grupo, ninguno se sentía especialmente identificado con sus vecinos siendo la relación social existente entre ellos prácticamente nula:

*"Yo, la verdad, no tengo mucha [amistad] Y hablo con todo el mundo. Si me saluda, yo saludo. Pero no, no tengo amistades ni tengo relaciones que entran a mi casa y yo voy a su casa ni nada de eso. Para ser vecinos, tener respeto y lo justo". (3EP_MN)*

Existe una gran diferencia entre el conocer una realidad, incluso el convivir dentro de ella, y el sentirse concernido por ella hasta el punto de pasar a la acción y hacerlo juntos.

*"Nos han ayudado a crecer creciendo y en especial este grupo, o sea, este taller de aprendizaje ha sido una válvula de escape, pero también un aporte a la sociedad; de lo que sufrimos, aprender: a apreciarnos, a superarnos y a enseñar cómo no pasar por esto o tratar de solucionarlo". (2JMJ_SC_EO)*

A este grupo, como a otros muchos actores sociales, les mueve el deseo de ayuda, pero tal vez su compromiso sostenido se haya debido más bien a la toma de conciencia de su responsabilidad.

Su responsabilidad se ha actualizado en la acción, porque la responsabilidad devino en vínculo, y en uno muy potente. *Necesidad, poder y vinculación* son tres conceptos que deben trabajarse conjuntamente si se quiere actuar en una determinada realidad, es decir, si se quiere responder a los problemas que entraña.

Para *responder* hay que proponerse primero con total honestidad y objetividad ¿qué *puedo* hacer? Y nuevamente eso que sí *puedo*, aquello que tiene un valor porque a mí me ha funcionado, se convierte en un acicate para asumir esa responsabilidad.

*"Entonces todos estos datos a mí me han servido para decir "oye, es que el proyecto hay que sacarlo adelante". Tenemos que informar, tenemos que formar. Porque espero haber mucha más pobreza, pero mucha más, muchísima más. Y claro, los datos que han dado de junio no tienen nada que ver con los datos que había anteriormente, que eran más bajos. Entonces eso a mí me ha servido para darle un poquito más de impulso ¿no? y dije lo voy a transmitir al grupo, porque esto lo tenemos que hacer, que, si tenemos éxito aquí en el residencial, viendo que se gasta menos energía y luego ya extrapolarlo a otros sitios de Cáritas, residenciales" (2JMJ_SC_NO).*

Ahora bien, trabajar este proceso de vinculación con la realidad no debe orientarse desde el deber moral heterónomo, sino desde el trabajo de la autonomía moral, existiendo una diferencia enorme, en cuanto a motivación y compromiso, entre el responsabilizar a alguien, y el ayudar a alguien a tomar conciencia de su responsabilidad (o capacidad para responder). En este sentido, nos identificamos con Paulo Freire quien escribió:

> La historia no podría anticiparse a los hombres porque la historia es un proceso cultural. La historia se fue creando porque hombres y mujeres se hicieron en la historia. De manera que hay que volver a discutir este tema de la concientización del sujeto como hacedor de la misma. No hay momento más crucial que este en la formación del sujeto autónomo. Y no hay momento más efectivo en el discurso neoliberal que aquel en el cual los sujetos se asumen a sí mismos como meros objetos porque consideran que esto

> es inevitable. Hay que pelear. Hay que combatir por todos los medios este fatalismo como paso previo para cualquier otra modificación posterior. (Freire, 2008, p.79).

Para ser justos, desconocemos cómo surgió esa conciencia de responsabilidad en el grupo, y hemos de decir que no fue algo que buscáramos. En ningún momento tuvimos por objetivo concienciar al grupo, hacerles responsables, y advertimos que no es ese el camino que estamos proponiendo. Tampoco nos atrevemos a decir que haya que buscarlo[50].

Pero lo hemos encontrado. Y proponemos estos párrafos para reflexionar sobre lo hallado y constatar que esa conciencia de responsabilidad estuvo presente en el trabajo grupal, y que de alguna forma jugó un papel clave; un papel que no se entiende si no se relaciona con la conciencia de poder (mídase en conocimientos estimables o en experiencias de acción), y con el reconocimiento de una realidad indeseable. Un papel que, al mismo tiempo, tuvo como consecuencia una vinculación inmediata entre los participantes. Creemos importante reflexionar sobre el modo en que una persona puede ir creciendo en la conciencia de su poder, y la importancia de que así suceda. Esa responsabilidad surgió en ellos mismos, probablemente, cuando comprendieron cuan significativo era lo aprendido y el poder que les otorgaba para modificar la realidad. Con estas dos premisas y, sin duda, con mucha generosidad por su parte, la responsabilidad, aconteció y actuó como el verdadero cimiento de su compromiso, no siendo imposible, entonces, emprender o sostener la acción. Es decir, el deseo de ayudar, muy presente en el grupo, ha sido una motivación importante, pero la conciencia de responsabilidad actuó como toque de gracia, urgiéndoles a movilizarse, no solo como respuesta a los demás sino también como respuesta ante sí mismos.

Por último, no queremos dejar de hacer una última observación. Decíamos que el objetivo era tratar de ofrecer claves para trabajar de forma orientada y sistemática la incorporación de las personas en situación de pobreza energética a la red de actores sociales. Pero ¿qué papel tendrían? Y eso es lo que hemos tratado de explicar con lo dicho algunas líneas más arriba. Conscientes de la realidad, empoderados con ella y vinculados

[50] Es decir, como P. Freire opinamos que no, mediante el discurso moralizante que ya contiene una determinada norma ética, pero sino acompañando en el camino de conectar con su capacidad de acción, para que ellos la empleen en lo que ellos mismos juzguen éticamente más importante.

mediante la responsabilidad, pueden tener un papel importantísimo en uno de los escollos principales del abordaje actual de la pobreza energética: la identificación de casos no visibilizados y beneficiarios de medidas políticas:

> *"Es una oportunidad que le damos a las personas que han estado en una situación de vulnerabilidad. Pueden dar, pueden ayudar y pueden dar su opinión y pueden aprender para formar también. Entonces, aparte de formarse, yo creo que es la ayuda que podamos nosotros dar. Entonces, por ejemplo, yo estoy en casa de mi madre y pasa o estamos en el parque, yo que sé, y pasa una vecina y "ay, pues mira, puedes hacer esto. Cambia el termo, dile a tu dueño que tal". Entonces la formación que podemos dar, aparte de saber cualquier formación así grande, a las personas en la calle es más importante. Yo lo veo más, más logrado, más importante, más... Intento también ser útil, sabiendo que ellos están en la misma situación que ellos y que tú estás ayudando a esa persona. Pues sí, lo veo útil" (3EP_MN)*

Actualmente nos encontramos con el hecho de que quienes tienen la información no tienen contacto con los casos, y quienes tienen contacto con los casos no tienen información precisa. Ya solo por este motivo merece la pena acompañar adecuadamente este proceso de incorporación de las propias personas en situación de vulnerabilidad a la red de actores. Son personas a las que muchas diferentes vulnerabilidades les rodean, conviven con la vulnerabilidad y ésta forma parte de su cotidianidad:

> *"Una no lo llegó a solicitar, sino que entró a la página web de su compañía eléctrica y vio las condiciones… y no cumplía las condiciones por eso no lo llegó a solicitar. También, otros, que no lo han solicitado porque están viviendo en una habitación de alquiler, entonces no pueden solicitar ninguna cosa; entonces, saben que lo necesitan, pero ellos no pueden solicitarlo, entonces no lo han hecho, pero sí que lo necesitan. No cumplen el requisito de tener una vivienda a su nombre, pero sí cumplen el requisito…. Está a nombre del casero. Me dijo que el dueño del piso ya disfruta del bono en su piso y no lo puede hacer en dos viviendas, solo en la vivienda en la que él vive. Es el repartidor que nos trae la bollería y se lo pregunté y me dijo que lo conocía, pero no lo tenía por esto… vive en una casa super antigua, de un señor muy mayor y él ya disfruta del bono social y el casero no puedo hacerlo en las dos y lo hace en la suya". (2JMJ_S7_MN)*

Muchos de nosotros para reconocer una vulnerabilidad necesitamos que esta sea expresada. Pero quien padece o convive con la vulnerabilidad la percibe implícitamente en muchos signos sin necesidad de que se verbalice (lo cual no se hace muchas veces por vergüenza).

Esta es quizá la gran apuesta cuando realizamos acciones para contrarrestar la falta de información sobre cuestiones energéticas. Éstas no deben limitarse a proporcionar información, sino que deben considerar como fin último que se produzca un aprendizaje, y que este sea evidente para la persona y valorado por ella.

*"Poco a poco nos hemos ido involucrando. Para nosotros ha sido muy ilustrativo y hemos aprendido yo creo que muchísimo… cosas que ni sabíamos… las teníamos al alcance y no las valorábamos, no las mirábamos" (2JMJ_SC_EO).*

Esta valoración no solo moviliza a la acción, sino que, además, agudiza los sentidos lo que hace que podamos percibir más claramente la realidad en que nos movemos.

*"Yo hice 9, se lo hice a algunos compañeros del trabajo… 7 no lo conocían y 2 sí lo conocían. Lo que pasa es que por falta de tiempo, por tal vez el agobio a la cantidad de trámites que hay que hacer no lo habían solicitado, pero sí que lo conocían e incluso aplicaban para poder solicitar el bono. Y una se negó. Una persona se negó. La experiencia… de asombro, de desconocimiento, de que paso de eso porque al final es el mismo bla-bla-bla, que no se hace nada. Esa fue mi experiencia […] Y además se lo hice a dos marroquíes que los pobres no sabían ni leer en español, pero yo les fui contando y tal… a ver… que no se lo hice ni al arquitecto ni al aparejador… se lo hice a…" (2JMJ_S7_EO)*

Si uno mismo no es consciente de lo que ha aprendido ni de cómo eso ha influido en su cotidianidad, difícilmente podrá ver cómo el desconocimiento afecta a sus allegados. Es decir, no es solo que, desde luego, no se puede transmitir lo que no se sabe, sino también, y sobre todo, que cuando estamos inconscientes de lo que sabemos, no somos capaces de reconocer esa determinada ignorancia/necesidad en los demás y por lo tanto no podemos ayudarles. Por el contrario, si somos conscientes de lo importante que es un determinado conocimiento y de cómo nos ha mejorado la vida, es muy probable que caminemos en ella intentando descubrir, ¡proactivamente! a quién puede interesarle aquello tan preciado que hemos descubierto:

*"Pienso que en el minuto cero de que se muestren los resultados la gente puede asimilarlo muy bien porque el bolsillo es lo que se lo va a beneficiar y a los familiares también. […] nosotros como familia… decimos… oye mira, estamos utilizando esto… va muy bien… hemos ahorrado diez euros este mes y podemos seguir aumentando… o sea, no nos estamos privando, estamos en un estado de confort, pero sí estamos ahorrando energía. Y yo pienso que cuando las personas vean que verdaderamente es eficiente se va a interiorizar. Ese es el mejor modo de convencer a las personas" (2JMJ_S4_EO).*

Las acciones de pobreza energética no deben limitarse a informar sobre soluciones y medidas de ahorro, sino tener como fin último un aprendizaje y la toma de conciencia de cómo ha mejorado su situación, pues si no, ven reducido al mínimo, la mera información, su enorme potencial. Así nos lo constatan en una entrevista dos voluntarios de ESF al contarnos algunas conclusiones de su experiencia:

*"**3_E_CS**: El problema que tenemos es que hay un porcentaje alto de personas, que nosotros estimamos entre un 20-25% de la gente, que no es pequeño, que no te hace ni caso [risas] de las cosas que les dices[51]. Entonces la cuestión clave es como enganchar a esas personas para que intenten preocuparse, porque claro la factura de la luz es uno*

[51] En el asesoramiento particularizado

*de los muchos problemas que tienen, pero la cosa es cómo les atraemos para… bueno, es que te podría contar casos… de decir "pídete, solicita el bono social porque te va a proteger para que no te corten la luz" y entonces le preguntas al cabo de 3 meses y es que no ha hecho nada. Y entonces es una cosa que no la entiendes. Desde mi punto de vista, claro, es que no la entiendes. Ellos tienen, pues no sé, muchísimos más problemas o muchísimas cosas, y…*
***3_E_SO**: para mí hay una diferencia y es que la energía… en la comida tú vas a comprar pan y con una mano pagas el dinero y con la otra te llevas el pan. Entonces, de alguna manera, asocias el dinero con el pan. Con la energía no. Tú le das a la luz, se enciende y luego aparece una factura que no sabes a cuento de que viene, pero no lo relacionas directamente. Entonces la preocupación principal de mucha de esta gente que está en una situación muy mala es óomo comprar mañana comida. La factura de la luz que les va a llegar a final de mes es un tema que les resbala por completo y no entiende por qué tiene que hacer tramitaciones, que son complicadas de una cosa que no le ven…".*

Por eso no concebimos que se realicen acciones que no aborden conjuntamente la información y el acompañamiento de los actores para que puedan utilizar esa información y posteriormente reflexionar o constatar el cambio operado. Que uno informe o forme no implica necesariamente que otro aprenda, y que uno adquiera conocimientos, tampoco implica que tenga conciencia del valor de lo que ha aprendido.

Pero, al mismo tiempo, ignorar la capacidad que tiene la formación en pobreza energética para generar actores es reducir las posibilidades de ésta para la solución general del problema; eso es lo que sucede cuando limitamos la formación a la mera información a quienes, por el motivo y canal que sea, tenemos delante. Pero ¿qué pasa con los que es muy poco probable que alguna vez lleguemos a tener delante? Como sabemos, y así identificó el grupo, no todas las personas entran en los canales habituales de los servicios sociales:

*"Claro la asistente social te va a ayudar, pero cuando vas al asistente social estás muy mal, entonces, no cualquier persona… yo no tenía asistente social hasta que no me vi embarazada y con la niña… yo nunca… llevo 18 años en España y nunca he tenido un asistente social hasta hace 5 años… nunca sabía lo que era… porque digo… esto es para gente que lo necesita, gente que está mal, que los van a ayudar" (2JMJ_S7_MN).*

Hemos de admitir que las personas en situación de pobreza energética son esa piedra angular que estamos buscando para remediar el problema del acceso a ciertos casos de pobreza energética. Sobre todo, a aquellas que no pueden entrar en el circuito formal (relación con la empresa y con los servicios sociales). Para ello es necesario formarles en ese sentido, capacitarles, y reconocerles como posibles actores protagonistas, animándolos y acompañándolos para que lo sean:

*"Les he abierto un poquito los ojos de en plan "tenéis una ayuda, si estáis en una situación mala o si conocéis a alguien...", entonces es como que ha llegado a más gente. Yo se lo hecho como a 10 personas y esas 10 pues lo han dicho a otras personas.*

*Entonces es como el boca a boca. […] el bono social, como lo hablábamos la otra vez, que no llega a mucha gente siendo que lo necesita y teniendo todas las condiciones para solicitarlo y no sabe que existe o no saben que lo pueden solicitar. Entonces, el tema de las encuestas, el tema de que nosotros lo podamos comunicar, contar, explicar e informar a los vecinos de que cuando se salga de aquí, pues lo primero que se tendría hacer, solicitar el bono social, solicitar el bono de agua es... no sé, nos ayuda a nosotros y nosotros podemos ayudar a muchísima más gente. Y solamente con una encuesta pues nos ha abierto los ojos a muchísima gente, la verdad […] Entonces, aunque ellos no lo puedan solicitar como he dicho, lo han comunicado a familias o gente que está en situación mal y lo han podido hacer, entonces es como que... vamos añadiendo para que la gente se entere y los vamos a ayudar" (2JMJ_S7_MN).*

Las acciones de formación en pobreza energética suelen tener formato taller, muy parecido al realizado en el residencial por el grupo promotor. En nuestro trabajo de campo hemos podido contactar con distintas entidades, refiriendo la mayoría que es así como los realizan. En todos ellos, bien personal de la propia entidad, bien personal voluntario externo, forman en factura, bono y medidas de ahorro a aquellas personas que les son derivadas por servicios sociales (públicos o privados) o son demandantes directos de ayuda a esa entidad;

*"Estos talleres de ahorro energético son unos talleres donde se convoca una… con bastantes reducidos… son 12-15 personas… no mucho más porque es muy difícil… ahora os cuento en qué consiste… es muy difícil el ayudar a todas las personas, en un ratito que tenemos porque son unos talleres que suelen durar dos horas. Entonces durante 1 hora se les hace una presentación que está estandarizada, nos la da la entidad, o sea que no nos podemos salir, o sea podemos añadir lo que queremos, pero la presentación es esa […] Haces una presentación durante una hora que fundamentalmente son recomendaciones sobre como ahorrar en energía en el hogar… También se regala un kit de ahorro y se les explica cómo funciona… eh se les explica la factura eléctrica y también se les explica del Bono Social y luego se dedica como otra hora a verles las facturas… esto significa que tienen que ir lo menos 3-4 voluntarios porque si no es imposible…. O sea…se le puede ver en 1 hora a 3 personas las facturas, pero no mucho más" (2GD_CS).*

Por otro lado, en la mayoría de los casos son personas que ya se encuentran dentro de un circuito formal de atención, produciéndose la dificultad de cómo acceder a quienes no suelen demandar ayuda, pero la necesitan, problema que se solucionaría, en parte, si estas entidades realizasen programas de formación de formadores dirigido a personas demandantes de su ayuda. En este sentido, y hasta el momento, no hemos encontrado iniciativas en las que la persona en situación de pobreza tenga un rol activo como dinamizadores de cambio.

Finalmente, consideramos que la reflexión sobre estos resultados que analizan el fundamento de la solidez de la motivación y el compromiso puede ser de ayuda para enfocar el posicionamiento ético de cada perfil de actores social, pudiendo ayudarles

especialmente en la reflexión sobre la naturaleza y fundamentos de su vinculación con la realidad de pobreza energética.

### *Análisis crítico del diseño. Valoración de sus carencias y fortalezas para la intervención en pobreza energética*

Una vez expuesto el diseño del propio proyecto dentro de un primer nivel de resultados, trataremos de analizarlo críticamente, con el objetivo principal de entrever su utilidad más allá de la experiencia concreta de su aplicación en el residencial JMJ 2011.

A continuación, realizaremos un análisis crítico de las fortalezas y carencias de las partes que lo integran.

Los objetivos del proyecto creemos que son muy completos y constituyen un mapa excelente para ubicar y ordenar las acciones. Mediante su cumplimiento es posible mejorar la realidad de pobreza energética, no solo en los residenciales sino también fuera de él, y hacerlo involucrando a las propias personas afectadas. En este sentido están en plena consonancia con el enfoque que proponemos. Nuestro enfoque se basa en la creencia de que las personas en situación de pobreza pueden ser actores sociales en esta problemática y serlo de forma organizada (formando parte de un equipo apoyado por una entidad social y en colaboración con otros actores) pero también puede serlo, y así se tienen que concebir ellos, de forma espontánea. Es decir, en el caso concreto de este grupo, algún día abandonarán el residencial y la experiencia y conocimientos adquiridos deben capacitarles para orientar a familiares, amigos y vecinos, de una forma más natural, incluso si no hay un despliegue y apoyo de trabajadores sociales, y otros actores. Y estos objetivos persiguen precisamente eso, de tal forma que no solo son compatibles con una metodología participativa, sino que, evidentemente, la requieren.

Por otro lado, estos objetivos, al estar fundamentados en una reflexión sobre la transformación deseable, entendida esta de una forma global y como un proceso, permite trabajar en las fases sucesivas atendiendo a lo que no se ha abordado o a lo que no ha sido abordado suficientemente. En la experiencia de campo que estamos presentando así ha sucedido y, debido a que organizar el curso de formación e implementarlo ha ocupado la mayor parte del tiempo del tiempo de intervención, creemos que este diseño requiere que se aborde en varias fases, tanto en contextos más similares, como otros residenciales de

Cáritas, como fuera de ellos. Y, en cualquier caso, siempre desde un enfoque y una práxis de trabajo social comunitario, por desgracia hoy muy escasamente presente en los servicios sociales.

Estamos proponiendo una forma de abordar la pobreza energética de forma colectiva que suponga un cambio cualitativo en la percepción que las personas afectadas tengan de este problema y de sí mismos frente a él. Así lo narran los protagonistas, una vez terminada la primera fase:

> *"Yo por ejemplo anoche en la casa les decía… ¿Cuándo salgamos de aquí como vamos a prender la calefacción? Porque aquí está encendida porque nos dan un bono para el 60% de la calefacción. ¿Pero el día que no estemos aquí? ¿será que tendremos suficientes recursos para encender la calefacción? Y a veces le digo a mi esposa "no te acostumbres mucho" (risas). Yo ahora no tengo recursos para salir, pero tengo ilusiones, me meto en el idealista (risas) y entonces veo… "ah, este calefacción central" o la calefacción es de gas… y busco cosas… "ah mira que le pusieron las ventanas de climalit" Este tipo de cosas no las buscaba antes de estar en el grupo. Buscaba solo: "alquiler y ya". Pero después de este grupo busco el alquiler con ciertas condiciones." (3EP_ER)*

Tomarse el tiempo de formar a estos formadores no es un tiempo estéril, al contrario, y merece la pena dedicarle varios meses. Por ejemplo, si nos encontramos en el contexto de intervención no residencial, como el que puede darse en un servicio de atención general de una ONG a familias en situación de vulnerabilidad, hemos de entender que la intervención de la primera fase es formar a los formadores. Los frutos de ello es posible que se recojan en el contexto de la acción social desempeñada por la entidad social, pero lo que es seguro es que también se producirán en el entorno cotidiano de la persona, y que ello se irá haciendo casi desde el primer momento.

> *"Pasó un tiempo desde que nosotros recibimos la formación hasta que nosotros empezamos a dársela a ellos y nosotros pudimos empezar a poner en práctica algunas de estas medidas antes y ver los cambios. Porque yo al menos lo noté; [nombra a otra persona] yo creo que también lo notó. Entonces yo, al menos yo, con conocimiento de causa, yo les podía decir yo lo intenté, lo probé y vi que más bien se me redujo mi consumo de energía eléctrica. De un mes a otro, con el solo hecho de aplicar la medida del termostato […] no sé si... o no sé si ellos [ESF] pudieran dar ese seguimiento que estamos dando nosotros. No sé si ellos hubieran estado en la disposición de poder hacerlo o solamente venir a dar la capacitación y nos vamos y tal, ¡chao! Vean ustedes luego como…" (3EP_CA)*

Durante este periodo es muy importante proporcionar al grupo un marco adecuado para que éste pueda crecer en habilidades y compromiso, atendiendo al cuidado de los tres procesos descritos anteriormente: constatación directa con la realidad, aprendizaje y vinculación con la realidad. Todo ello se relaciona con el objetivo que hemos formulado como *"situar a las personas afectadas por la PE en el centro de la red de actores*

*sociales*" y los objetivos específicos que le hemos vinculado. Desde el comienzo ha de tenerse claro que perseguimos la acción y la incorporación del grupo a la red de actores. Dentro de esta capacitación, y puesto que perseguimos el empoderamiento y liderazgo del grupo, proponemos que cada entidad defina una serie de actividades en este sentido que ayuden a conseguirlo.

Durante nuestro recorrido tuvimos la intención de dar formación en este sentido al grupo, mediante sesiones dedicadas específicamente al liderazgo u otras relacionados con el desarrollo personal y relacional como el aprendizaje de habilidades de comunicación, si bien no fue posible por falta de tiempo. Como podrá observarse, la actividad fundamental que hemos desarrollado ha sido la impartición del curso de formación, pues siempre fue el objetivo del grupo; y si bien, dedicamos mucho tiempo a acompañar al grupo tal y como estamos defendiendo, el hecho de haber diseñado este proyecto (orientado a sistematizar una intervención global que trascendía esa acción de formación) de forma simultánea a su desarrollo ha condicionado que no se hayamos podido realizar muchas de estas actividades que juzgábamos que tenían un gran potencial[52]. Este es otro de los motivos por los que creemos que este diseño que presentamos es valioso, pues permite, a quién lo quiera replicar, prever tiempos y momentos para reforzar el empoderamiento y liderazgo mediante actividades precisas, también, pues entendemos que este grupo en concreto, a pesar de todo, se empoderó mediante la práctica y la participación en la planificación, ejecución y evaluación del proyecto. Sin embargo, y como puede verse, no hemos propuesto una lista específica de este tipo de actividades, pues no tendría sentido, debido a que éstas deben elegirse en función de cada grupo y situación de vulnerabilidad, pues su objetivo es compensar aquellos factores de vulnerabilidad personal o social presentes en cada grupo.

En cuanto al objetivo tercero (*fomentar la generación de vínculos sociales nuevos entre los participantes)* en el contexto concreto de nuestro trabajo de campo es importante en la medida en que los lazos que se creen puedan generar redes de apoyo. Por otro lado, también es importante trabajarlo si la intervención se aplica a contextos no residenciales, debido a que la posibilidad de que el ejercicio del rol de actor suceda en la cotidianidad de la persona concede a los miembros del grupo fortalecer y renovar los vínculos que ya

[52] En nuestro caso teníamos ya un grupo, motivado y dispuesto, y no podíamos demorar el comienzo, pues el tiempo dedicado a diseñar el proyecto ocupó muchas energías y dilató su comienzo.

posee, pudiendo redundar en una mejor imagen social de sí mismo frente a los demás (familiares, amigos, vecinos). Por otro lado, la capacidad de un grupo promotor de ahorro energético para actuar en la comunidad puede ser un medio que permita trabajar otros objetivos comunitarios según la necesidad del contexto en el que lo desarrollemos.

En resumen, el enfoque planteado permite la visualización panorámica de los retos, y los presenta como un todo, haciendo hincapié en la relación sistémica que los une. Ello no impide que pueda ser utilizado bajo el prisma restringido de la acción docente[53] pero al comprender de antemano a ésta como inserta en una perspectiva más amplia, facilita la aplicación secuencial del proyecto y el diseño de las siguientes fases, que cada entidad deberá planificar en base al grupo promotor en cuestión y la evaluación de los resultados que se vayan obteniendo.

Con respecto a la interacción y funcionamiento de la red de actores, la experiencia que aportamos, plasmada en el diseño descrito permite la clarificación de funciones de cada uno de los actores y propone un método de trabajo, al ofrecer una visión anticipada de los tiempos de intervención y de la cooperación necesaria, y dejar constancia de las funciones de cada uno de ellos. Y, además, actúa como garantía de que la interacción entre actores sociales, efectivamente se producirá. En este sentido, el hecho de que cada actor tenga asignadas unas funciones específicas organiza la acción, redundando, obviamente, en su eficacia y eficiencia.

Pero, lo más importante, a nuestro juicio, es que permita el ejercicio de la participación del grupo promotor, especialmente al conjurar el peligro, más que evidente, de la tendencia al paternalismo que nos atraviesa al resto de actores, sin excepción, incluyendo especialmente a los trabajadores sociales. Así, explicitar todas las funciones que son competencia del grupo promotor tiene como objetivo advertir de que ellos son los responsables de hacerlas y urgir a los colaboradores del grupo a diseñar actividades colaterales que les capaciten para ello (en el sentido escrito unas líneas más arriba). Este grado de sistematización es clave para convertir el deseo de incorporación en un hecho. En este sentido, en nuestra experiencia concreta ha sido importante ayudando a los actores a reconocer al grupo promotor como un interlocutor más e indispensable. Así lo hemos percibido con claridad, por poner un ejemplo, en la demanda espontánea que nos hicieron

[53] Objetivo 2.2: "*implementar un curso de formación sobre ahorro energético diseñado e impartido por personas en situación de vulnerabilidad". (*Fig. 6.6)

los voluntarios de ESF de reunirse con el grupo y realizar una evaluación conjunta con ellos:

> *"Si lo consideráis oportuno podríamos tener una reunión previa con el grupo promotor para ver cómo diseñar la formación a la vista de la experiencia anterior. En aquella ocasión, tal vez quisimos dar demasiada información y sería preferible centrar los mensajes en lo más importante. Decidme si os parece bien, yo estoy disponible para esta reunión previa" (3EM_CS).*

Con respecto a la medición de resultados creemos que ofrecemos un material cuyo valor reside en el esfuerzo realizado por clarificar y conformar lo abstracto, es decir materializar una reflexión previa sobre las dimensiones y perspectivas de evaluación de la eficacia de la formación. En este sentido, no hemos descubierto nada, solo hemos plasmado lo que son intuiciones en categorías de pensamiento y estas en un sistema de indicadores e instrumentos para la recogida de datos. Con este material, creemos que es más fácil alcanzar una idea clara y distinta de los objetivos de formación, evidenciando la diferencia que existe entre tener unos conocimientos y practicarlos, o entre haber conseguido unos resultados globales de mejora del conocimiento en el residencial o medir el aprendizaje de cada familia. Cualquiera de nosotros sabe que no es lo mismo, pero nuestro diseño, al reflexionar sobre ello y trasladarlo a un plan concreto, pone muy difícil no abordar la intervención de forma global, o al menos necesariamente secuenciada. ¿Cuántos proyectos de formación consideran ambos objetivos? Aquí cabe señalar que, aunque la respuesta probable es que pocos, no pretendemos decir que no sea por falta de voluntad. En nuestras conversaciones con ESF éstos nos han trasladado las dificultades de, por ejemplo, realizar un seguimiento de hábitos o de implementación de los consejos dados a las familias durante las formaciones que realizan en contextos no cerrados (como es el residencial JMJ). Sin embargo, nuestro diseño, constituye un recordatorio de este desafío pendiente. Digamos que al igual que sucedía con la amplitud de objetivos, la aspiración a medir la eficacia sobre las distintas dimensiones propuestas pone de manifiesto cuándo acaba realmente una formación en pobreza energética, e impide que la demos por finalizada, en conciencia, cuando las personas firman la hoja de asistencia a la formación. En este sentido, es frecuente observar que los indicadores que suelen proponerse son la asistencia a las sesiones de formación, el número de ellas, etc. Sin embargo, nuestros indicadores van más allá, al entender que no se puede dar por hecho que la mera asistencia de una persona a un taller signifique que ésta haya aprendido, y mucho menos, que vaya a poder poner en práctica lo aprendido. La fragmentación de las dimensiones de evaluación y las perspectivas de evaluación que proponemos permiten

proyectar las acciones en sectores diferenciados de la realidad que hay que modificar. En este sentido, la recomendación es que el grupo promotor conozca bien los indicadores con los que se medirá la intervención, de forma que les pueda ayudar a focalizar sus explicaciones en los conceptos más importantes. Una vez más reiteramos que su interés es poder actuar lo más sistemáticamente posible.

En nuestro trabajo de campo nosotros iniciamos las formaciones sin tener finalizado el diseño de los indicadores por los motivos ya señalados. El grupo tenía claro qué información (el contenido de las sesiones) iba a impartir, pero algunas de las preguntas del cuestionario inicial no correspondían a conceptos enseñados, motivo por el que fueron eliminadas. Creemos que es importante, por este motivo, tener claros los indicadores y ajustar los contenidos a ellos, lo que familita al grupo focalizar las explicaciones durante las sesiones y explicarlos con más detenimiento, (y prescindir quizá, de explicar otras cuestiones). Es decir, ayudan al grupo a centrarse en lo que previamente se ha considerado clave.

Sin embargo, hemos de reconocer que, a pesar de todo el esfuerzo de clarificación y de diseño del sistema de indicadores y los instrumentos, éste de la medición de resultados es el punto más controvertido del proyecto. En nuestro diseño, cada variable del cuestionario de recogida da lugar como mínimo a un indicador de medida de eficacia. Sin embargo, en el momento actual, en el que el grupo promotor está planteando la formación de las nuevas familias que entren en el residencial, resulta difícil recurrir a la misma metodología de recogida de datos, debido a las dificultades de cumplimentación.

Ello no significa que los cuestionarios o los indicadores no sirvan, sino que deben contemplarse sus límites y encontrar la manera de que sirvan a su fin.

Para aquellas personas en las que el nivel de comprensión del idioma es muy bajo no nos es posible asegurar la fiabilidad de las respuestas ni por ende la de los resultados. En nuestro caso cuando lo percibimos lo solventamos replanteando las sesiones de formación y prestando más ayuda a las personas que veíamos que tardaban más en contestarlo, pero siempre nos quedará la duda de si los que no demandaban ayuda para contestar lo estaban entendiendo.

En cualquier caso, el material puede ser utilizado perfectamente en la formación de familias con un nivel de comprensión alto, pero aún debe encontrarse la manera de

recoger esa información con el resto de las familias. Para estos casos, el sistema de indicadores que hemos propuesto sigue siendo, a pesar de todo, una referencia fundamental para encontrar la mejor manera de valorar los resultados de la formación.

Otro punto que hay que considerar es la necesidad de recoger los datos en dos momentos diferentes. De alguna forma, nosotros elegimos hacerlo así para tener "la prueba" de que la acción había sido exitosa y contribuir a la credibilidad del grupo como formadores y de la metodología participativa como eficaz. Sin embargo, el cuestionario es claramente extenso y puede suponer un esfuerzo prolongado de atención para la mayoría de las familias en situación de vulnerabilidad. Por este motivo, creemos que sería suficiente realizar solo una recogida de datos al finalizar la formación, conformándonos con medir el grado de conocimiento y de incorporación de hábitos finales. Además, ello debería hacerse por una parte del grupo especializada en esta tarea, siguiendo el modus operandi aplicado en los seguimientos.

El motivo de recomendar que una parte del grupo se especialice es, primeramente, como es natural, que adquieran destreza en la realización de la tarea, pero también procurar mediante el reparto de funciones que el tiempo dedicado al proyecto no sea demasiado. Y ello, porque al recomendar, también, separar el momento de recogida de datos de la formación en sí (por el esfuerzo que exige a personas, generalmente, poco habituadas a mantener la atención de manera prolongada) se multiplican los días de dedicación.

En este sentido, cabe replantear también la colaboración y participación de los profesionales del centro, procurando que la fórmula elegida permita su implicación. En nuestra experiencia, el entusiasmo y la activa participación de la directora del residencial ha sido, con toda certeza, una de las claves del éxito, pero la implicación del resto de profesionales ha sido escasa debido a la urgencia de la realidad asistencial. Un proyecto como el que hemos descrito requiere mucho esfuerzo de tiempo y recursos humanos, en especial, de los orientados al acompañamiento del grupo y es importante realizar una asignación de tareas y tiempos realista. A modo de referencia, señalamos que en la ejecución del proyecto ha habido cuatro personas colaborando con el grupo, dos de ellas voluntarias (excluyendo a los voluntarios de ESF que han tenido una participación muy concreta como formadores de los formadores). En cualquier caso, creemos de verdad, que

el material y la experiencia que aquí reflejamos ayudará sin duda a una mayor eficacia de implementación, reduciendo los tiempos de aplicación.

## CONCLUSIONES

El proyecto que hemos presentado está orientado a dar una respuesta global a las personas en situación de vulnerabilidad y no solo a una parcela de su vulnerabilidad, la energética. Así, las personas del grupo promotor no solo ven atendida su necesidad de información, sino que pueden alcanzar un mayor desarrollo personal y social, a través de su incorporación, que se hace efectiva por el diseño mismo, en la red de actores sociales.

Dentro de esta red, el proyecto les asigna un lugar principal, alrededor del cual se organiza la formación en materia de energía de otras familias con las que conviven. Esta participación sistemática permite que se interiorice su rol de actor y que lo desempeñen en situaciones informales del espacio cotidiano.

La integralidad del proyecto dificulta el desarrollo de acciones simplistas o parcializadas, esto es que pongan el objetivo último en impartir formaciones. Ello lo hace gracias a la amplitud de su enfoque y objetivos, así como a su hincapié en distinguir la acción de informar de la de acompañar procesos de aprendizaje e incorporación de conceptos aprendidos (procesos ambos clarificados por el propio diseño del sistema de indicadores).

No negamos su complejidad, la cual hace que desarrollarlo para alcanzar sus objetivos sea un desafío, convirtiéndolo en un proyecto exigente en cuanto a esfuerzos y compromiso, fundamentalmente para el llamado grupo promotor (integrado por personas en situación de pobreza energética). Por ese motivo, hemos analizado la motivación y esbozado los fundamentos del compromiso de este grupo. Las categorías bajo las cuales hemos analizado la motivación en los discursos nos han llevado a identificar tres procesos clave: constatación directa de la realidad, aprendizaje y vinculación con la realidad. Estos tres procesos recorridos por el grupo articulan un proceso mayor, a través del cual ellos mismos acabaron concibiéndose y proponiéndose a sí mismos como actores sociales. Por eso, los proponemos como objetivos trasversales a cualquier proyecto de intervención

que esté basado en la participación de las personas afectadas por un determinado problema colectivo o social.

Con este proyecto apostamos por las intervenciones sociales sistematizadas, que permitan conocer la realidad antes de la intervención y actuar sobre ella. Además, abogamos, también, por aquellas, que recojan datos objetivos sobre las acciones realizadas que permitan planificar de forma coherente las intervenciones posteriores. En este sentido, el proyecto propuesto servirá de ayuda para estos objetivos, al estar enfocado a la recogida y medición de datos mediante un completo sistema de indicadores, asociado a los conocimientos básicos relativos al ahorro energético. Pero, también por ello, advertimos que su aplicación supone un reto (además del que supone el acompañamiento del grupo). No obstante, señalamos las dificultades que plantea la aplicación de su diseño basándonos en las dificultades que hemos enfrentado durante el trabajo de campo, a la vez que matizamos que, precisamente muchas de ellas, se plantearon o no pudieron solucionarse debido a la ausencia de un diseño terminado. Por ello, creemos que nuestra propuesta constituye un material de partida muy valioso para la replicación en otros contextos, si bien advertimos de la necesidad de aplicarlo con libertad y flexibilidad para adecuarlo al perfil, ritmo y características del contexto en cuestión.

# PARTE II: LA ACCIÓN

Tras exponer el proyecto de intervención en pobreza energética desde la perspectiva de nuestra investigación, iniciamos esta segunda parte del capítulo sobre los resultados del objetivo 3, el cual dedicaremos a: 1) describir "LA ACCIÓN" desarrollada por el grupo promotor en el residencial JMJ 2011; 2) exponer los resultados obtenidos sobre la situación de pobreza energética de las familias residentes y 3) finalizar con la valoración de todo ello.

## DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN EN EL C.R JMJ 2011

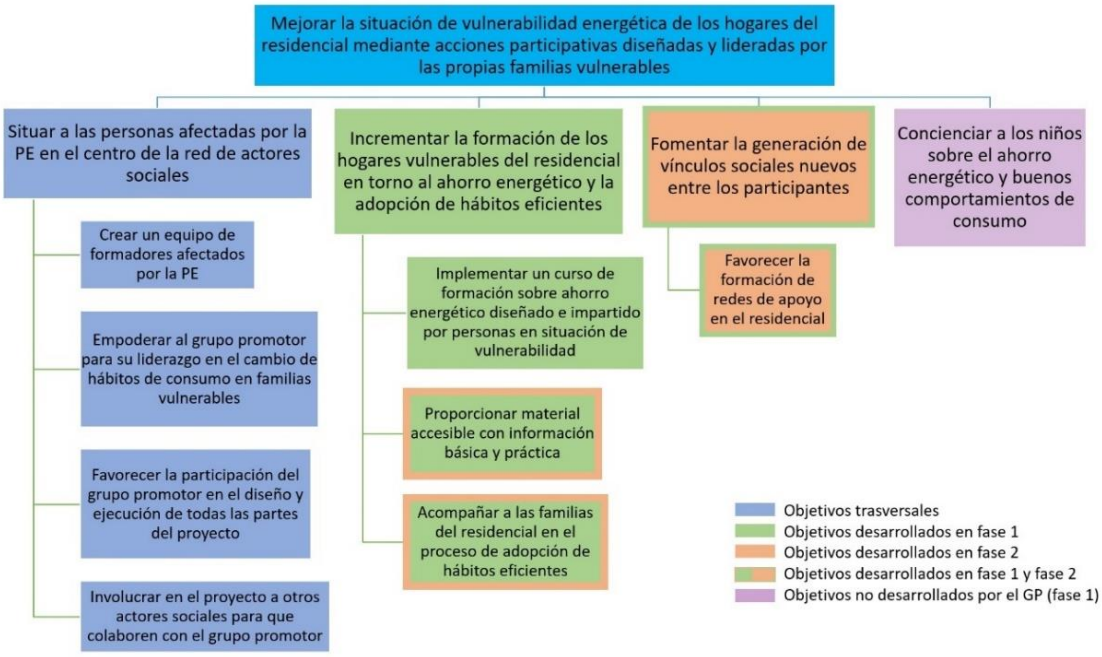
El programa de intervención sobre pobreza energética en el residencial consta de dos fases, si bien, por razones temporales, solo la primera de ellas forma parte en sentido estricto del trabajo de campo de la tesis doctoral.

La primera fase se inició en el mes de noviembre de 2020 y finalizó en octubre de 2021, fecha en la que se tuvo una reunión de evaluación de los resultados obtenidos. La actividad principal de esta primera fase fue la realización de un programa de formación denominado *Taller Promotor de Ahorro Energético*, para los vecinos del residencial. Las sesiones formativas se iniciaron en febrero de 2021 y finalizaron en julio del mismo año. Durante esos nueve meses un total de 55 familias recibieron información básica sobre factura eléctrica, bono social y medidas de ahorro energético. Todas las sesiones fueron impartidas de forma íntegra por el grupo promotor, cuyos integrantes asumieron la docencia sin intervención directa en ninguna de ellas por parte de ningún colaborador del equipo.

La segunda fase arrancó en noviembre de 2021 con un periodo de reflexión en torno al camino por recorrer, iniciándose éste de facto en enero de 2022 y estando prevista su finalización en julio de ese mismo año. Durante esta fase los objetivos se centran fundamentalmente en reforzar el trabajo de formación ya realizado, tratando de incluir, además, un enfoque más centrado en el acompañamiento para la incorporación de hábitos, en el fortalecimiento del tejido social dentro del residencial y en la orientación personalizada a las familias que van a salir del residencial, una vez finalizado su proceso allí. Más adelante, en las conclusiones, se comentarán con mayor profundidad las características de esta nueva fase. La (Fig. 6.19). muestra los objetivos en los que focaliza cada fase (en realidad, puede considerarse que la figura ofrece un análisis de los objetivos alcanzados en la fase 1, diagnóstico que sirve como punto de partida para esbozar las actividades que orientadas al cumplimiento de los demás objetivos).

En los siguientes párrafos ahondaremos en el perfil del grupo promotor y de las familias receptoras de la intervención, en el conocimiento del contexto de la intervención (C.R JMJ 2011 de Cáritas) y, por último, describiremos el desarrollo del Taller Promotor de Ahorro Energético allí realizado.

*Fig. 6. 19 Objetivos y fases del proyecto.*




## *Contexto social de intervención. Centro residencial JMJ 2011*

En su vocación de atención a las necesidades y promoción de las familias en situación de exclusión social Cáritas Diocesana de Madrid ha articulado su respuesta en torno al Servicio Diocesano de Vivienda.

En este ámbito de la realidad social la entidad realiza su labor a partir de tres centros residenciales en los que acogen a "familias que no pueden acceder ni conservar una vivienda digna, que no pueden asumir el coste derivado del alquiler del mercado ni el coste energético de la misma, y en definitiva tampoco pueden disfrutar del derecho al entorno, la ciudad, el barrio, etc." (Cáritas Madrid, 2020, p.1).

Las siguientes imágenes muestran el residencial JMJ-2011 de Cáritas Diocesana de Madrid.

Imagen 1. Exterior del residencial JMJ 2011




Imagen 2. Patio interior del residencial JMJ 2011



Imagen 3. Interior de apartamento-cocina.




Imagen 4. Interior apartamento



*Imagen 5. Contadores individuales del apartamento*




Cáritas ofrece esta respuesta en el marco de un convenio de participación entre el Servicio Diocesano de Vivienda, el Ayuntamiento de Madrid y la Dirección General de Familia Infancia (Ayuntamiento de Madrid, 2021).

En la visión de Cáritas la vivienda se conforma como instrumento para la intervención, de tal modo que la estancia de las familias en los alojamientos se concibe como un periodo que permite actuar en distintos niveles: prevención de situaciones de riesgo, detección temprana, mediación y cooperación entre actores, y actuación planificada. Además, el proyecto se orienta también a evitar la disolución familiar y a empoderar a las familias para la definición y alcance de sus propios proyectos vitales. (Cáritas Madrid, 2020).

El objetivo general del programa es: "favorecer la recuperación y autonomía familiar a través de un alojamiento transitorio y temporal como elemento integrador y de estabilización" (Cáritas Madrid, 2020, p.2).

Como objetivos específicos se propone:

> (1) prevenir situaciones de exclusión mediante un alojamiento temporal residencial con acompañamiento profesional; (2) promover acciones de apoyo a las familias que las preserven de la exclusión social y faciliten el desarrollo personal y familiar; (3) prevenir situaciones de riesgo de exclusión social de menores a través de actividades socioeducativas. (Cáritas Madrid, 2020, p.2).

Es decir, se plantea el alojamiento como "un instrumento para la intervención y acompañamiento, y también como un medio para iniciar procesos de cambio y mejora de la situación que presentan inicialmente las familias" (Cáritas Madrid, 2020, p. 2).

Del conjunto de categorías de la tipología ETHOS de la Federación Europea de Asociaciones Nacionales que trabajan con Personas Sin Hogar, FEANTSA (s.f.), el programa acoge de forma preferente a familias sin hogar, familias alojadas en infravivienda, familias que viven en situación de hacinamiento o en viviendas que no responden a necesidades de movilidad y a familias que cambian de vivienda con regularidad sin alcanzar estabilidad residencial (Cáritas Madrid, 2020).

Durante el 2020, el Servicio Diocesano de Vivienda (SDV) alojó a 70 familias, principalmente monomarentales, con un perfil de desempleo del 62,5% y un 37,5% sin ingreso alguno. El convenio con el Ayuntamiento de Madrid (2021) contempla la prestación de 49 apartamentos de media y larga estancia (máximo 24 meses) y 15 alojamientos temporales y transitorios (3 a 6 meses).

En la actualidad, la red de alojamientos del SVD se compone de tres centros residenciales, cada uno de los cuales está orientado a un perfil específico:

- Centro Jubileo 2000 (VIS I) (distrito de Retiro)
- Centro Residencial Sínodo 2005 (VIS II) (distrito de Carabanchel)
- Centro Residencial JMJ 2011 (distrito de San Blas)

El Centro Residencial JMJ 2011 se ubica en un edificio propiedad de Cáritas Madrid con Protección Pública de la Comunidad Autónoma de Madrid. La derivación de las familias se realiza a través de los Servicios Sociales de Atención Primaria y Especializada del Ayuntamiento de Madrid por intermediación de la Dirección General de Familia Infancia. A continuación, realizamos una breve descripción del proyecto según Cáritas Madrid (2020).

El perfil de acceso incluye a "familias monomarentales y nucleares con hijos a su cargo que se encuentren en fase avanzada de su tratamiento social y necesitan de un espacio residencial supervisado para asentamiento y generalización de los objetivos conseguidos" (Cáritas Madrid, 2020, p.8).

Una vez aceptada la solicitud (tras la valoración efectuada por los técnicos sociales y psicólogos del Servicio Diocesano de Vivienda) cada familia firma un contrato de cesión del uso de la vivienda y otro de aceptación de acompañamiento social.

Este acompañamiento lo desempeña el equipo profesional del centro integrado por 1 director, 3 técnicos sociales y 1 psicóloga, si bien al inicio de la estancia cada familia es asignada a un profesional de referencia con quien va desarrollando el Plan de Acompañamiento Familiar (de revisión semestral, coincidiendo con las renovaciones de los contratos de cesión de uso).

Además, intervienen en el proceso de atención un equipo de religiosas (denominado Equipo de Vida) realizando funciones de apoyo, acompañamiento y referencia, y voluntarios externos.

Las estancias previstas bajo la modalidad de media/larga estancia, tienen una duración máxima de 24 meses, mientras que las de breve estancia tienen la duración limitada a 6 meses máximo. Durante la estancia el profesional de referencia realiza el seguimiento a las familias a través de atenciones periódicas programadas y de otras no programadas a petición de las familias.

El proceso de salida es planificado con la suficiente antelación (seis meses en los casos de plazas de larga estancia) y siempre con la participación del Centro de Servicios Sociales correspondientes y la Trabajadora Social de cada familia.

Los 122 alojamientos son independientes y de carácter modular lo que permite que puedan adaptarse a las necesidades de cada familia; en cuanto a los contadores para suministros estos son individuales posibilitando el registro individual de consumos y el conocimiento de la dinámica de consumo y gasto de cada familia. Con el fin de evitar las conductas de no consumo o consumo insuficiente a las necesidades del hogar, el residencial subvenciona el 60% del importe de los consumos de suministros.

*Grupo promotor de Ahorro Energético*

Con este nombre hacemos referencia a las personas que hemos estado involucradas en el proyecto de intervención sobre pobreza energética en el residencial. Sin embargo, la mayoría de las veces, lo empleamos para referirnos exclusivamente a las personas de este equipo que eran vecinos del residencial (o lo habían sido) y estaban ellos mismos en situación de vulnerabilidad energética; diferenciando, así, dos fracciones:

estas personas y sus colaboradores. En este apartado haremos una breve descripción de unos y otros, con el fin de proporcionar unas nociones sociodemográficas sobre ellos, que ayudarán a centrar y entender los resultados.

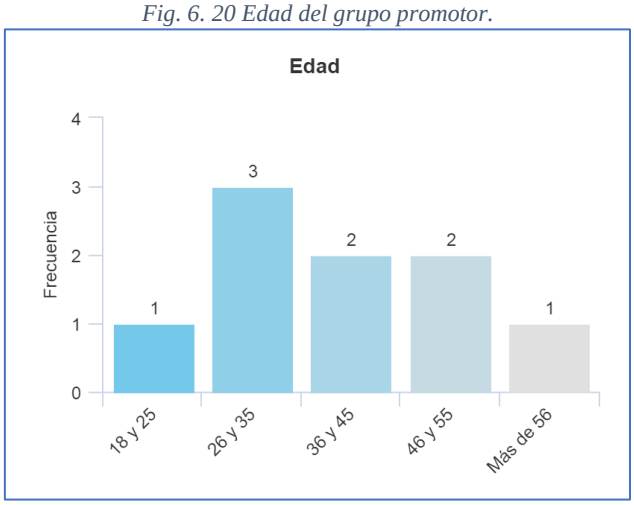
La composición del grupo ha sido muy fluida, cambiando según las circunstancias del grupo. Consideramos que el grupo estable, son 9 personas con el perfil de vulnerabilidad y 4 personas colaboradoras.

La fracción colaboradora estaba integrada por la directora del residencial, una religiosa del equipo de vida, un voluntario y la doctoranda. Tanto la directora como yo somos trabajadoras sociales, mientras que la religiosa es enfermera de profesión y el voluntario ingeniero, desempeñando un trabajo directamente relacionado con el sector energético (en el campo de la energía nuclear). En mi caso, mi función ha sido la de impulsar la acción, fundamentar y establecer sus bases, y dirigir técnicamente el proyecto; mientras que la dirección práctica y la facilitación del proceso ha corrido a cargo de la directora del centro. En cuanto al acompañamiento del grupo, los cuatro lo hemos ejercido, si bien, por motivos de accesibilidad y disponibilidad, el acompañamiento más informal lo han desempeñado, la religiosa miembro del equipo de vida (quién reside también en el residencial JMJ) y la directora. En el caso de ellas, su vinculación con el residencial es desde su apertura en el caso de la directora, y desde hace 6 años en el de la religiosa. El voluntario comenzó a ir por allí seis meses antes de iniciar el proceso de cruce de saberes, mientras que yo lo conocí cuando me derivaron allí desde la central de Cáritas Diocesana de Madrid, al solicitar colaboración para el trabajo de campo de la tesis. En cualquier caso, los cuatro hemos participado en la fase previa del cruce de saberes, lo que, sin duda, ha favorecido el desarrollo del proyecto, pues los cuatro lo hemos acompañado y hemos conocido su evolución desde sus inicios.

Con respecto al grupo enlace (miembros del grupo promotor en situación de vulnerabilidad) existe también una variabilidad de perfil considerable, lo cual en ningún momento ha sido óbice para el entendimiento. Seis de ellos no habían nacido en España, siendo su procedencia muy variada: 1 Argentina, 1 Colombia, 1 Venezuela, 1 Ecuador, 1 Honduras y 1 de Marruecos. Todos ellos llevaban ya más de dos años en España cuando se inicia el proyecto, llevando 3 de ellos entre 2-4 años, 1 entre 4 y 10 años, y otro más de 10.

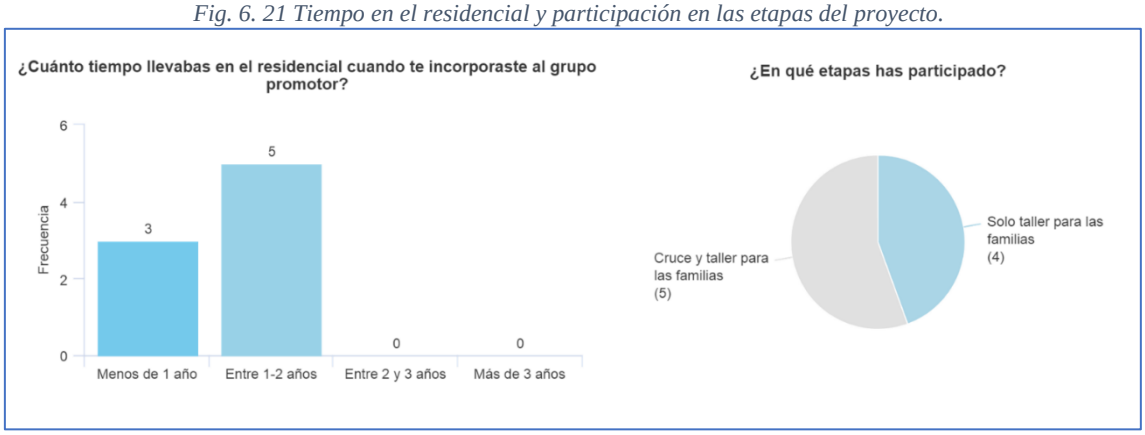
En cuanto al perfil por sexo y edades tenemos una participación mayoritaria de mujeres (6), y un rango de edades muy variable (Fig. 6.20)

*Fig. 6. 20 Edad del grupo promotor.*



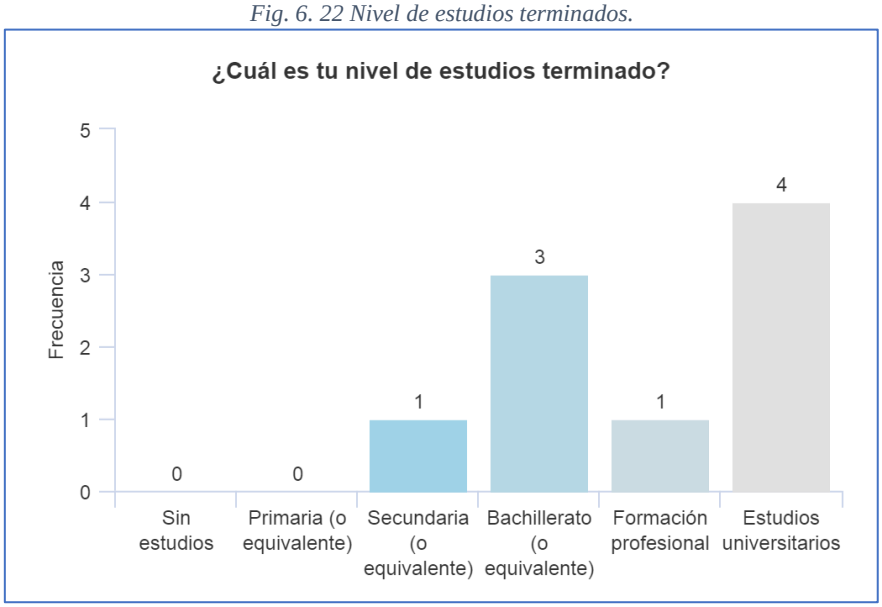

En cuanto a los procesos en los que han participado vemos que casi la mitad de ellos se incorporaron directamente en la fase del Taller de Ahorro Energético, pues varios miembros del grupo original tuvieron que dejarlo al cambiarles la situación residencial y/o laboral. En cuanto a la estancia en el residencial todos ellos vivían en el residencial en el momento de realizar el taller, menos una persona que ya había terminado allí su estancia y vivía ya de forma autónoma. La fig. 6.21 muestra, también, los tiempos de permanencia al inicio del taller.

*Fig. 6. 21 Tiempo en el residencial y participación en las etapas del proyecto.*




La Fig. 6.22. informa sobre el nivel de estudios terminados, observándose un nivel de estudios alto. En cuanto a la situación laboral, cinco estaban desempleados y cuatro estaban trabajando.

*Fig. 6. 22 Nivel de estudios terminados.*




Por último, con respecto al bono social, siete de ellos no lo habían solicitado nunca, y entre los motivos tenemos que tres de ellos nunca habían sido titulares del contrato, otros tres no lo necesitaban, y solo uno de ellos no lo conocía.

### *Energía sin fronteras*

En el proyecto ha estado involucrado otro agente social, pues uno de los objetivos del proyecto era *involucrar en el proyecto a otros actores sociales para que colaboren con el grupo promotor*. Energía sin Fronteras es una ONG promovida por profesionales del sector energético que desde el 2003 realiza proyectos humanitarios en distintos países del mundo con el fin de proveer de energía, agua y saneamientos a poblaciones que carecen de ellos. En 2018 comienzan abren una nueva línea de acción, realizando proyectos para combatir la pobreza energética en España.

Estos voluntarios realizan, sobre todo, programas de formación y talleres en torno a la factura energética, bono social y medidas de ahorro energético. Para ello, colaboran con entidades tanto públicas (servicios sociales de los ayuntamientos) como privadas, con quienes acuerdan la mejor forma de atención, en función del perfil de la entidad y los destinatarios de la formación. Éstos suelen ser diversos y entre los perfiles más frecuentes están personas en situación de vulnerabilidad (normalmente aquellas que han solicitado en los servicios sociales ayuda para pagar las facturas energéticas o las deudas asociadas), voluntarios y trabajadores sociales de diversas ONGs, alumnos de Institutos de Enseñanza Superior (en el contexto del modelo de Aprendizaje y Servicio), personas desempleadas a las que forman en temas relacionados con el empleo en rehabilitación energética o niños.

A los talleres asisten un máximo de 12 personas y en ellos se les realiza un asesoramiento sobre su factura eléctrica y las formas de optimización, y se les ofrece la posibilidad de acudir a su domicilio, previa petición, para asesorarles con pequeñas medidas de micro eficiencia energética y realizan un informe técnico para los servicios sociales.

*Perfil de los destinatarios de la intervención*

Procedemos a continuación a describir someramente el perfil de las familias que recibieron la formación (Fig. 6.23 a 6.37) a partir de los datos proporcionados por el equipo de profesionales del residencial JMJ.

Las familias que recibieron la formación fueron en su inmensa mayoría mujeres con una edad mayoritaria comprendida entre los 36 y 45 años. El 67% de los hogares es monomarental, siendo un número de menores que oscila entre 1 y 3. Con respecto al origen, la mayoría de las familias formadas proceden de Latinoamérica (39%), África (39%), Europa (14%) y España (8%), llevando algo más de la mitad de ellos más de 10 años en España. Un 53% de las familias llegaron al residencial desde una vivienda autónoma, un 33% derivados de otro recurso social residencial y un 14% desde su país de origen. Un 75% de ellas tenían un nivel de comprensión del castellano alto. En cuanto al tiempo de estancia en el alojamiento es variable, siendo lo más frecuente la estancia de 1-2 años. Con respecto al nivel de estudios completado los perfiles mayoritarios son primaria (36%) y Bachillerato (31%), con solo un 3% de universitarios en la muestra y un 11% sin ningún estudio. Algo más de la mitad se encontraban trabajando al momento de recibir la formación, un 39% en situación de desempleo y un 3% realizando algún estudio. El 97% de la muestra recibe subvención del residencial para los gastos energéticos y los trabajadores sociales tienen la sospecha de que un 11% están realizando consumos anormalmente bajos. El 56% de las personas que acudieron a la formación es perceptor de alguna prestación social. El 78% cumpliría con los criterios de renta establecidos por el bono social para ser considerado consumidor vulnerable, el 14% con el criterio de familia numerosa, el 6% tendría la condición de víctima de violencia de género/terrorismo y el 3% podría solicitar el bono con el criterio de discapacidad.

*Fig. 6. 23 Perfil de las familias. Género.*

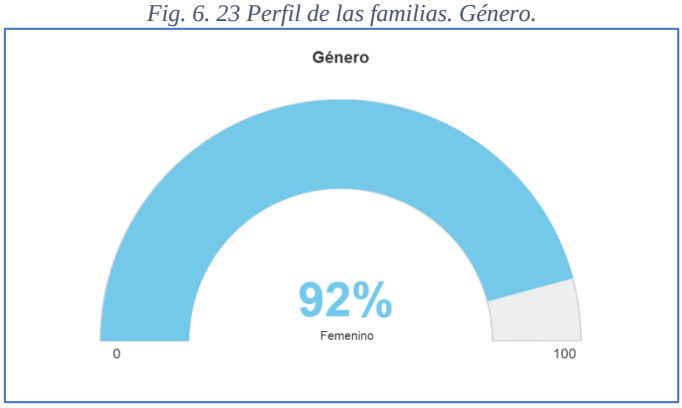



*Fig. 6. 24 Perfil de las familias. Edad.*

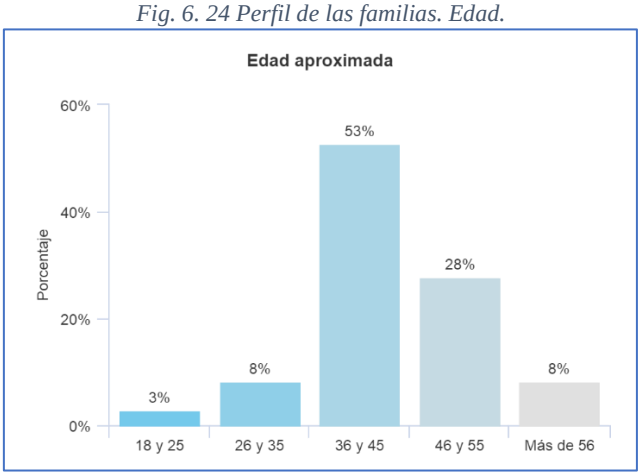



*Fig. 6. 25 Perfil de las familias. Hogares monomarentales.*

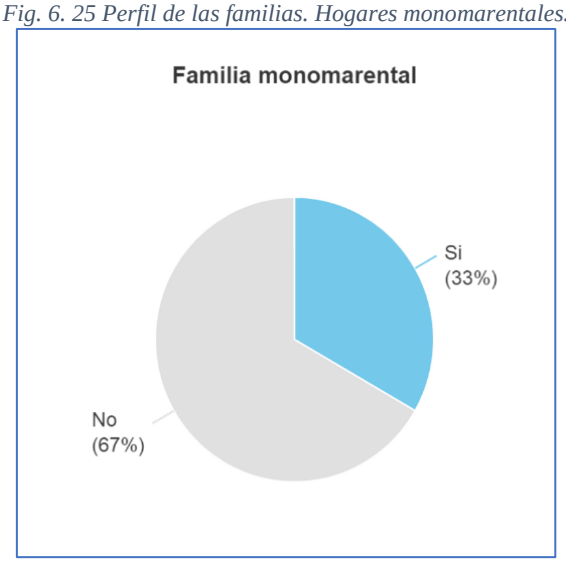


*Fig. 6. 26 Perfil de las familias. Composición del hogar.*

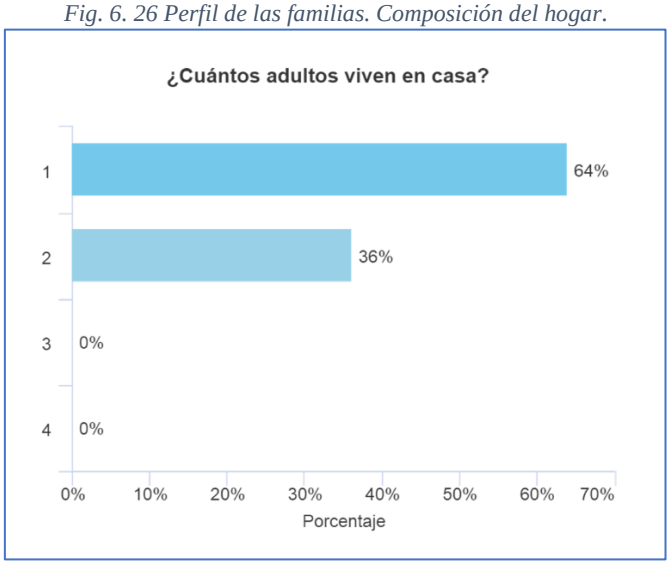



*Fig. 6. 27 Perfil de las familias. Hogares con menores.*

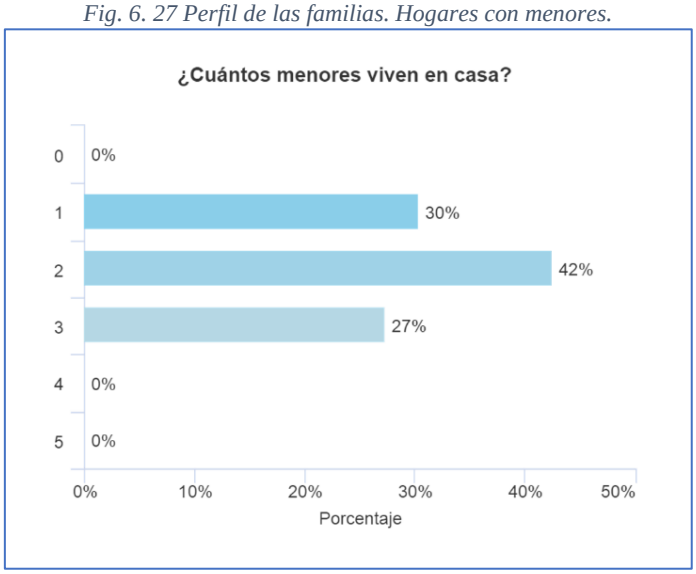



*Fig. 6. 28 Perfil de las familias. Procedencia.*

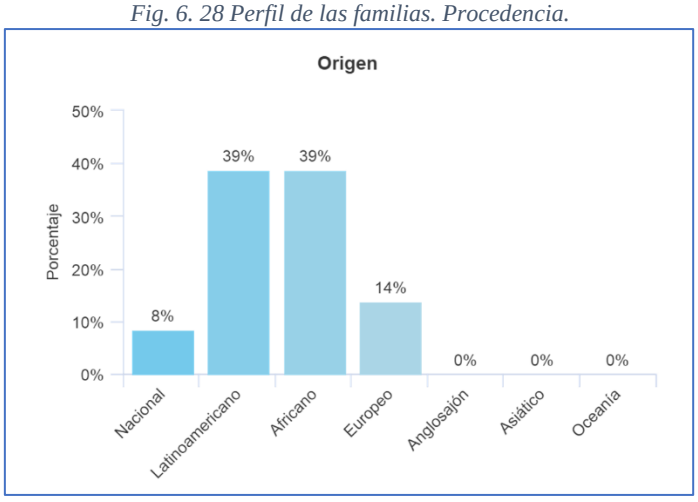


*Fig. 6. 29 Perfil de las familias. Tiempo de permanencia en España.*

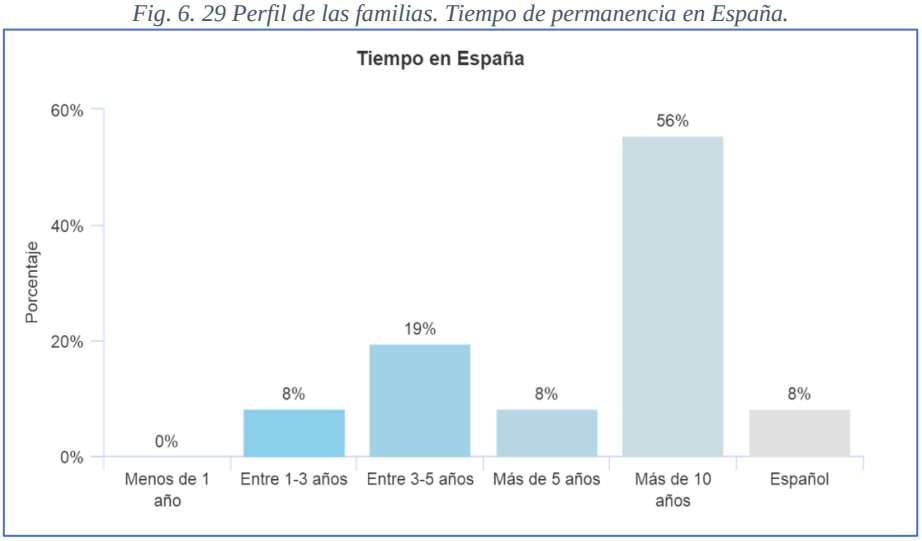



*Fig. 6. 30 Perfil de las familias. Nivel de comprensión del castellano.*

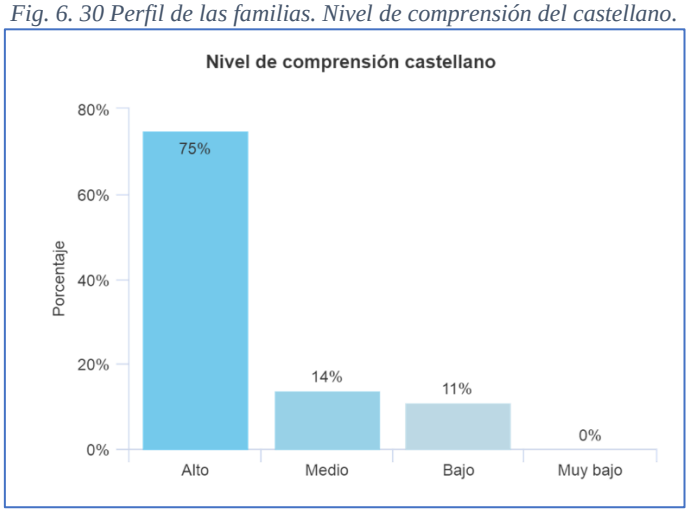



*Fig. 6. 31 Perfil de las familias. Residencia anterior.*

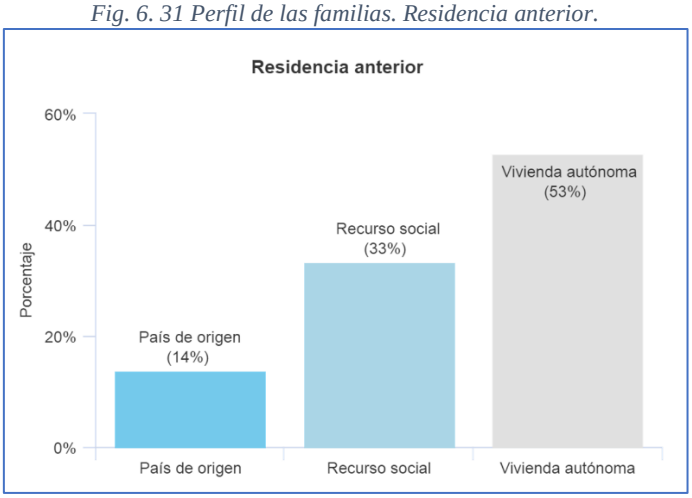


*Fig. 6. 32 Tiempo de permanencia en el residencial.*

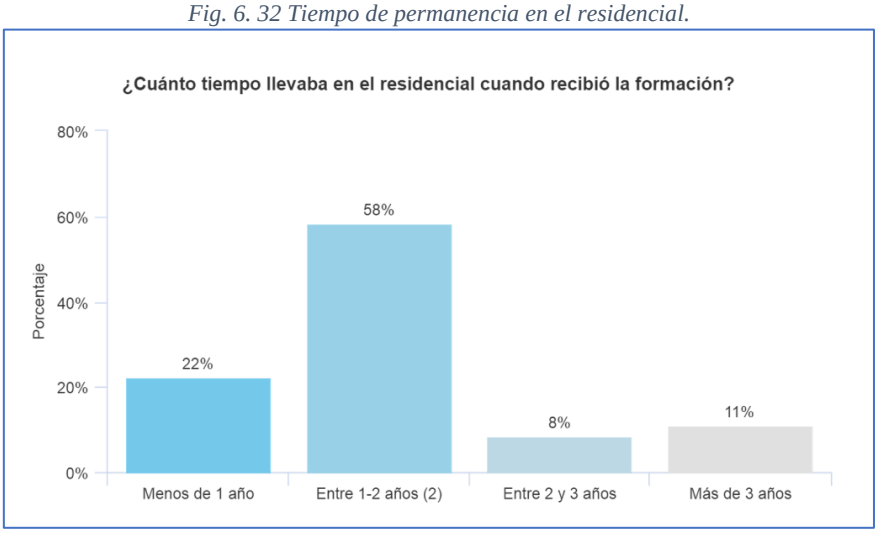



*Fig. 6. 33 Perfil de las familias. Nivel de estudios.*

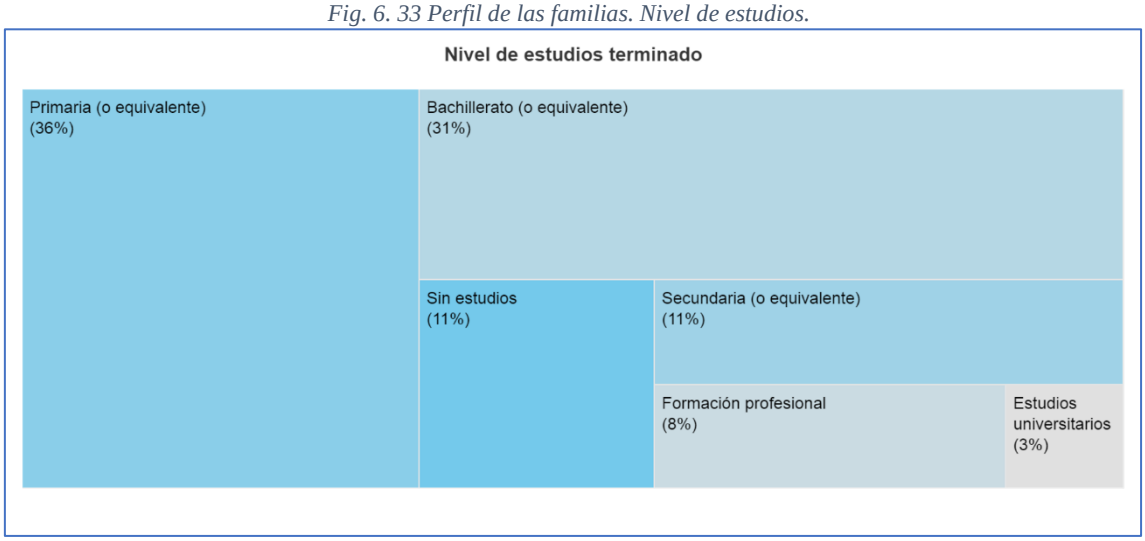



*Fig. 6. 34 Perfil de las familias. Ocupación.*

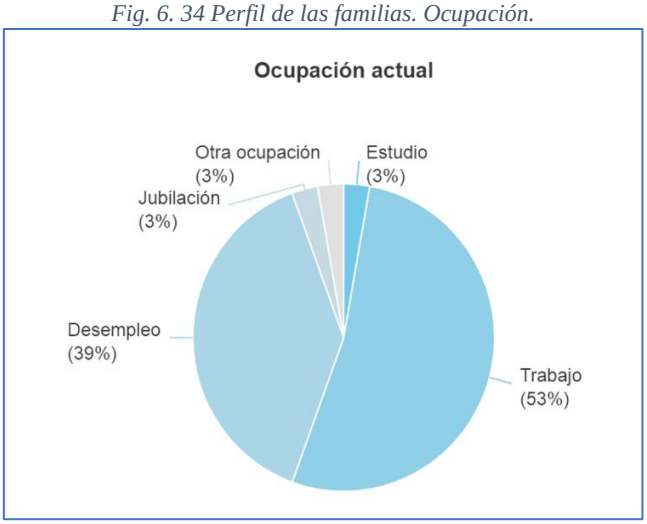


*Fig. 6. 35 Perfil de las familias. Familias con gastos energéticos subvencionados.*

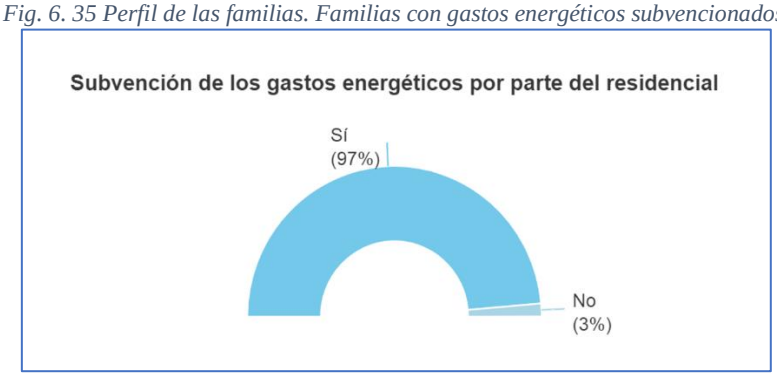



*Fig. 6. 36 Perfil de las familias. Sospecha de privación energética.*

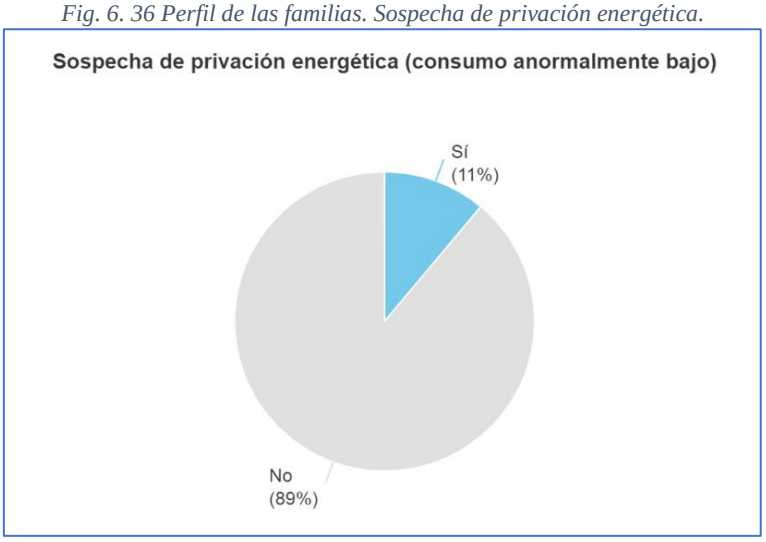



*Fig. 6. 37 Perfil de las familias. Beneficiarios de prestaciones sociales.*



*Descripción del programa de formación*

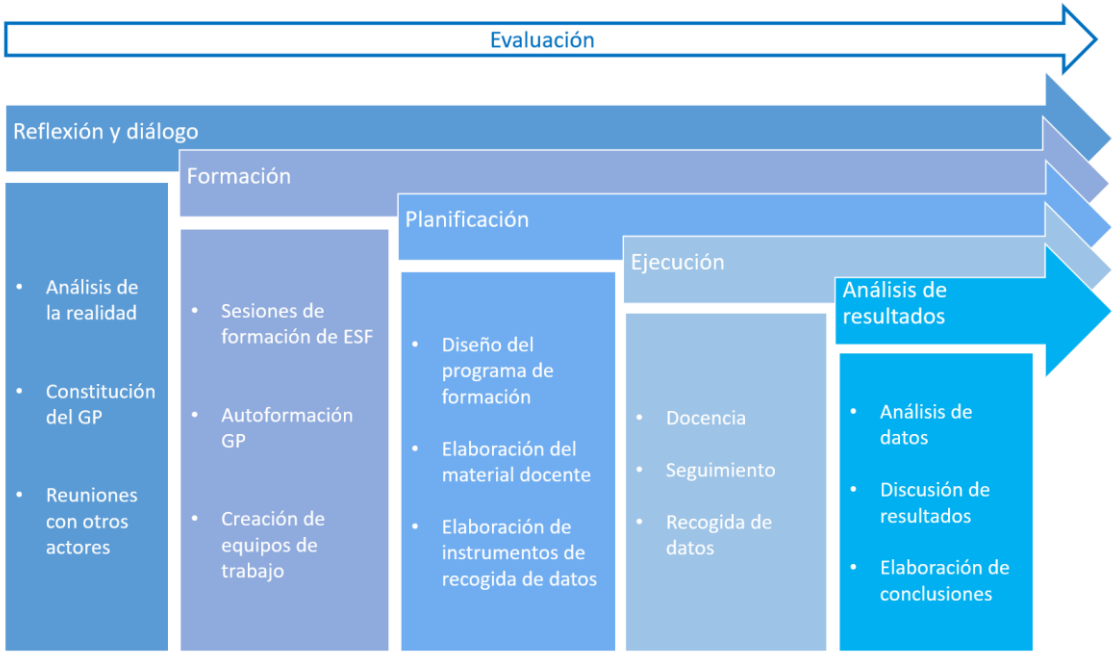
A continuación, exponemos de manera descriptiva en qué ha consistido el proyecto de intervención. Antes de proseguir, cabe mencionar que, si bien las etapas presentan un marcado carácter cronológico, la mayoría de ellas, finalizaron con la culminación del proyecto; es decir, a lo largo de todo el tiempo de duración hubo reflexión y diálogo, hubo formación y actualización de contenidos, hubo reconsideraciones de lo planificado, y por supuesto una evaluación continuada. La siguiente figura (6.38) muestra el cronograma del total de sesiones, clasificadas por tipología, que tuvieron lugar en la primera fase del proyecto.

*Fig. 6. 38 Cronograma de sesiones del proyecto.*

| SESIONES DEL TALLER PROMOTOR AHORRO ENERGÉTICO JMJ-2011 (1ª fase) | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TIPO DE SESIÓN | Nº total sesiones | 2020 | | 2021 | | | | | | | | |
| | | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Sept | Oct |
| PLANIFICACIÓN | 5 | 2 | | 2 | 1 | | | | | | | |
| ACOMPAÑAMIENTO | 2 | | 1 | | 1 | | | | | | | |
| FORMACIÓN ESF | 3 | | 2 | | | | | | 1 | | | |
| EJECUCIÓN (Docencia) | 17 | | | | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | | |
| SEGUIMIENTO | 8 | | | | | | | 2 | 2 | 3 | | 1 |
| EVALUACIÓN | 4 | | | | | 2 | | 1 | | | 1 | |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS | 2 | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| TOTAL | 41 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 7 | 6 | 7 | 1 | 2 |

La figura 6.39 recoge de forma esquemática las sucesivas etapas de desarrollo de la fase 1, ya finalizada, cuya principal actividad fue el curso de formación impartido por el grupo promotor.

*Fig. 6. 39 Etapas del proyecto.*



Conviene destacar que para sacar esta actividad adelante fue necesario un proceso, a través del cual se fue dando respuesta a varios de los objetivos del proyecto señalados como transversales a las 2 fases. Procedemos a realizar una breve descripción de cada etapa.

- **Etapa 1: reflexión y diálogo**

Durante esta primera etapa se llevaron a cabo tres procesos fundamentales a los cuales ya nos hemos referido en párrafos anteriores: análisis de la realidad, constitución del grupo promotor y reuniones preliminares con los voluntarios de la ONG Energía Sin Fronteras.

Con respecto a esto último, cabe mencionar que, en la primera reunión del grupo promotor, en noviembre de 2020, se acordó que en todas las reuniones que hubiese planificadas con personas colaboradoras del grupo, ESF fundamentalmente, la presencia de alguien del grupo promotor sería obligatoria. Esta persona, que no habría de ser necesariamente siempre la misma, sería el portavoz del grupo en la reunión, y la encargada, también, de trasladar lo hablado al grupo. Esta garantía de participación prevista fue cumplida en todas las ocasiones. Durante esta etapa, hubo una reunión del grupo con ESF, en la que participaron dos personas del grupo promotor y en la que se acordó que la ONG impartiría al grupo de formadores dos sesiones de formación.

- **Etapa 2: formación**

Durante esta segunda etapa el grupo continuó capacitándose para desarrollar el proyecto. La formación impartida por ESF tuvo el formato característico de sus intervenciones, pero con un contenido y enfoque adaptado al grupo y sus propósitos. El grupo recibió dos sesiones de formación de una duración aproximada de 90 minutos, durante las cuales se abordaron los conceptos fundamentales sobre energía, tipos de instalaciones de calefacción, factura eléctrica, bono social y hábitos de ahorro. La formación que recibió el grupo fue muy completa debido a que ESF consideró, acertadamente, que los formadores debían manejar más información y conceptos de los que luego se trasladarían, lo que les aportaría seguridad. En las dos sesiones participaron todos los miembros del equipo y sus acompañantes, y el grupo las valora muy positivamente, aunque también se sintió un poco abrumado, por lo que antes de seguir adelante se tiene con ellos una reunión de acompañamiento para aterrizar los conceptos y

seleccionarlos. En junio, y ante los cambios en la normativa de factura eléctrica, ESF volvió al residencial a impartir una tercera formación.

Además, el grupo continúa auto formándose, lo que se evidencia por la búsqueda de información en internet y seguimiento de la actualidad "energética" en medios de comunicación. Cabe mencionar que esta acción no estuvo planificada, sino que se debió a la proactividad del grupo, revelando un interesante proceso de adquisición de autonomía.

Por último, en este momento, el grupo propone formar grupos pequeños con el fin de especializarse en una parte y sentirse más acompañados durante las sesiones del taller, propuesta que se acepta, formándose tres grupos: factura, bono social y medidas de ahorro, cada uno de ellos con 3-4 miembros, estabilizándose finalmente en 2 miembros en factura, 3 en medidas de ahorro y 4 en bono social.

- **Etapa 3: planificación**

Una vez recibida la formación, tuvieron lugar sucesivas reuniones semanales de planificación y trabajo de los grupos. Se trata de una etapa larga debido a la adaptación del desarrollo al ritmo del grupo y a distintos imponderables como el temporal Filomena y nuevos brotes de Covid que, aunque controlados, obligan a suspender las actividades de grupo por indicaciones de la Comunidad de Madrid. Esta etapa finaliza con una sesión de acompañamiento en la que el voluntario del residencial que acompaña el proyecto desde la etapa de cruce de saberes asesora al grupo con consejos tanto de contenido como de forma.

A lo largo de estas reuniones el propio grupo selecciona la información que sería incluida en el Taller de Ahorro y realiza los materiales definitivos, sobre el formato recibido de ESF (presentaciones power point), quitando o añadiendo información que ellos mismos van recabando a ese soporte. En este sentido, por ejemplo, cabe destacar la inclusión en el material de pequeñas nociones sobre cómo obtener el certificado digital y la clave pin para trámites digitales. Además, el grupo diseña un flyer del taller con el fin de promocionarlo en el residencial y elabora, además, un díptico con las medidas de ahorro más relevantes para entregar a las familias (ANEXO 14).

Durante esta etapa se acuerda que cada familia asistirá a dos sesiones de formación de 90 minutos, impartidas en dos semanas consecutivas y asistiendo 4-5 familias a cada

sesión[54]. En la primera sesión se abordará el módulo de medidas de ahorro y se contestará el cuestionario (al inicio), y en la segunda sesión, divida en dos bloques de 45 minutos, factura y bono social[55]. Cada módulo será impartido por un grupo de 3 personas. A partir del mes de abril, de cada grupo se liberará un miembro para incorporarse a la sesión de seguimiento, que acompañará la incorporación de hábitos y adquisición de conocimientos (cuestionario de seguimiento) de las familias que hubieren recibido la formación un mes antes. Las familias serán convocadas por los profesionales de referencia que cada una tiene asignada, motivando a los técnicos a asistir (en calidad de oyentes) a las sesiones en las que participaran "sus familias" con el fin de poder realizar posteriormente un trabajo individual (o grupal) que reforzara lo aprendido.

- **Etapa 4: ejecución**

Durante esta etapa tienen lugar las sesiones docentes, las de seguimiento y la recogida de datos a partir de los cuestionarios. Como puede verse en el cronograma de sesiones (Fig. 6.38) hubo 17 sesiones docentes 17 y 8 de seguimiento, debidamente intercaladas con sesiones de evaluación y planificación, como las dedicadas a mejorar los cuestionarios y reorganizar las sesiones para facilitar la recogida de datos.

- **Etapa 5: análisis de resultados**

Con respecto a los resultados, el diseño del proyecto concibe la etapa de análisis de resultados como una de las más importantes. Durante esta etapa se analizaron los resultados obtenidos mediante el software de análisis Le Sphinx Survey, y se realizó una reunión con el grupo para mostrárselos y discutirlos. Este momento es de una gran importancia porque contribuye al refuerzo positivo del grupo, que tras el esfuerzo sostenido tiene derecho a conocer cuáles son esos resultados y comprobar en qué medida su actuación ha influido en la modificación de la realidad. También es recomendable acompañar al grupo para que participe en la elaboración de conclusiones, principalmente con el objetivo de enfocar las siguientes fases de la intervención. En el siguiente epígrafe dedicado a la presentación de resultados realizaremos una valoración de lo que ha dado de sí esta etapa del proyecto.

- **Etapa 6: evaluación**

[54] Conviene aclarar que, aunque nos expresemos con el término "familias participantes", a las sesiones de formación y seguimiento solo era convocado un miembro de la familia en representación de todos.
[55] Esta organización inicial sufrió una reorganización, una vez transcurridas las primeras semanas que se abordará en mayor detalle en el apartado dedicado a LA PARTICIPACIÓN.

Llegados a este momento esperamos que haya quedado constancia de que, aunque está situada al final del proceso, en realidad ha sido una constante a lo largo de todo el desarrollo. La evaluación ha pivotado en tres aspectos esenciales: evaluación del programa de formación y su capacidad para alcanzar los objetivos; evaluación de los instrumentos y técnicas aplicadas; y evaluación de su desarrollo. Esta evaluación se realizó fundamentalmente en 4 sesiones. La primera de ellas se convocó para sondear la utilidad para el grupo de las sesiones de formación de ESF y conocer su impacto sobre el grupo, si bien la hemos registrado en el cronograma bajo la categoría de "acompañamiento". La segunda tuvo lugar después de las tres primeras sesiones docentes con el fin de evaluar el sentimiento del grupo con respecto a su participación y extraer conclusiones sobre los puntos a mejorar. Las dos siguientes se dedicaron a trabajar sobre la modificación de cuestionarios y la última de ellas tuvo lugar en el momento de transición entre fases, con el fin de entrever la disponibilidad del grupo de cara a la continuidad de la intervención en una segunda fase. Todo esto será analizado en el apartado de análisis crítico de resultados obtenidos de esta sección (LA ACCIÓN) pero sobre todo en los dedicados a LA PARTICIPACIÓN.

## RESULTADOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN

A continuación, exponemos los resultados de la intervención en cuanto a la eficacia del programa de formación, impartido por el grupo promotor a las familias del residencial, para cada dimensión de evaluación: 1) mejora de la situación, 2) formación en factura energética, bono social y 3) medidas de ahorro energético. Cada una de ellas se estudiará bajo las dos perspectivas posibles:

- global, midiendo los resultados en el conjunto de familias, a partir de la matriz de datos *cuestionario integrado* y
- familiar, midiendo los resultados en cada familia, a partir de la matriz de datos *cuestionario de evolución familiar.*

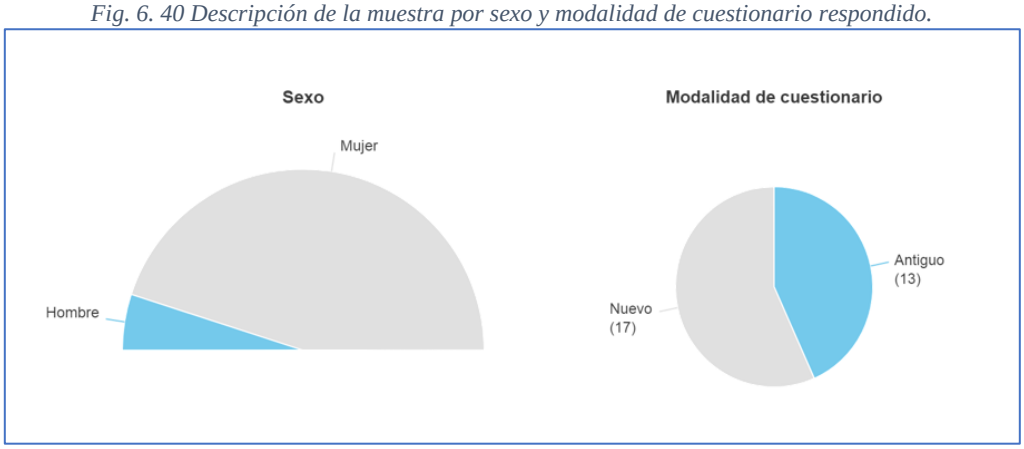
Comenzaremos describiendo la muestra de familias que aplica al análisis desde cada perspectiva, para después exponer los resultados obtenidos en cada indicador.

Como dijimos, la *muestra de eficacia* tiene un tamaño teórico de 36 personas, que incluye a todas aquellas personas que recibieron formación (una persona por familia del

residencial) directamente del grupo promotor, consistiendo esta formación en dos sesiones, y que, además, realizaron una entrevista de seguimiento. De este conjunto, se han excluido aquellas personas que entregaron un cuestionario con alguna incidencia (cuestionario anónimo o modelo de cuestionario equivocado en alguno de los dos momentos de recogida de datos).

Por lo tanto, estamos ante un tamaño de muestra real de 30 personas, de las cuales 27 son mujeres y 3 son hombres. El número de personas que recibieron la formación antes de la modificación de cuestionario y que, por lo tanto, contestaron a la modalidad antigua fue 13, mientas que 17 respondieron al cuestionario nuevo (Fig. 6.40)

*Fig. 6. 40 Descripción de la muestra por sexo y modalidad de cuestionario respondido.*




Las figuras 6.41 y 6.42 informan sobre las fechas de respuesta de los cuestionarios, observándose que la mayoría de las personas que hicieron la formación en julio, hicieron el seguimiento en octubre, y que las personas que se formaron en junio no hicieron seguimiento, como mínimo hasta julio.

En este sentido la organización sobre la marcha y otras dificultades adyacentes fueron los motivos de que en nuestra aplicación del proyecto no se haya alcanzado una sistematización suficiente para garantizar unos resultados más sólidos. Es decir, no todas las personas participantes realizaron el seguimiento en la fecha recomendada (alrededor de un mes), siendo así que algunas lo hicieron a la semana de haber recibido la formación y otras pasados varios meses. Esto hace que determinados indicadores no puedan reflejar fielmente la realidad que indagan. Tal es el caso, por ejemplo, de aquellos que se refieren al consumo o a la confortabilidad en el hogar, puesto que en esos casos el cuestionario previo se responde en invierno y los de seguimiento en verano u otoño. Tampoco aquellos de incorporación de hábitos (aunque los casos en los que transcurre menos tiempo del necesario para adoptar un hábito son una minoría). Por otro lado, y con respecto a los

indicadores de conocimiento, en la mayoría de los casos, el tiempo transcurrido es tanto que para los conceptos puramente teóricos para ellos (por hallarse en el residencial) es normal que no los recuerden en el momento del seguimiento. La fig. 6.43. muestra el tiempo transcurrido entre respuesta y respuesta de cada familia, según la modalidad de cuestionario.

*Fig. 6. 41 Momento de respuesta/ Fecha de respuesta. Cuestionario integrado.*

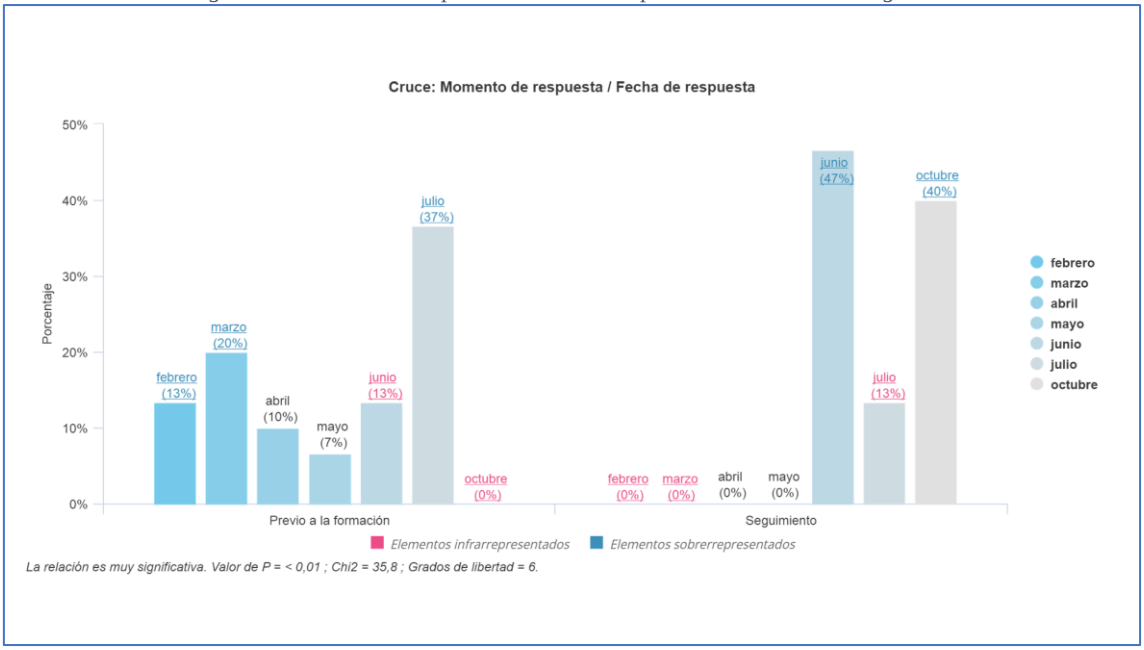



*Fig. 6. 42 Modalidad de cuestionario/ Fecha de respuesta. Cuestionario integrado.*

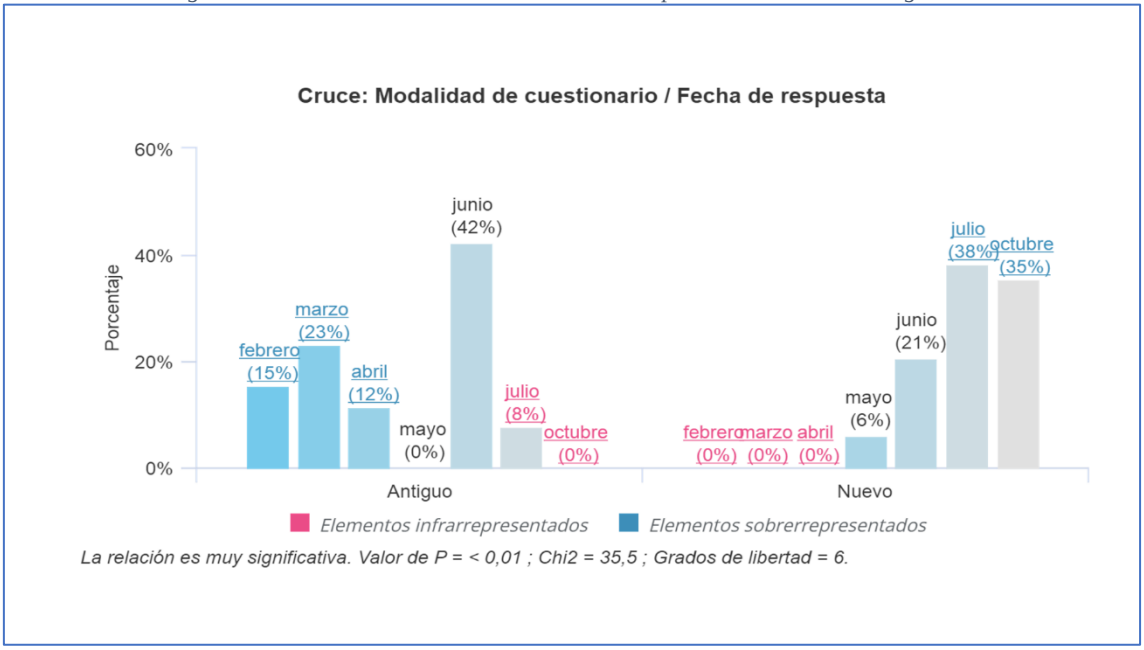
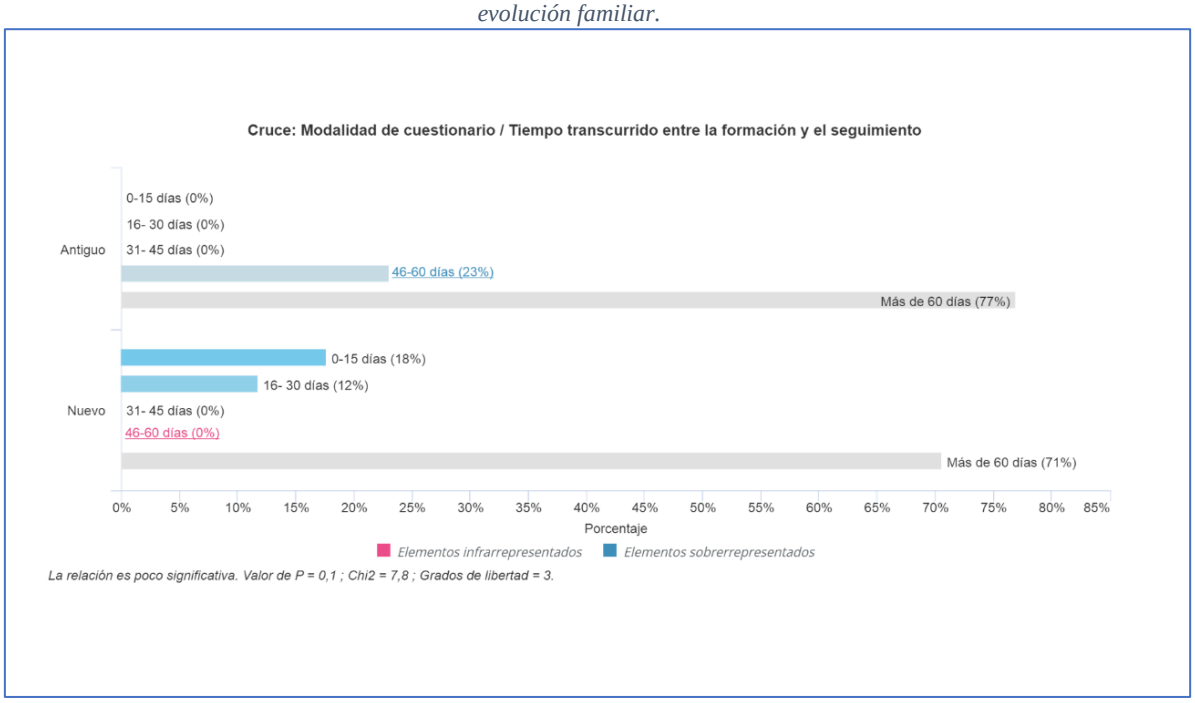


*Fig. 6. 43 Tiempo transcurrido entre medición y medición, según modalidad de cuestionario. Cuestionario de evolución familiar.*




Por último, aquellos resultados que solo pueden tomar datos de una fracción de la muestra, la de aquellos que respondieron al cuestionario nuevo, resultan poco significativos debido al pequeño tamaño muestral.

A continuación, mostramos los resultados por dimensiones de evaluación.

### *Mejora de la situación*

#### Percepción de confort

Según datos del cuestionario integrado, no se observa un aumento sino una disminución de cuatro puntos, considerando una percepción de confort buena las respuestas, “muy a gusto”, “bastante a gusto” y “a gusto” (Fig. 6.44).

Por otro lado, si atendemos a los datos proporcionados por el cuestionario de evolución familiar corroboramos que la mejora en la percepción tras la formación es escasa, si bien los datos sí reflejan un aumento de esta percepción en un 10% de las familias, y encontrando, por el contrario, que ha empeorado para un 40% de ellas. Estos resultados no tienen una explicación conocida, más allá de suponer que los cuestionarios de seguimiento fueron contestados, en su mayoría, durante el mes de julio, fechas en los que las temperaturas son muy altas, mientras que los iniciales se cumplimentaron en los meses más suaves del invierno; lo que pudo influir en la percepción de empeoramiento de la situación que registran los datos. (Fig. 6.45).

*Fig. 6. 44 Variación de percepción en el confort de las familias. Cuestionario integrado.*

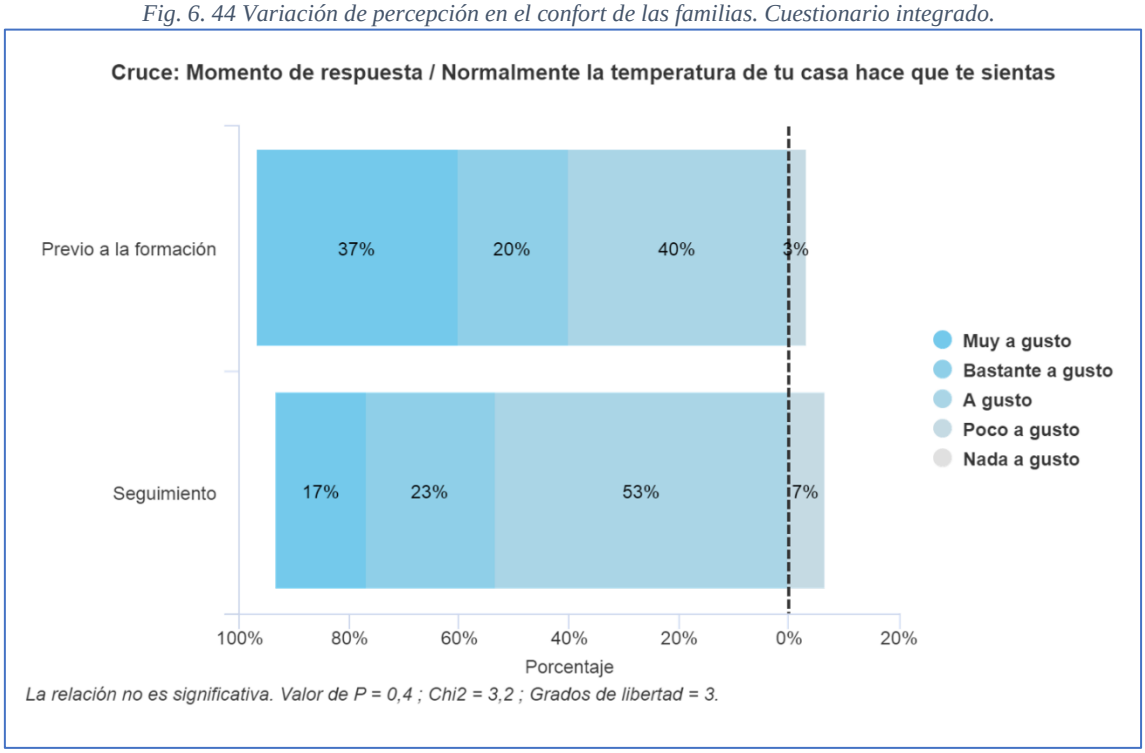
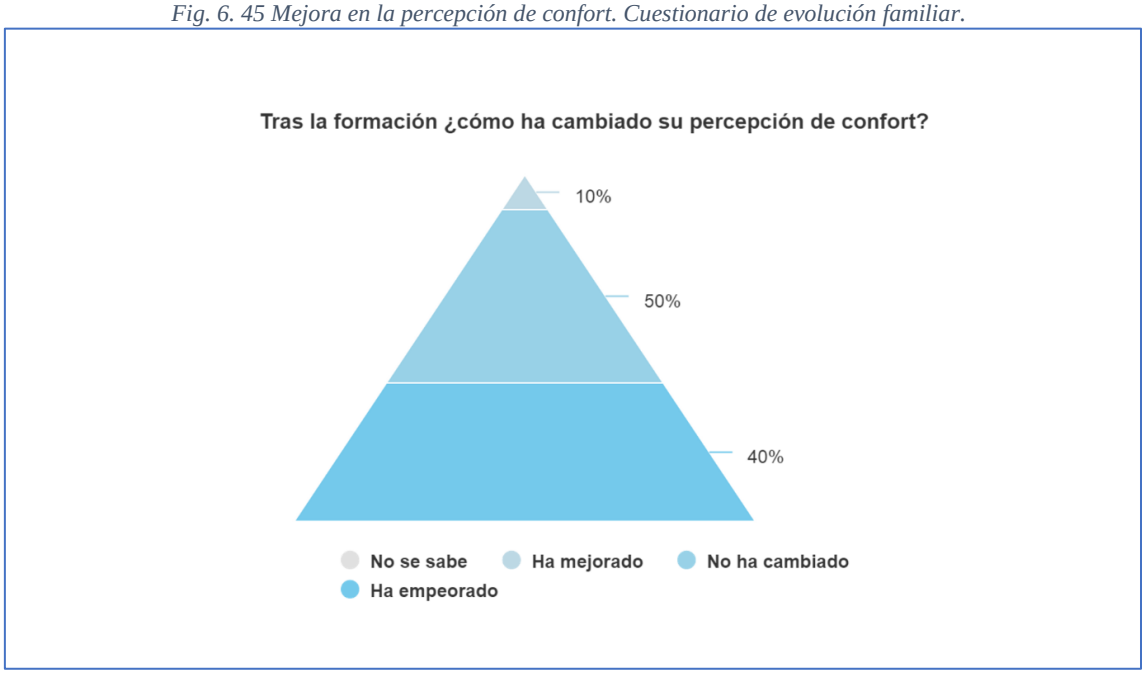


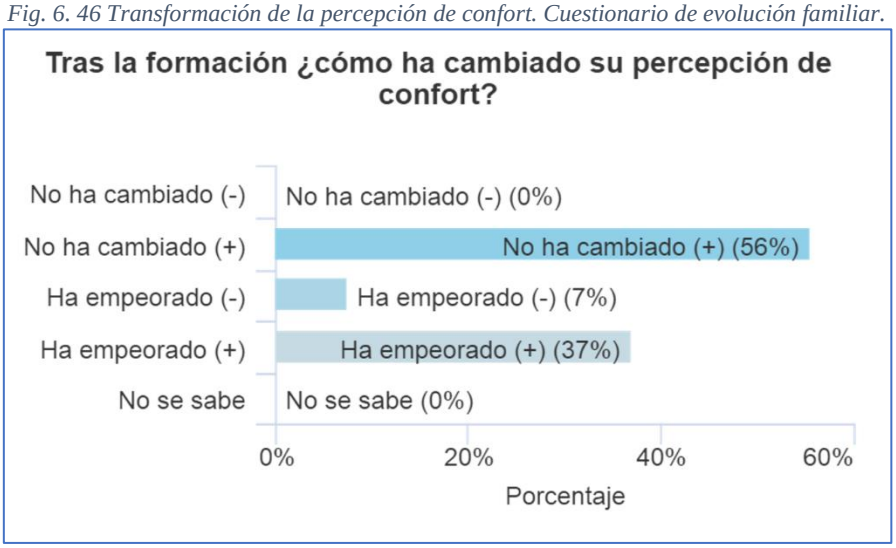

*Fig. 6. 45 Mejora en la percepción de confort. Cuestionario de evolución familiar.*




Por otro lado, y tras codificar como positivas las respuestas “muy a gusto”, “bastante a gusto” y “poco a gusto” , y de forma negativa el resto de las opciones (“poco a gusto” y “nada a gusto”) encontramos que en las familias en las que no se observa variación en la percepción de confort, esta percepción final era buena en un 56%, mientras que sólo un 7% de familias declaran un empeoramiento siendo su percepción final

negativa, frente a un 37% que, aunque declaran una peor percepción de confort tras la formación, ésta sigue siendo buena (Fig. 6.46).

*Fig. 6. 46 Transformación de la percepción de confort. Cuestionario de evolución familiar.*




## Dificultad de pago

Con el fin de valorar los resultados en este aspecto tenemos dos indicadores. Para el indicador de disminución de familias con dificultad de pago elevado, desde la perspectiva del conjunto de familias y con datos del cuestionario integrado observamos una ligera disminución en la dificultad de pago, siendo que el 67% de familias declaraban tener mucha o bastante dificultad antes de la formación frente al 60% que así contestaban tras la formación. Además de esta disminución global, los datos muestran que la evolución en la distribución entre estas dos categorías es también positiva, aumentando las familias que presentan bastante dificultad y disminuyendo las que presentan mucha dificultad (Fig. 6.51). No obstante, no es posible atribuir solo la mejora de la dificultad a la formación, sin tener datos correlacionados de ingresos o consumo, entre otros. Por otro lado, debido a la diferencia de cuestionarios, es necesario conocer las claves de asignación de categorías de respuesta, y saber que la categoría "Mucha dificultad" incluye a quienes respondieron "Mucha dificultad", y "Poca dificultad porque recibo ayuda para pagarla".

En lo que respecta a la evolución familiar, los datos indican tras la formación el porcentaje de familias que han experimentado una mejora es del 33% (Fig.6.48).

*Fig. 6. 47 Disminución de las familias con dificultad de pago elevada. Cuestionario integrado.*

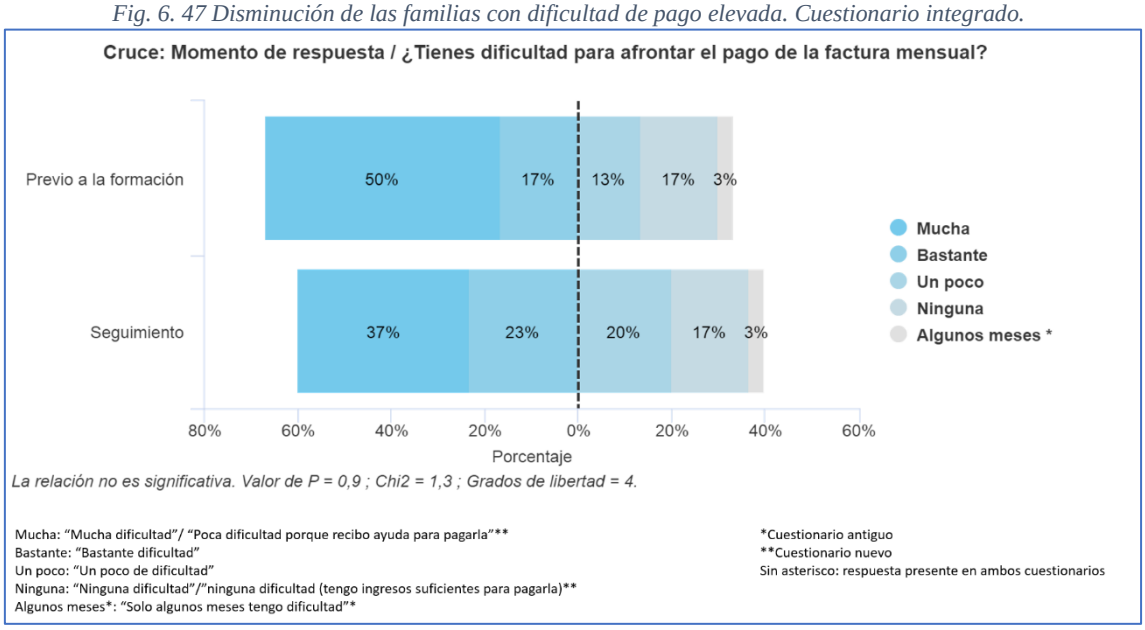
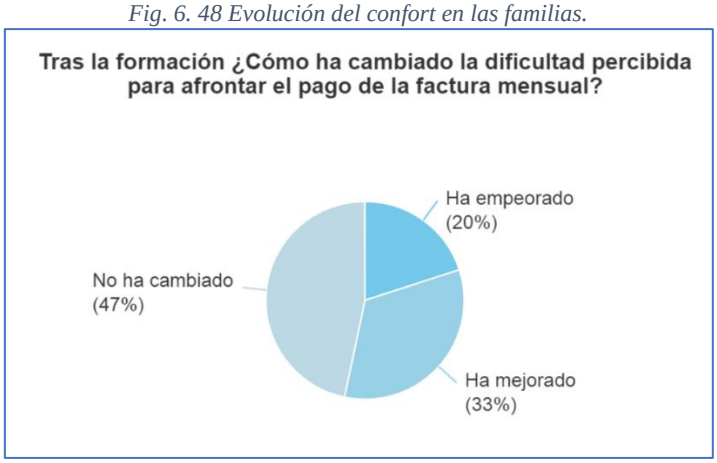



*Fig. 6. 48 Evolución del confort en las familias.*




## Conocimiento del gasto energético

Tomando el global de las familias, los datos indican que antes de la formación un 37% de las familias participantes desconocían el importe de la factura, porcentaje que vemos que aumenta en 6 puntos al considerar las respuestas proporcionadas después de la formación (Fig. 6.49). Estos resultados no son positivos pues consideramos que uno de los resultados positivos de la formación en materia de ahorro energético ha de ser la toma de conciencia manifestado en el interés por conocer el importe de la factura[56]. En este sentido, cabe decir que la factura que las familias reciben en el residencial engloba todos

[56] Entendiendo el conocimiento como un saber estable, es decir no puntual, como tiene aquel que efectivamente lo mira y lo sabe, pero solo en el momento de pagar la factura.

los gastos de suministros, motivo por el que al final de la formación muchas sí entendían que se les estaba preguntando solo por la factura de la luz, motivo por el que entonces señalaban la respuesta "no lo sé", mientras que, en el primer cuestionario, la mayoría ponían el importe de la factura global. Así de las 17 personas que cumplimentaron el cuestionario nuevo[57], 10 indicaron desconocer el importe de la factura y 6 explicaron por qué, siendo las respuestas las indicadas en la tabla 6.9. De igual manera, en el momento del seguimiento 11 personas manifestaron no saberlo explicando solo 4 de ellas el motivo.

Por otro lado, estos datos, también indican que la proporción de familias que declaran un gasto superior a 150 euros disminuye hasta cero al final de la formación, observándose, también, un aumento en el número de familias que declaran pagar menos de 30 euros (Fig.6.49)

*Tabla 6. 9 Motivos de desconocimiento del importe de la factura. Cuestionario integrado.*

| ANTES DE LA FORMACIÓN | DESPUÉS DE LA FORMACIÓN |
|---|---|
| ***"No miro el recibo al detalle"*** | *"No lo sé. Voy a informarme"* |
| ***"Todavía no se (soy nueva)*** | *"Me fijo solo en el total del recibo"* |
| ***"He mirado el total de mis gastos"*** | *"Solo me fijo en la cantidad total"* |
| ***"No me he fijado"*** | *"No nos dan recibo"* |
| ***"Nunca me fijo, solo en el total"*** | |
| ***"No tengo factura"*** | |

Por otro lado, atendiendo a los resultados de la encuesta de evolución familiar que sí permite considerar la evolución de cada familia, vemos que igualmente el porcentaje de familias que se han interesado por conocer su gasto a raíz de la formación es solo del 7%, encontrando que la mayoría de las personas que al final de la formación conocen su gasto, ya lo sabían antes de asistir al taller (Fig. 6.50).

[57] Si bien muchas familias contestaban en este sentido al ayudarlas a responder el cuestionario, solo existía una pregunta abierta interrogando sobre el por qué en el cuestionario nuevo.

*Fig. 6. 49 Evolución del conocimiento del importe de la factura. Cuestionario integrado.*

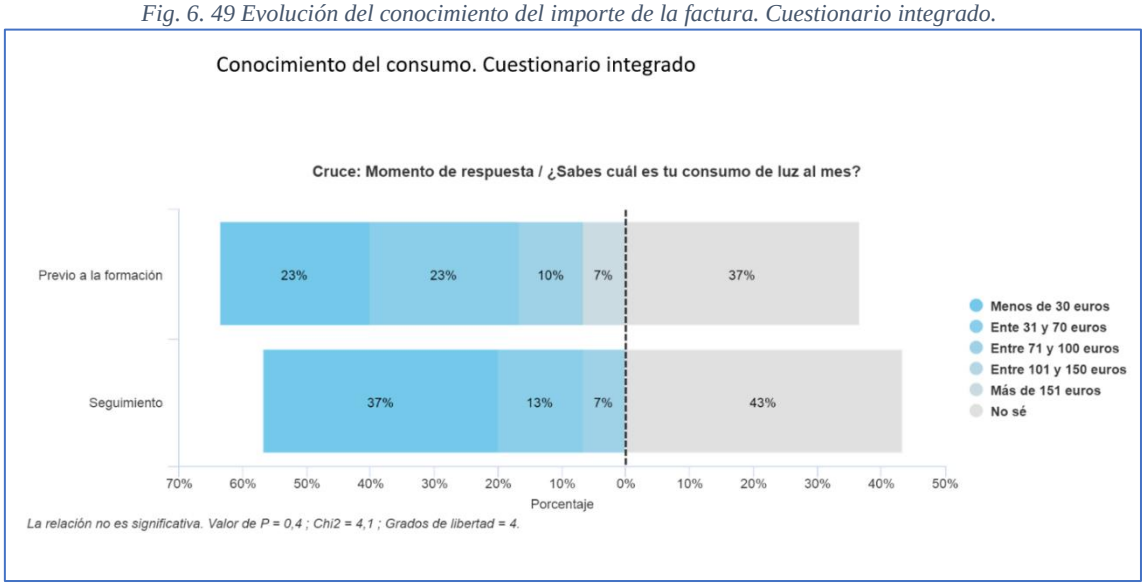
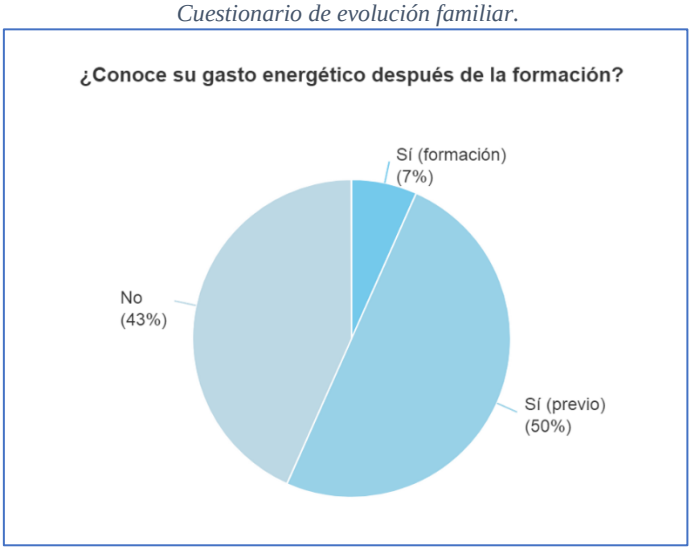


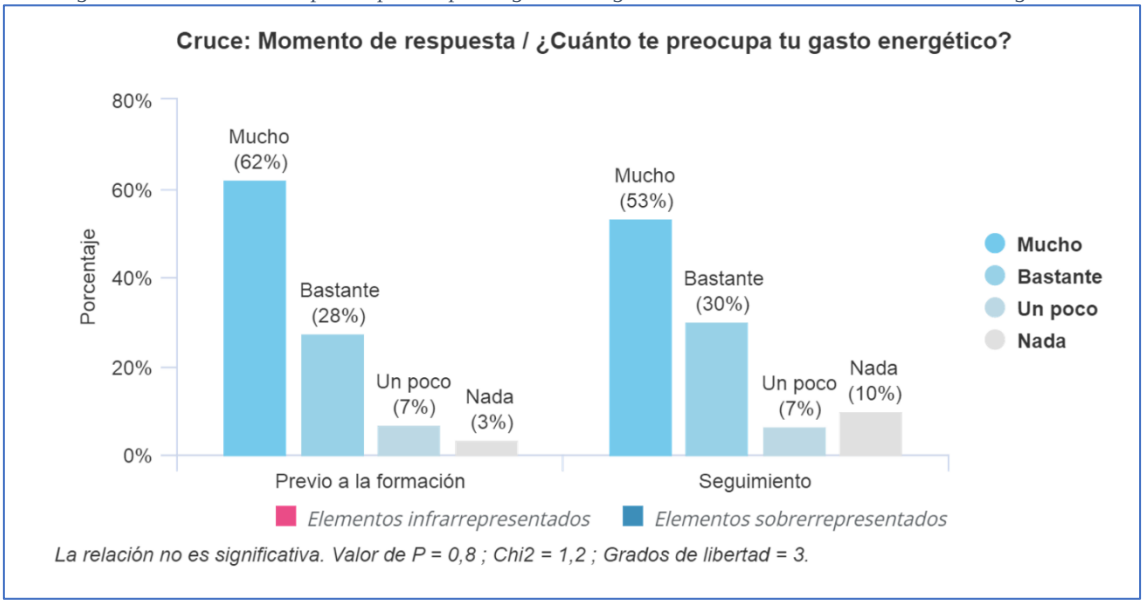

*Fig. 6. 50 Conocimiento del gasto energético tras la formación. Cuestionario de evolución familiar.*




## Preocupación por el gasto

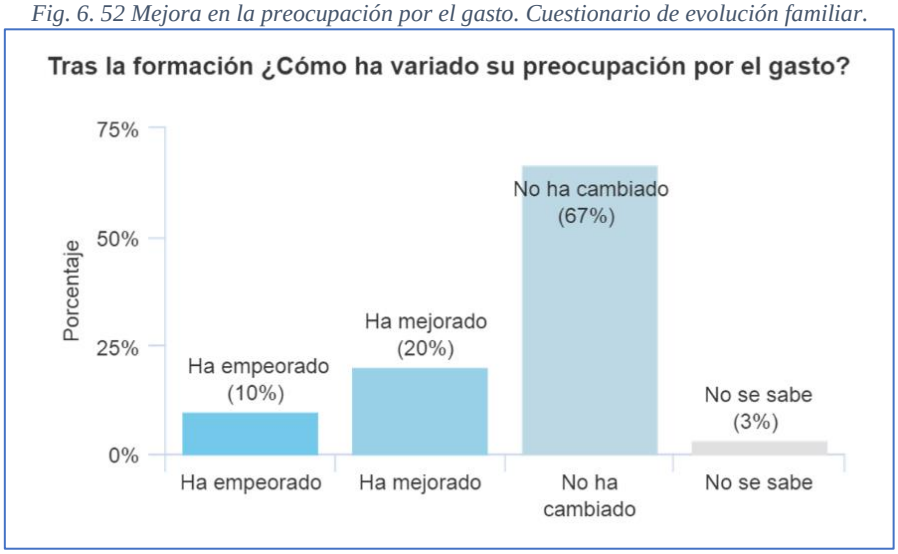
A la luz de los datos del cuestionario integrado encontramos que la variación que ha ejercido la preocupación por el gasto es muy pequeña, si bien se observa un descenso en 9 puntos de la situación anterior y posterior al taller, en el conjunto de las familias que confiesan estar muy preocupadas al respecto, junto con un aumento de siete puntos en las que refieren no estar nada preocupadas. Así, considerando que la preocupación por el gasto elevada viene determinada por las opciones de respuesta "mucho" y "bastante" hallamos una disminución de esta preocupación elevada del 7%. (Fig. 6.51).

*Fig. 6. 51 Evolución de la preocupación por el gasto energético en el residencial. Cuestionario integrado.*




En el mismo sentido, pero basándonos en los datos proporcionados por el cuestionario de evolución familiar vemos que un 20% de las familias han experimentado una mejora en su grado de preocupación por el gasto después de la formación (Fig. 6.52).

*Fig. 6. 52 Mejora en la preocupación por el gasto. Cuestionario de evolución familiar.*




## Motivación para el ahorro

Con respecto a la motivación para el ahorro observamos que existe una evolución positiva en los tres motivos que están presentes en ambos cuestionarios (ahorrar dinero, cuidar el

medioambiente, y la costumbre, con aumento del 10%, para los dos primeros y un 3% para el último). El número de quienes ahorran por no poder la factura experimenta una subida tras la formación de 10 puntos, si bien esta solo es una respuesta presente en los cuestionarios nuevos (Fig. 6.53).

Por otro lado, encontramos que el número de familias que han incrementado su motivación para el ahorro (considerado en función del aumento del número de motivaciones marcadas en el segundo cuestionario con respecto al primero) es del 33% (Fig. 6.54). Y si atendemos a las tres motivaciones presentes en las opciones de respuesta de los dos cuestionarios, vemos un 33% de las familias presentaron un incremento de la motivación por factores económicos, un 33% lo experimentó por motivos medioambientales y un 44% marcó la costumbre en el segundo cuestionario, pero no en el primero. Un 11% de familias no adquirió ninguna de estas tres motivaciones durante la formación.  (Fig. 6.55).

*Fig. 6. 53 Variación en la motivación para realizar prácticas de ahorro. Cuestionario integrado.*

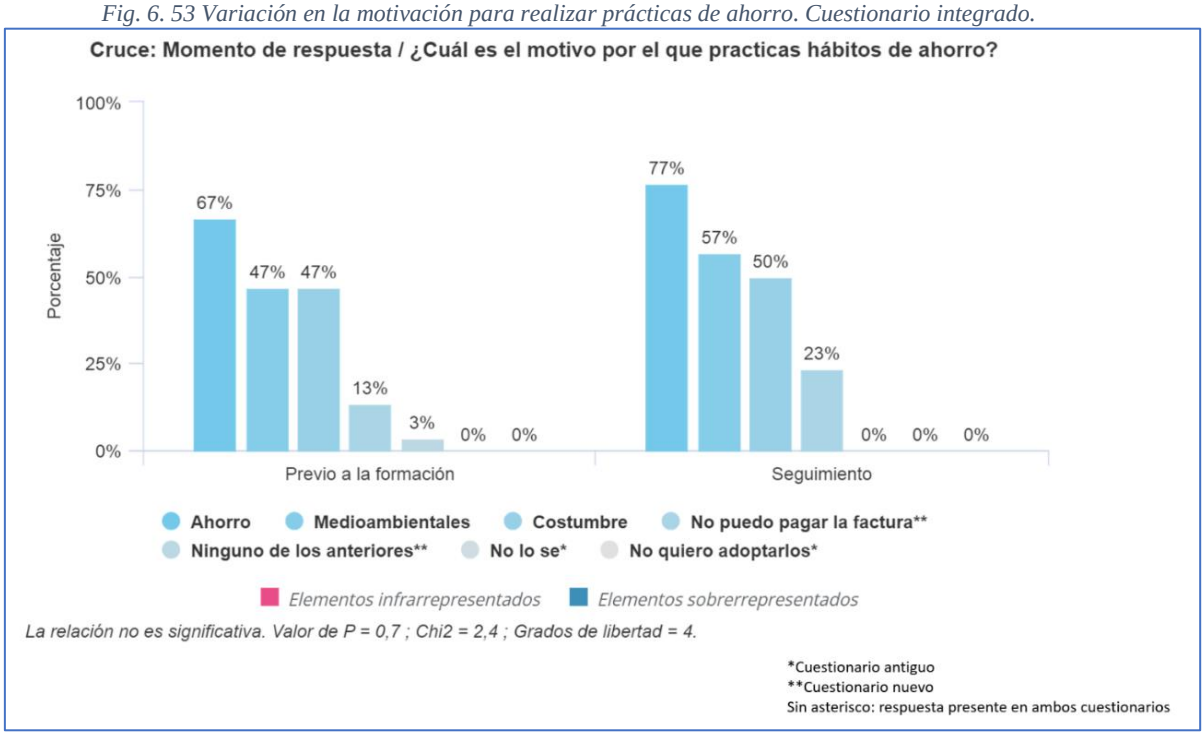


*Fig. 6. 54 Familias con incremento de la motivación para el ahorro. Cuestionario de evolución familiar.*

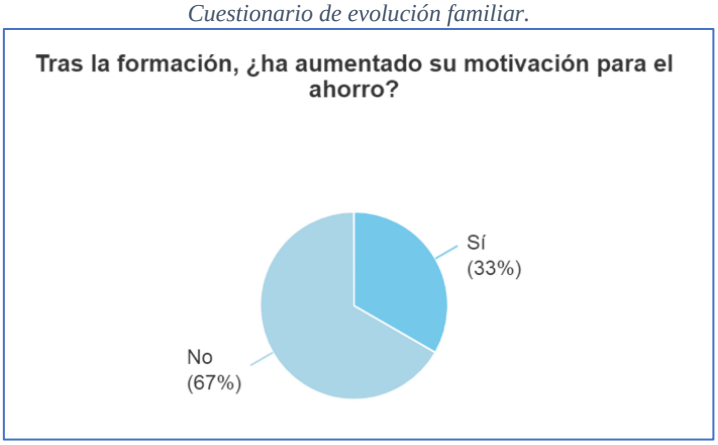
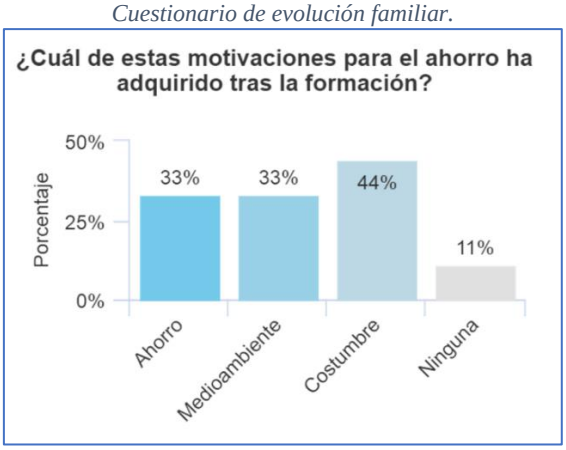


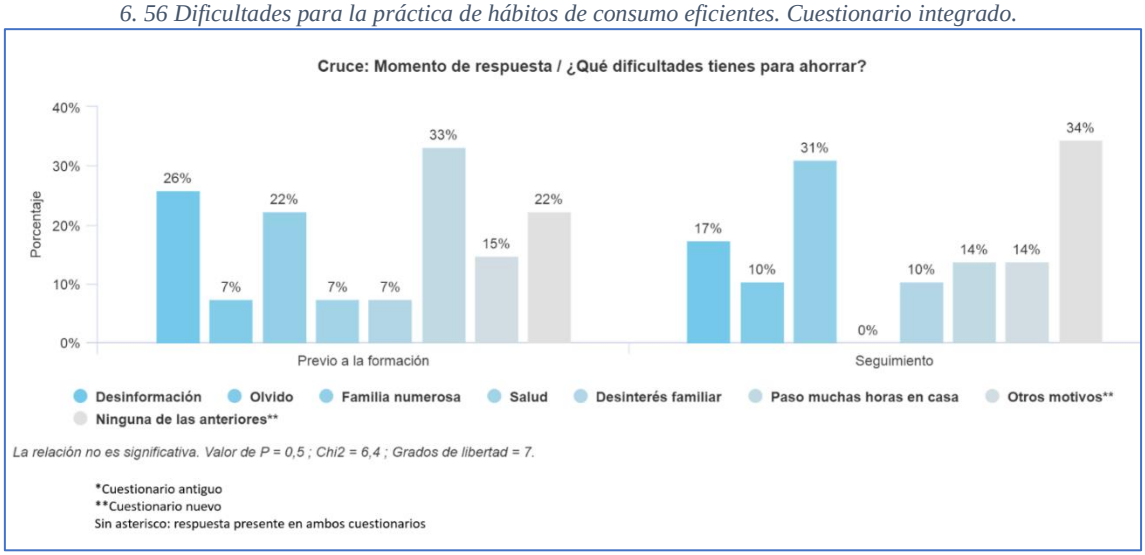

*Fig. 6. 55 Motivaciones para el ahorro adquiridas. Cuestionario de evolución familiar.*




## Dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes

La fig. 6.56 muestra la evolución de las dificultades para el ahorro a propósito de la formación. En ella observamos que la desinformación, como dificultad para la práctica de hábitos eficientes, disminuyó desde el 26% de familias que lo marcaron antes de la formación al 17% que lo significó tras ella. Por su parte, la alusión al olvido como dificultad para practicar medidas de ahorro energético aumentó, aunque de forma poco significativa (3%), sucediendo lo mismo con el desinterés familiar. Aludir a la condición de familia numerosa experimentó un aumento desde el 22% señalado en el cuestionario previo al 31% tras la formación.

*6. 56 Dificultades para la práctica de hábitos de consumo eficientes. Cuestionario integrado.*



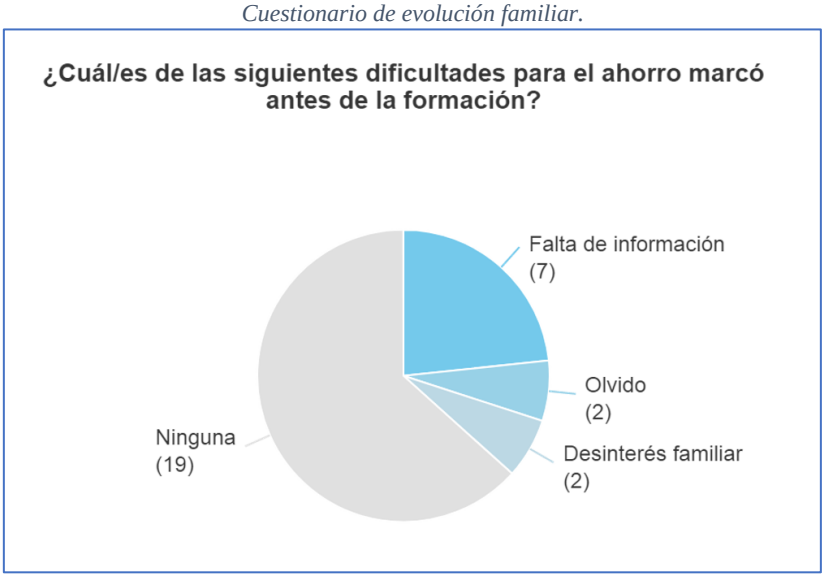

Nuestra hipótesis es que tras la formación lo lógico es que la alusión a la falta de información experimentase una bajada como consecuencia del conocimiento de nuevas formas de ahorro. No tenemos tan claro cuál es el resultado que hemos de considerar positivo con respecto al desinterés familiar, el cual también puede mostrarse tanto más evidente cuanto mayor es el grado de conocimiento y cuanto más concreto es el espectro de hábitos que es preciso incorporar, pudiendo suceder lo mismo con el olvido.

Sin embargo, en los dos casos, lo esperable de una intervención de formación en medidas de ahorro es que consiga motivar al conjunto de la familia y que la importancia dada a lo aprendido refuerce la tendencia al olvido. Pero, observamos, que los datos obtenidos no son muy contundentes, puesto que no hubo una disminución de ambas dificultades sino un aumento, aunque pequeño (el 3% en ambos casos). Para el resto de las opciones de respuesta no encontramos razones para la variación encontrada, que además es muy poco importante. Estas opciones de respuesta juegan un papel más interesante desde el punto de vista descriptivo de la situación de pobreza energética pero no tiene demasiado sentido analizar el impacto que tiene en ellas una actividad orientada específicamente a la información y formación.

Por este motivo, al escrutar los datos mediante el cuestionario de evolución familiar únicamente nos hemos concentrado en aquellas dificultades que podrían verse modificadas mediante una actividad de este tipo: falta de información, olvido y desinterés familiar. Como muestra las Fig. 6.57 y 6.58, de las 7 personas que marcaron al inicio la

falta de información como una dificultad, el 57% la dejó de marcar después de la formación, mientras que 43% continuó manteniéndola. Con respecto al olvido y al desinterés familiar ambos motivos fueron marcados por dos familias, y en ambos casos, esta respuesta dejó de suponer un problema tras la formación para el 100% de los casos.

*Fig. 6. 57 Falta de información, olvido y desinterés familiar antes de la formación. Cuestionario de evolución familiar.*




Con este parámetro concluimos la presentación de los resultados obtenidos para la dimensión “mejora de la situación”.

La tabla 6.10. muestra un resumen de los resultados hallados para los indicadores asociados a ella.

*Fig. 6. 58 Pérdida de dificultad para el ahorro. Cuestionario de evolución familiar.*

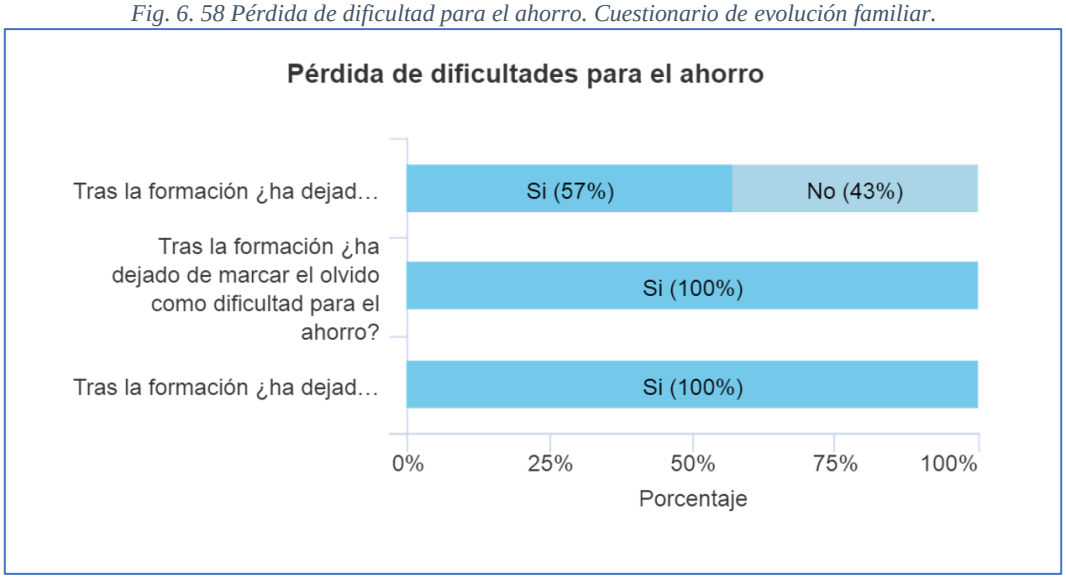


*Tabla 6. 10 Resumen de resultados. Dimensión "mejora de la situación".*

| INDICADOR | RESULTADO |
|---|---|
| Aumento de familias con percepción de confort buena | -4% |
| Mejora de la percepción de confort | 10% |
| Disminución de familias con dificultad de pago elevada | 7% |
| Mejora en la dificultad percibida para afrontar el pago | 33% |
| Aumento de familias con conocimiento del gasto energético | -6% |
| Preocupación por conocer el gasto energético | 7% |
| Disminución de familias con elevada preocupación por el gasto | 7% |
| Mejora en la preocupación por el gasto | 20% |
| Incremento de motivación económica para el ahorro | 10% |
| Incremento de la motivación medioambiental para el ahorro | 10% |
| Incremento de la motivación para el ahorro por costumbre | 3% |
| Familias con incremento de motivación económica | 33% |
| Familias con incremento de motivación medioambiental | 33% |
| Familias con incremento de la motivación por costumbre | 44% |
| Disminución de la falta de información como dificultad para practicar hábitos de consumo eficientes | 9% |
| Disminución del olvido como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes | -3% |
| Disminución del desinterés familiar como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes | -3% |
| Pérdida de la falta de información como dificultad para el ahorro | 57%* |
| Pérdida del olvido como dificultad para el ahorro | 100%* |
| Pérdida del desinterés familiar como dificultad para el ahorro | 100%* |

*Sobre el número de familias que la indicaron como dificultad antes de la formación.

### *Formación: factura eléctrica*

En cuanto a la dimensión *formación en factura eléctrica*. Antes de empezar a detallar los resultados obtenidos recordamos que está dimensión y las siguientes se estudian bajo dos perspectivas: conocimiento y aprendizaje, utilizando para ello datos procedentes del cuestionario integrado y del cuestionario de evolución familiar respectivamente.

## Comprensión de la factura eléctrica

Como vemos en la imagen (Fig. 6.59), el grado de comprensión de la factura es muy similar antes y después de la formación. Considerando que aquellos que conocen la factura son los que responden, "lo entiendo todo" y "la mayoría de las cosas" observamos que no existe ninguna variación, siendo en ambos casos que el 60% de las familias de la muestra tienen ese conocimiento, aunque se observa un descenso a la mitad en el porcentaje de familias que afirman no comprender nada, mientras que en el seguimiento aparece una nueva categoría de familias que indican que nunca ha sido el titular de la factura (aunque este dato hay que referenciarlo solo a las familias que contestaron al cuestionario antiguo). Además, se observa un ligero descenso (3%) de las personas que indican que no han intentado comprenderla nunca.

Los resultados, en cambio, son mejores si tomamos los datos del cuestionario de evolución familiar, según los cuales un 30% de las familias que asisten al taller mejoró su comprensión de la factura eléctrica, aunque un 37% no experimentara ninguna variación en su grado de conocimiento previo (Fig. 6.60).

La consideración de "*mejora en la comprensión*", se establece en función de la jerarquía de las respuestas proporcionadas en ambos momentos de la recogida de datos, juzgándose que ésta existe al correlacionar la escala de ambas respuestas. A su vez, para aquellas personas que no respondieron alguno de los dos cuestionarios o respondieron en el de seguimiento: "*nunca he intentado comprenderla, solo miro el importe a pagar*" o "*nunca he tenido facturas, ser el titular"* no es posible establecer si ha existido o no mejora en la comprensión (siendo el caso del 20%).

Por otro lado, los datos de este cuestionario permiten no solo sondear la posible mejora en la compresión, sino también, explorar cómo es la comprensión final de las familias que no han cambiado su percepción o la han empeorado (15 familias). Así, si tomamos solo estos dos últimos casos y le asignamos un valor positivo a aquellas respuestas del cuestionario posterior a la formación que indican que existe una comprensión, y negativo a las que no, obtenemos los resultados reflejados en la Fig. 6.61. Este gráfico nos permite ver que, de estas 15 familias, en 8 no ha cambiado el grado de comprensión, ya que siempre fue bueno, mientras que en 3 de ellas continúa siendo malo al final de la formación. De la misma forma, 1 familia, declara un empeoramiento, pero

manteniéndose en un grado de comprensión final bueno, mientras que 3 habrían empeorado esta comprensión, con un resultado final negativo.

*Fig. 6. 59 Comprensión de la factura eléctrica. Cuestionario integrado.*

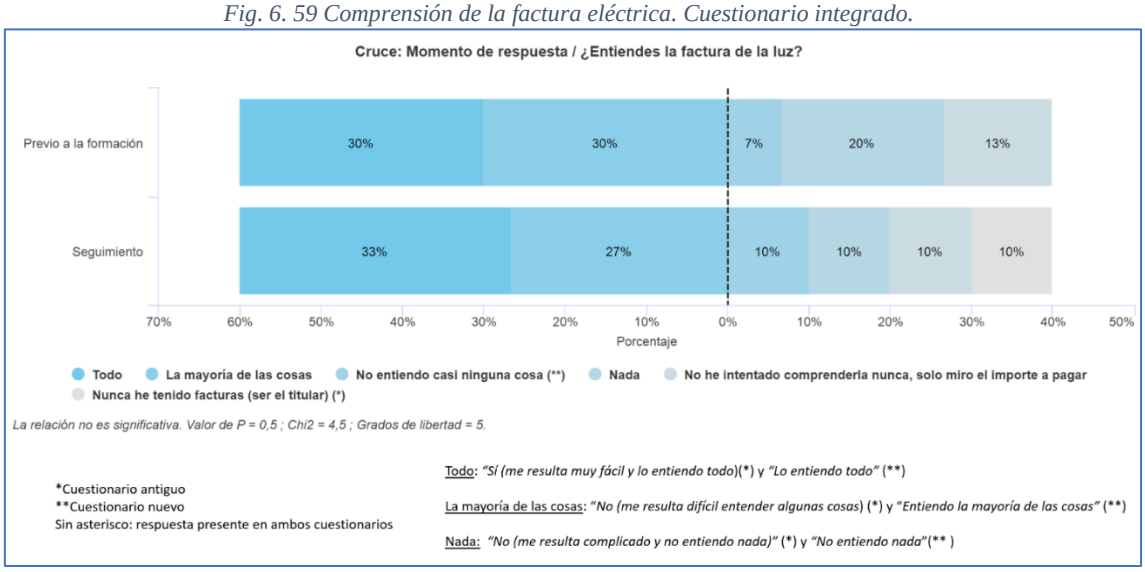



*Fig. 6. 60 Comprensión de la factura eléctrica. Cuestionario de evolución familiar.*

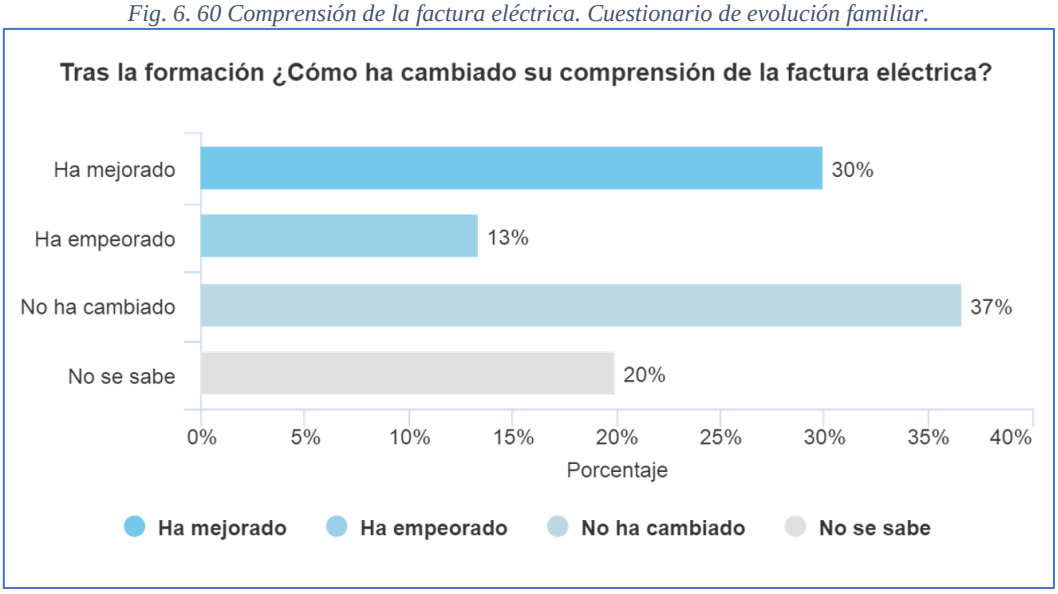
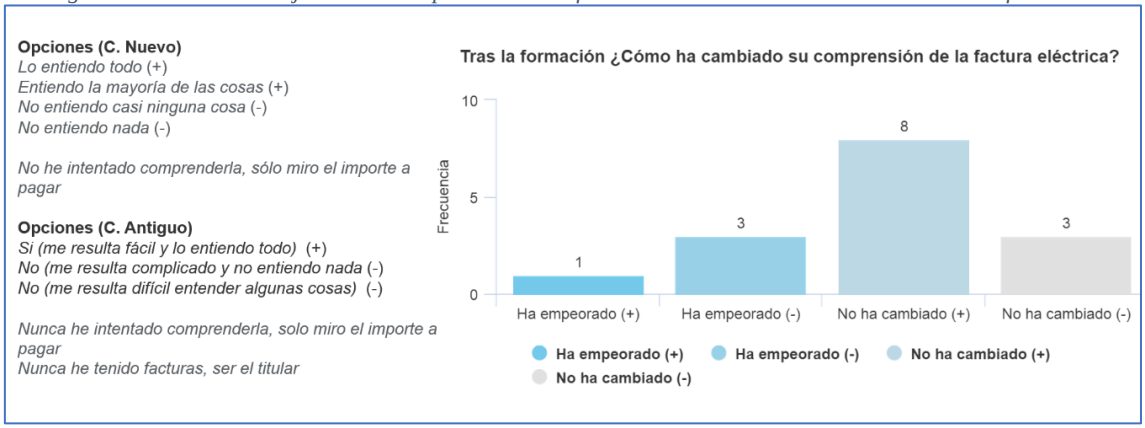



*Fig. 6. 61Familias sin mejora en la comprensión de la factura eléctrica. Cuestionario de evolución familiar.*



Por último, el resultado más llamativo corresponde al 13% en el que se concluye un empeoramiento, al que cabe hacer la siguiente consideración: ¿en cuantos casos podría obedecer al descubrimiento de la complejidad de una factura?; es decir, ¿cuántos podrían pensar que entienden la factura porque entienden el importe que han de pagar? Y también: ¿cuántos habían visto una factura antes de la formación y al verla se han hecho realmente conscientes de su complejidad?

### Influencia del tipo de contrato en la factura

Uno de los propósitos de la formación era que las familias fuesen conscientes de que la configuración de la factura condiciona el importe, convirtiéndose en una herramienta de ahorro tras optimizarla.

Los resultados en este parámetro indican que el 66% de las familias de la muestra conoce la influencia del tipo de contrato, resultando un incremento de 13 puntos con respecto a la situación previa (Fig. 6.62). Los datos del cuestionario de evolución familiar nos permiten discriminar que del 64% de familias que conocen el concepto, un 27% lo han adquirido en la formación. Al igual que antes, el porcentaje de desconocimiento obedece a las respuestas en blanco en uno o los dos cuestionarios (Fig. 6.63).

*Fig. 6. 62 Conocimiento de la influencia del contrato. Cuestionario integrado.*

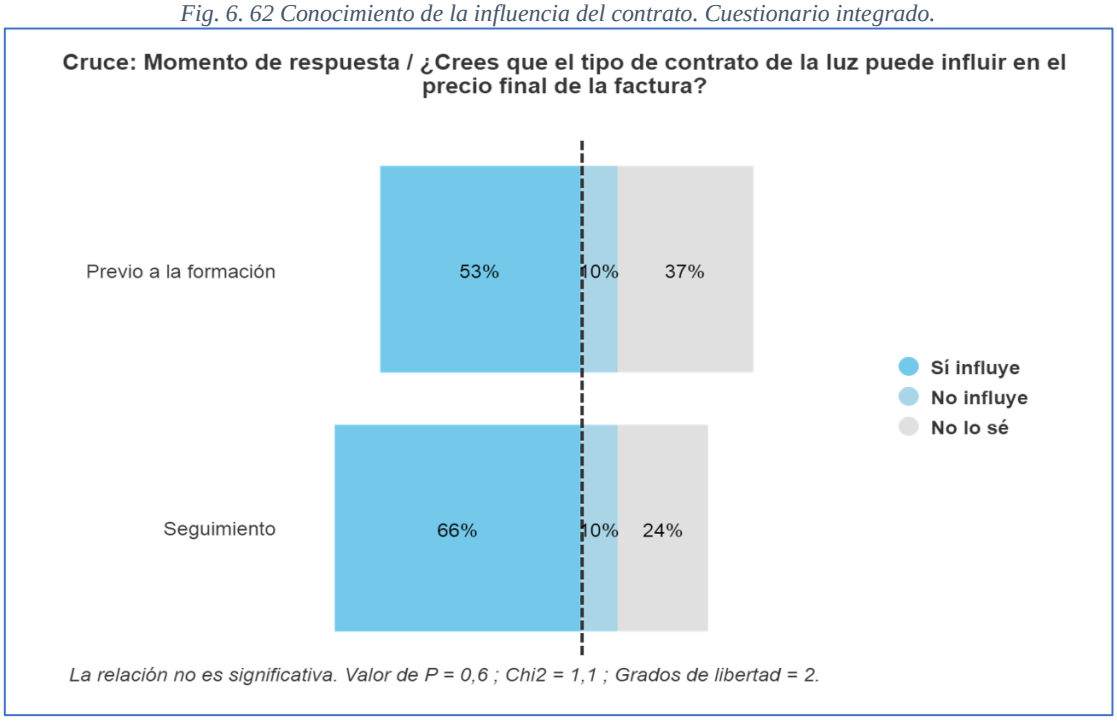
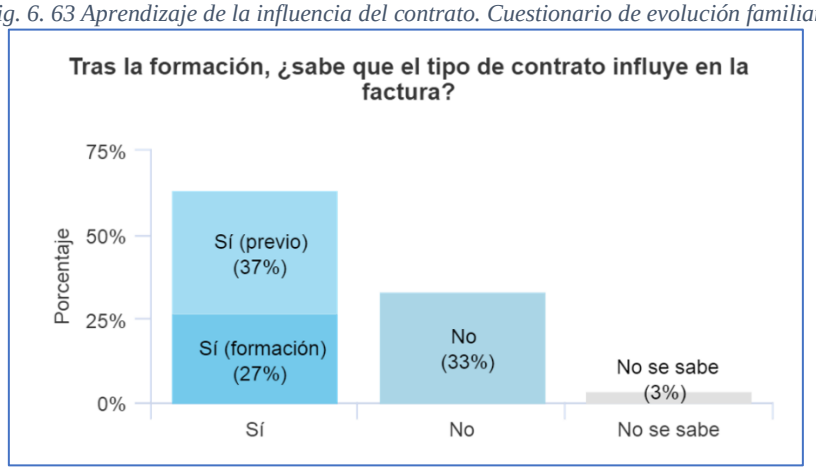


*Fig. 6. 63 Aprendizaje de la influencia del contrato. Cuestionario de evolución familiar.*




### Discriminación horaria

Esta variable solo se halla presente en los cuestionarios nuevos por lo que del conjunto de la muestra solo la han respondido 17 personas. Observamos que el número de personas que tenían ese conocimiento previo es elevado (71%), si bien tras la formación asciende al 94% (Fig. 6.64 y 6.65).

### Tarifa de mercado más económica

Durante la formación se insistió mucho a las familias sobre la existencia de dos tipos de tarifa, regulada y libre, y sobre la conveniencia de contratar la tarifa regulada, por resultar más económica y estable a largo plazo y por ser la única que permite el acceso al bono social. Al final de la formación el 55% de las familias participantes conocían que la tarifa regulada es la tarifa más ventajosa, frente al 14% que así lo pensaba antes de la formación. Vemos en la Fig. 6.66 que el porcentaje de familias que desconocían estos conceptos es muy elevado, descendiendo este desconocimiento hasta el 21% tras la formación. También desciende, aunque poco, el porcentaje de los que piensan que esas tarifas son iguales, y en la misma medida (3%) asciende los que consideran que el mercado libre es más barato[58]

[58] Cabe señalar que si bien la formulación concreta de la pregunta (tarifa más barata) se realizó así para simplificar su comprensión durante la formación se incidió en la explicación de las implicaciones de cada una, y sobre todo en la vinculación con el bono social de la tarifa regulada.

*Fig. 6. 64 Número de personas que conocen el concepto de discriminación horaria. Cuestionario integrado.*

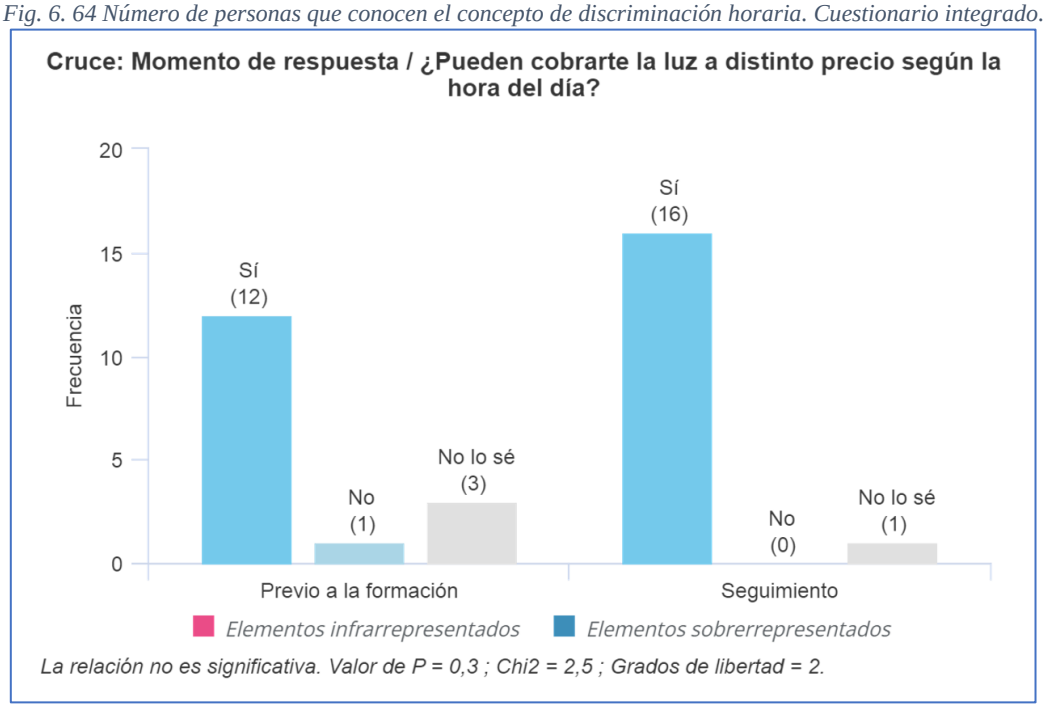
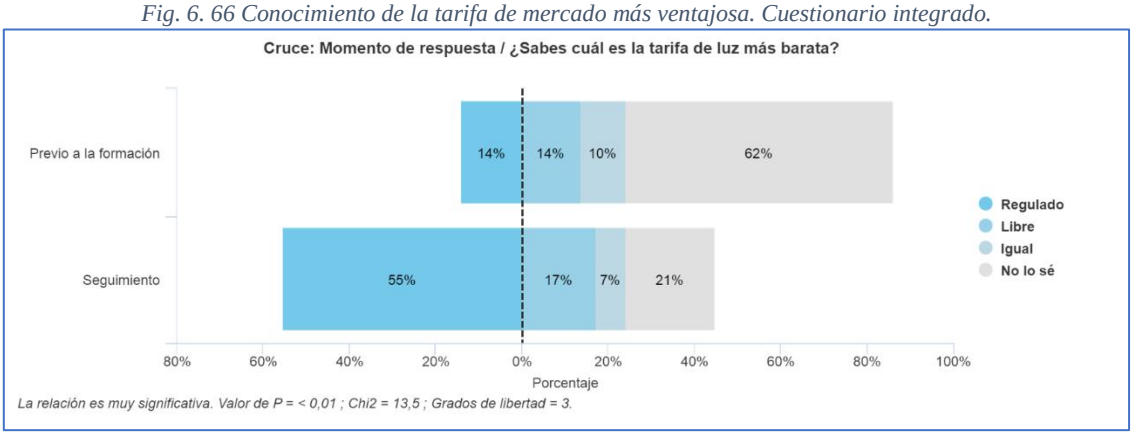



*Fig. 6. 65 Conocimiento del concepto de la discriminación horaria. Cuestionario de evolución familiar*

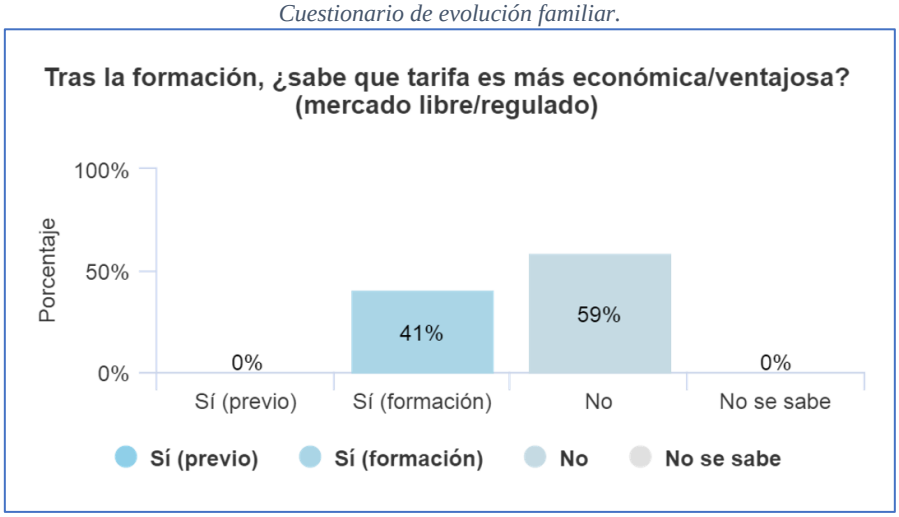



*Fig. 6. 66 Conocimiento de la tarifa de mercado más ventajosa. Cuestionario integrado.*



Por otro lado, el cuestionario de evolución familiar nos aporta el dato del aprendizaje del concepto en la formación, siendo este de un 41%, es decir, marcaron la opción "mercado regulado" en el cuestionario de seguimiento, pero no en el previo. Resulta significativo que ninguna tuviese ese conocimiento previo, al tomar los resultados de la encuesta integrada, en el que un 14% declara tenerlo. Es decir, solo cabe pensar que esas personas contestaron aleatoriamente y en el segundo cuestionario cambiaron su respuesta, o que, efectivamente, entendieron al revés las explicaciones y por eso modificaron su creencia inicial (Fig. 6.67)

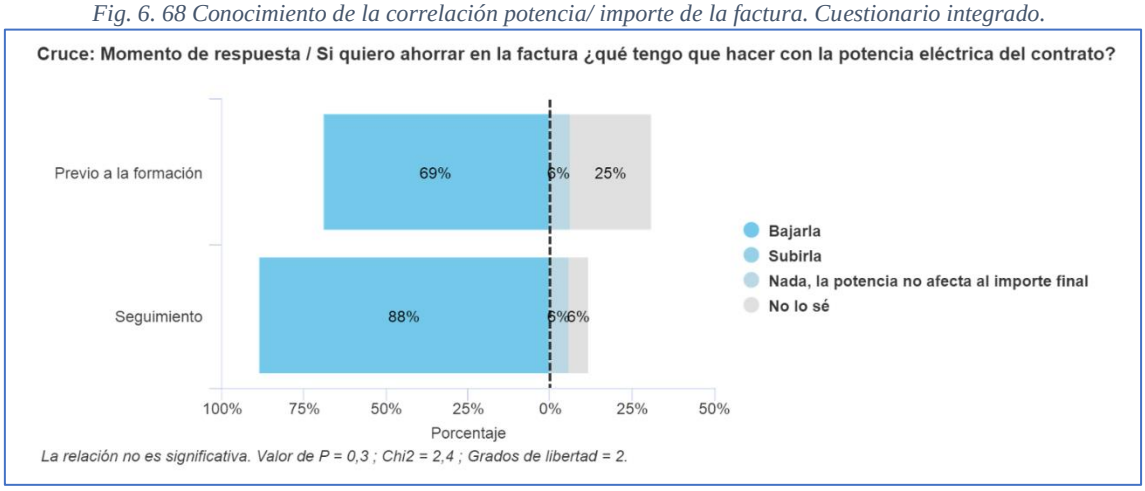
*Fig. 6. 67 Aprendizaje de la tarifa económica más ventajosa. Cuestionario de evolución familiar.*




## Influencia de la potencia eléctrica en el importe de la factura

Para este parámetro solo cuantificamos los datos de las personas que contestaron al cuestionario nuevo, debido a que la pregunta en el cuestionario antiguo se invalidó por tener dos respuestas correctas, y, además, se modificó la formulación para facilitar la formulación, de modo que en el primer modelo se preguntaba cómo influía la potencia al importe final, y en el segundo modelo lo que se preguntaba era qué había que hacer con la potencia para reducir ese importe. Por este motivo, los resultados de esta variable corresponden solo a 17 del total de familias formadas por el grupo promotor. El 88% de estas familias conocen tras la formación este concepto, observándose una disminución de 19 puntos en aquellos que no lo sabían antes de la formación, mientras que un 6% continúa considerando que la potencia no afecta al importe total (Fig. 6.68).

*Fig. 6. 68 Conocimiento de la correlación potencia/ importe de la factura. Cuestionario integrado.*




Los datos del cuestionario de evolución familiar nos indican que del 89% de estas familias (17) que conocen tras la formación la correlación existente entre potencia contratada e importe de la factura, el 24% de ellas lo aprendió en la formación (Fig. 6.69).

## Derecho de titularidad del contrato

El derecho a la titularidad del contrato de suministros energéticos en régimen de alquiler es fundamental para poder optimizarlo y para acceder al bono social. Por este motivo, este concepto se subrayó mucho durante la formación. A pesar de todo, y como puede verse en la Fig. 6.70 el porcentaje de personas que tras la asistencia al taller continuaban pensando que no tenían ese derecho no varió demasiado, existiendo al final de la formación un 31% de personas que aún desconocían este derecho. El cuestionario de evolución familiar nos muestra que el aprendizaje de este concepto en la formación fue del 13% (Fig. 6.71).

*Fig. 6. 69 Aprendizaje de la correlación potencia-importe de la factura. Cuestionario de evolución familiar.*

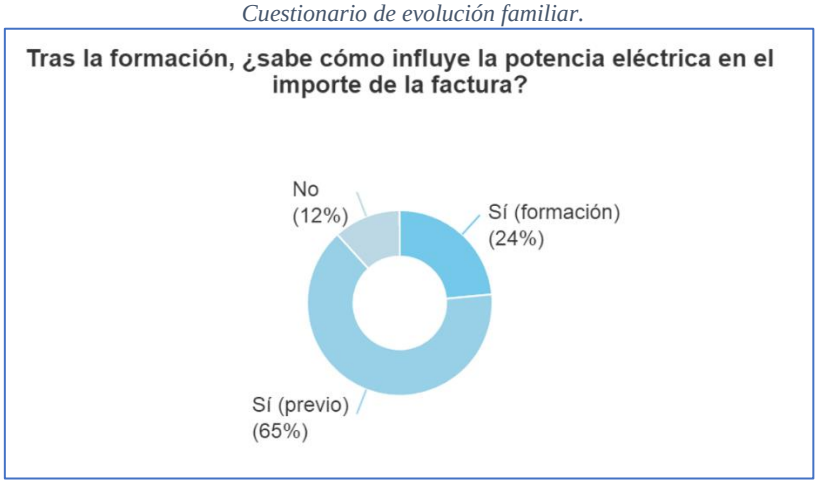



*Fig. 6. 70 Conocimiento del derecho de titularidad en régimen de alquiler. Cuestionario integrado.*

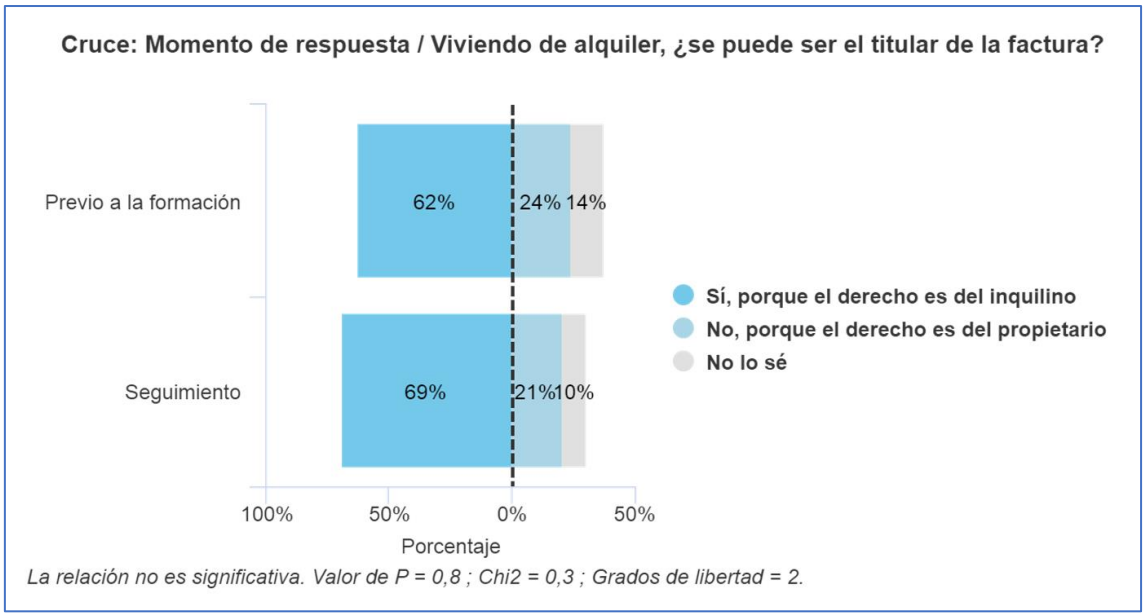
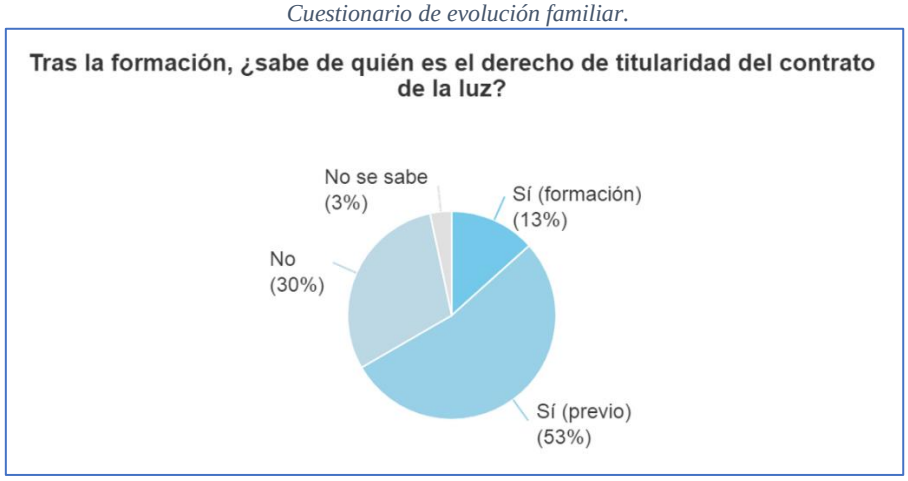



*Fig. 6. 71 Aprendizaje del derecho de titularidad en régimen de alquiler. Cuestionario de evolución familiar.*




Antes de pasar a exponer los resultados de la siguiente dimensión de evaluación mostramos un resumen de los resultados para cada indicador de la dimensión "Formación bono social" sobre un tamaño de muestra de 30 personas, salvo que se indique otro tamaño (Tabla 6.11).

### *Formación: bono social*

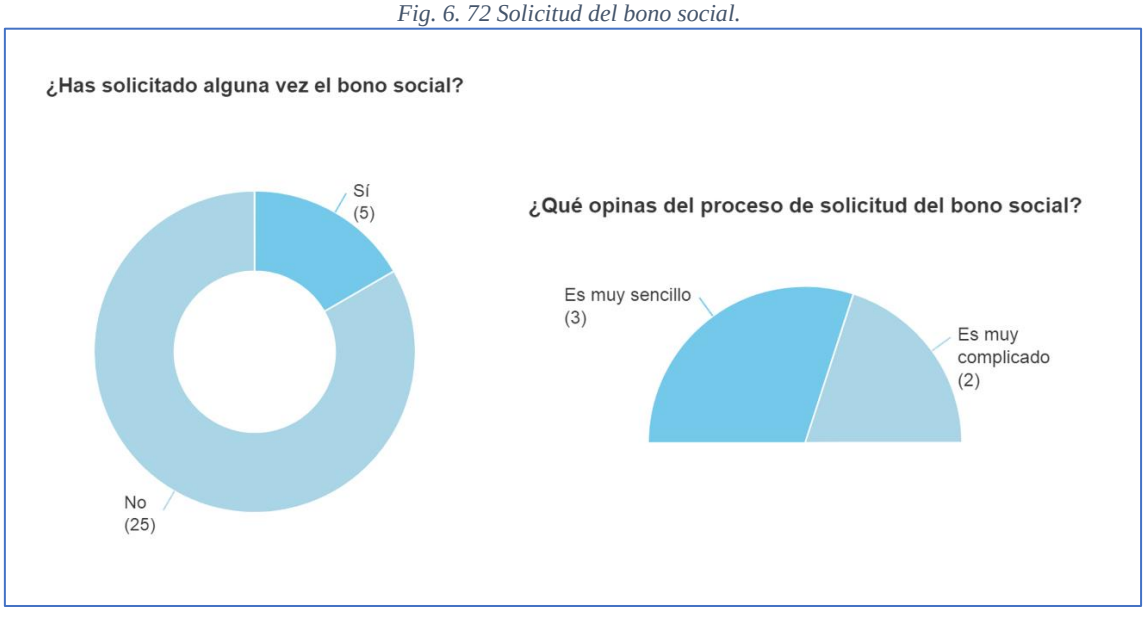
Uno de los tres módulos de la formación se dedicó al bono social, explicándose los principales aspectos de interés, entendiendo que estos eran: qué es, que condiciones dan acceso a él, qué documentación debe entregarse, donde se puede solicitar y por qué medios. Estos son las variables incluidas en los cuestionarios, aunque también se explicaron los perfiles de vulnerabilidad y los descuentos asociados.

*Tabla 6. 11 Resumen de resultados. Indicadores de formación en factura eléctrica.*

| INDICADOR | RESULTADO |
|---|---|
| Incremento en la comprensión de la factura energética | 0% |
| Mejora en la comprensión de la factura energética | 30% |
| Conocimiento de la influencia del contrato | 66% |
| Aprendizaje de la influencia del contrato | 27% |
| Conocimiento de la discriminación horaria | 94% (n=17) |
| Aprendizaje de la discriminación horaria | 24% (n=17) |
| Conocimiento de la tarifa de mercado más ventajosa | 55% |
| Aprendizaje de la tarifa de mercado más ventajosa | 41% |
| Conocimiento de la influencia de la potencia | 88% (n=17) |
| Aprendizaje de la influencia de la potencia | 24% (n=17) |
| Conocimiento del derecho de titularidad | 69% |
| Aprendizaje del derecho de titularidad | 13% |

Debido a la situación especial de alojamiento, los datos relativos a la solicitud de bono social y a la dificultad de los trámites solo se recogieron en los cuestionarios previos de ambas modalidades. Según estos datos, de las 30 familias participantes solo cinco habían solicitado el bono social en alguna ocasión, y de estas tres consideraron el trámite muy sencillo, mientras que 3 lo encontraron muy complicado (Fig. 6.72).

*Fig. 6. 72 Solicitud del bono social.*



## Concepto del bono social

Este concepto reviste mucho interés, ya que solo conociendo que el bono social es un descuento sobre la factura sujeto a un límite de consumo es posible comprender el verdadero alcance del ahorro que supone la concesión del bono. Los resultados encontrados manifiestan que el grado de conocimiento de este concepto al finalizar la formación apenas lo posee una de cada dos familias formadas, y que un porcentaje importante entiende que el acceso al bono social supone un abaratamiento en el precio de la luz (Fig 6.73). Los datos de aprendizaje revelan que un 23% de las personas formadas adquieren este conocimiento durante la formación (Fig. 6.74).

*Fig. 6. 73 Conocimiento del concepto de bono social. Cuestionario integrado.*

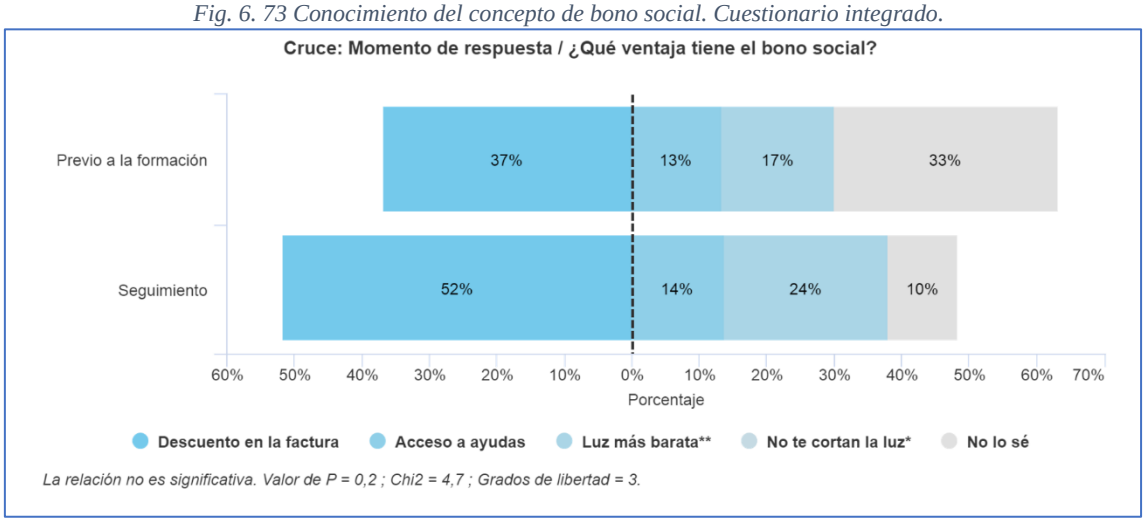
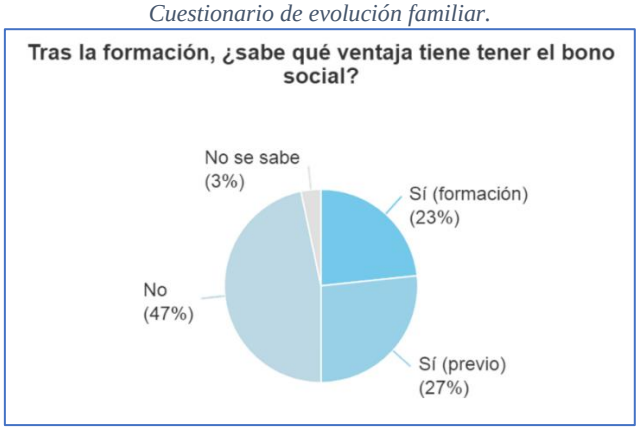


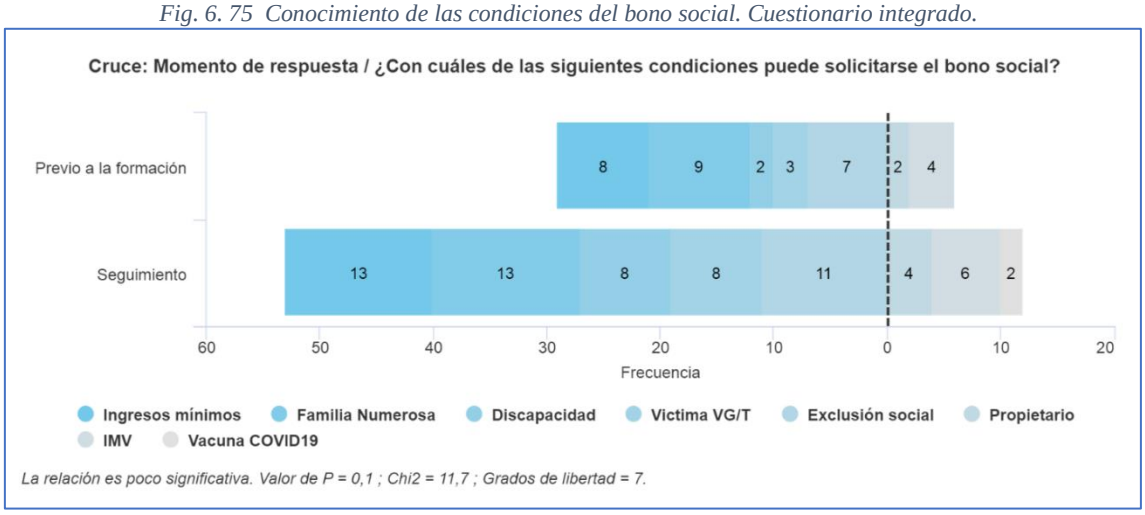

*Fig. 6. 74 Aprendizaje del concepto de bono social. Cuestionario de evolución familiar.*



Condiciones del bono social

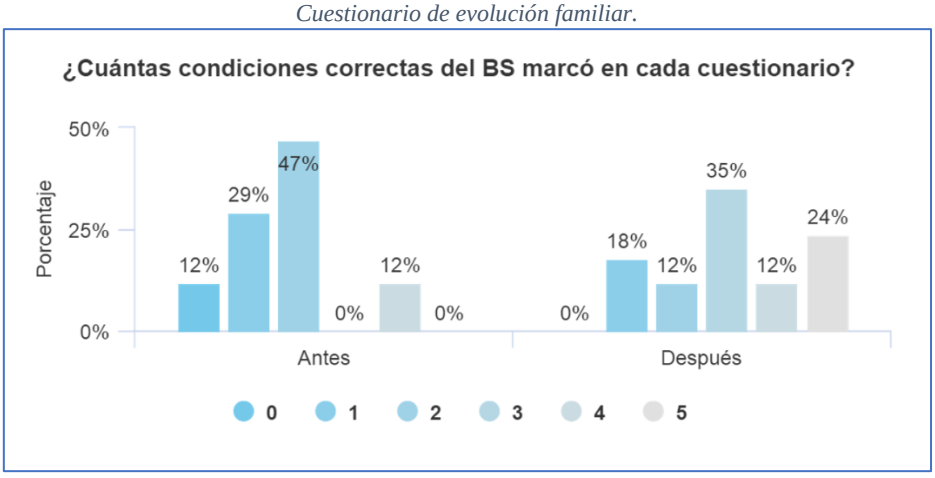
En el cuestionario de la formación se pregunta a los participantes por las condiciones requeridas para el acceso al bono social eléctrico. Entre las opciones se proponen cinco correctas y 3 incorrectas; sin embargo, esta pregunta es incorporada a la investigación solo en los cuestionarios nuevos, por lo que los datos se refieren solo a 17 familias de la muestra. La fig. 6.75 muestra los datos proporcionados por el cuestionario integrado y ella podemos ver una mejora en el conocimiento de las condiciones requeridas, pero también del error con respecto a las no requeridas, las cuales también son marcadas con mayor frecuencia en el cuestionario final.

*Fig. 6. 75 Conocimiento de las condiciones del bono social. Cuestionario integrado.*




El análisis de los datos del cuestionario de evolución familiar revela que el 71% de las familias que respondieron a esta pregunta (17) conocen al menos el 50% de las condiciones de acceso al bono social, resultando un incremento del 59% con respecto al momento inicial (Fig. 6.76).

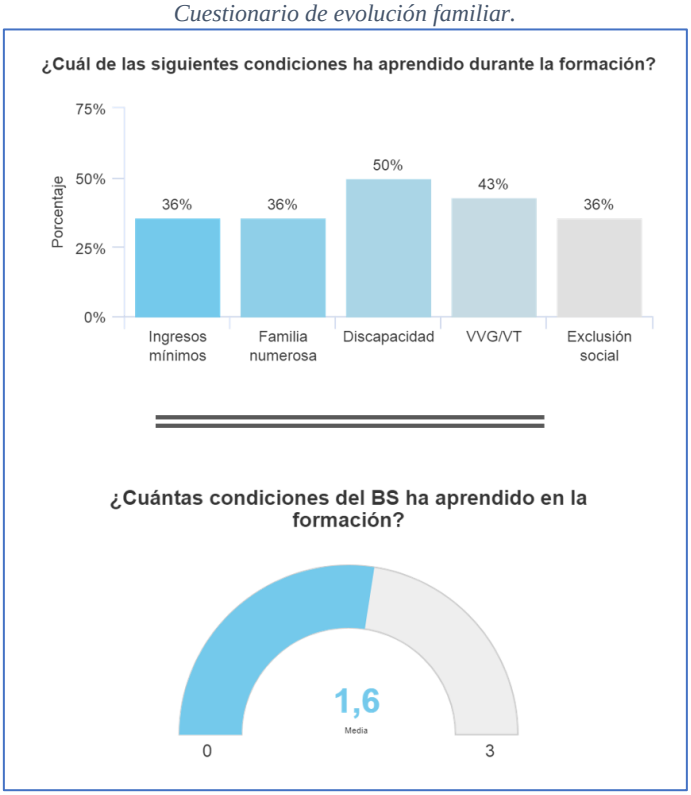
*Fig. 6. 76 Incremento en el conocimiento de, al menos, un 50% de condiciones del bono social. Cuestionario de evolución familiar.*



Este mismo cuestionario permite conocer qué condiciones se han aprendido de forma mayoritaria y en qué porcentaje (Fig. 6.77), así como la media de condiciones aprendida por cada familia, resultando que la condición más aprendida fue la de discapacidad (1 de cada 2 personas), seguida de la condición de víctima de terrorismo o violencia de género, y una media de 1,6 condiciones aprendidas por cada familia (siendo 5 el máximo valor posible de este parámetro, y no habiendo aprendido nadie más de tres condiciones). Con respecto a estos resultados cabe preguntarse si se aprendieron en mayor medida aquellas condiciones que la propia persona cumplía, y también, sobre todo en el cuestionario inicial, si los informantes respondieron con aquellas que sí cumplían.

Por último, puede estudiarse la situación de aprendizaje con respecto a cada condición, y vemos que hay dos errores más comunes: la necesidad de tener concedido el ingreso mínimo vital, error que persiste a pesar de la formación, y el requisito de ser el propietario de la vivienda, que, por el contrario, se marca con más frecuencia tras la formación (Fig. 6.78).

*Fig. 6. 77 Condiciones de acceso aprendidas en la formación. Cuestionario de evolución familiar.*



## Documentos requeridos en la solicitud del bono social

Con respecto a la documentación requerida para solicitar el bono social los resultados basados en los datos del cuestionario integrado revelan un aumento de la frecuencia de respuesta en todos los documentos que sí son necesarios (del 25%, 23% y 5% para el formulario de solicitud, el libro de familia y el certificado de empadronamiento individual respectivamente). Sin embargo, como puede observarse en las Fig. 6.79 y 6.80, no se observa una disminución en los documentos que no son necesarios, así como tampoco un descenso del porcentaje de familias que responden no saberlo. Por el contrario, cuando vinculamos las respuestas de cada familia, estos datos se modifican (Fig. 6.81), hallándose incrementos en la frecuencia de respuesta del 20% para el formulario, del 3% para el libro de familia y del 20%, para certificado individual, lo que vuelve a ponernos sobre aviso de la aleatoriedad de las respuestas de los participantes, quienes presumiblemente contestaron a los cuestionarios sin demasiada convicción.

*Fig. 6. 78 Estado de aprendizaje de las condiciones del bono social.*

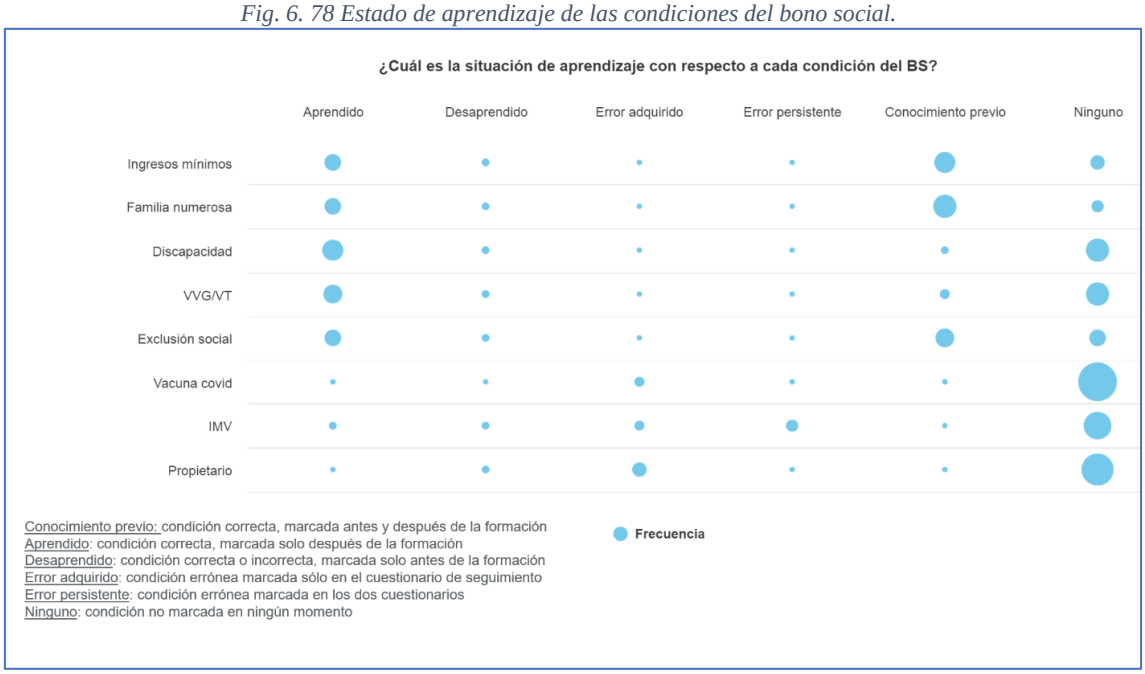
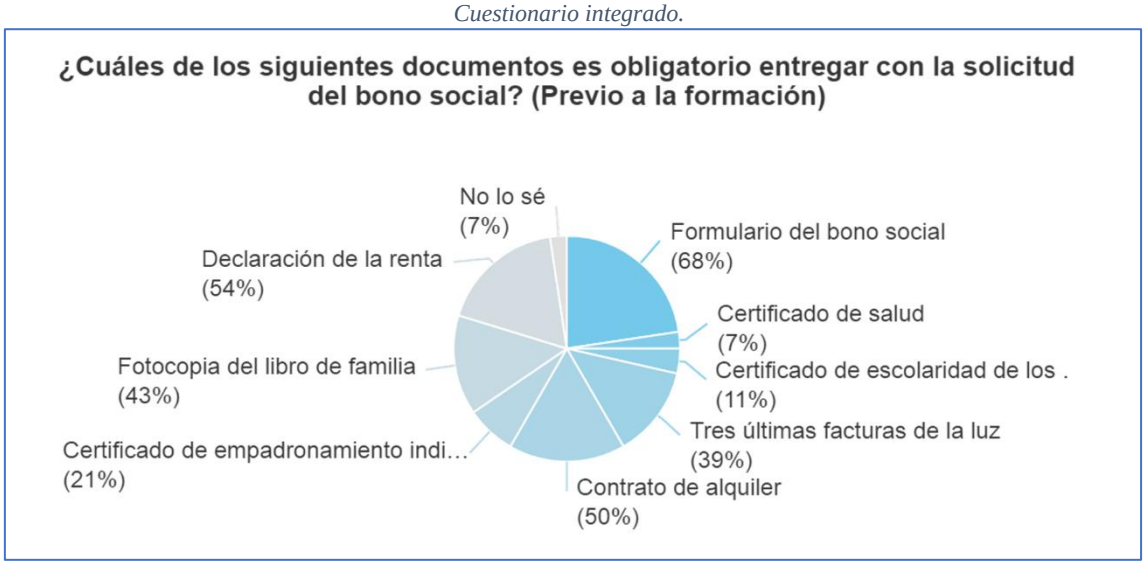


*Fig. 6. 79 Conocimiento de la documentación requerida en la solicitud del bono social antes de la formación. Cuestionario integrado.*




Por otro lado, los datos revelan que el 57% de las familias no aprendió ningún documento durante la formación, y que el documento que presenta un mayor aprendizaje son el certificado de empadronamiento individual (aprendido por el 30% de las familias), seguido por la fotocopia del libro de familia (27%) y por último seguido del formulario de solicitud (17%). En cuanto a la media de documentos aprendidos por cada familia, tenemos 0,8 documentos, siendo 3 el valor máximo alcanzable, y 2 el número máximo de documentos aprendidos en la formación por una familia. (Fig. 6.82).

*Fig. 6. 80 Conocimiento de la documentación requerida en la solicitud del bono social después de la formación. Cuestionario integrado.*

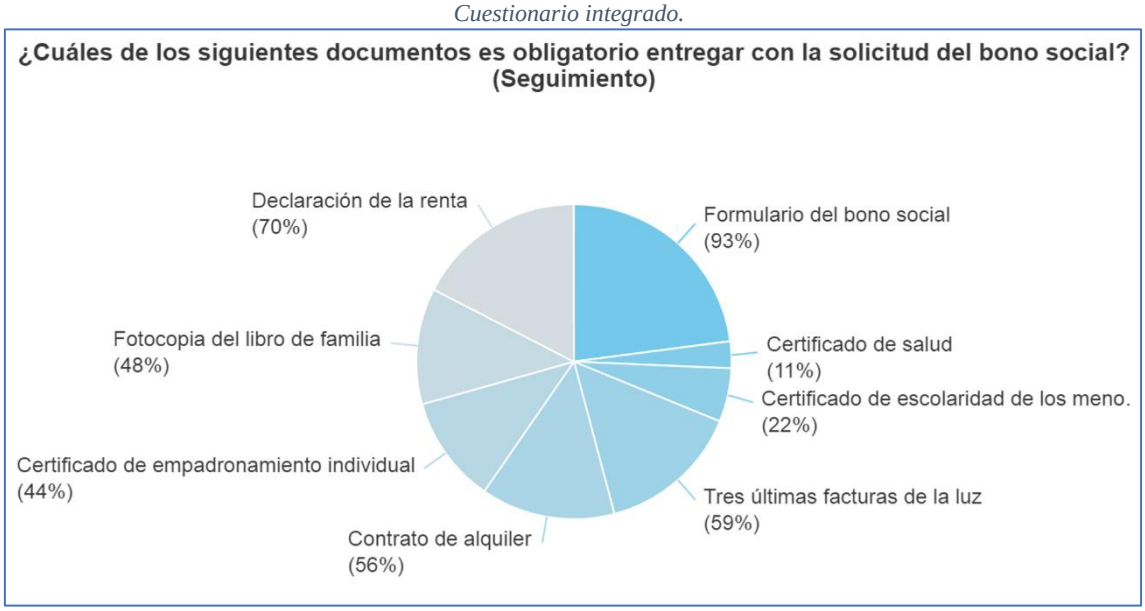
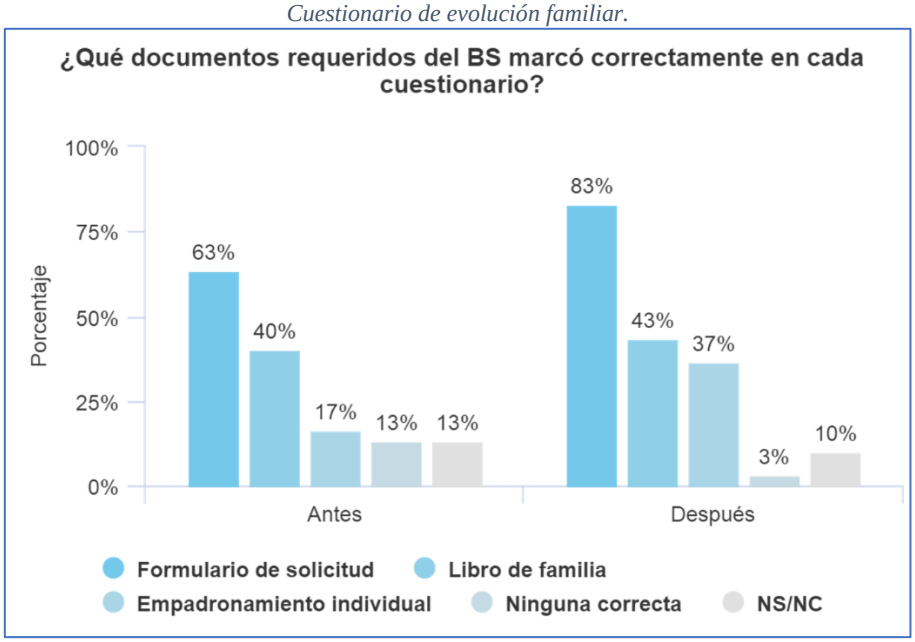
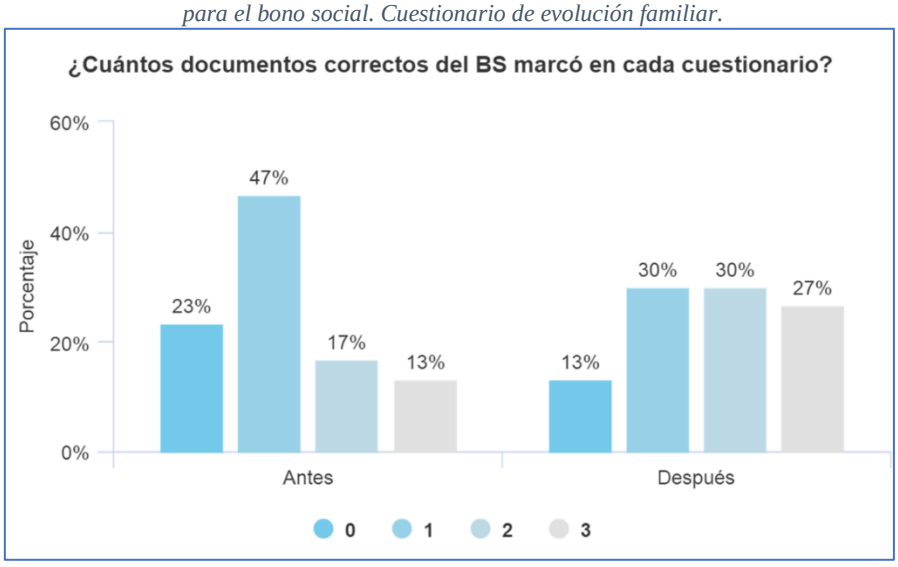


*Fig. 6. 81 Conocimiento de la documentación requerida en la solicitud del BS. Cuestionario de evolución familiar.*




En cuanto al incremento en el porcentaje de familias que conocen al menos el 50% de los documentos, tenemos que es el 27%.

*Fig. 6. 82 Incremento en el conocimiento de, al menos, un 50% de la documentación requerida para el bono social. Cuestionario de evolución familiar.*




Por último, el análisis de la situación de aprendizaje mostrado en la Fig. 6.83, indica la existencia de errores relativamente significativos en las familias, como el del 43% de las familias que no dejó de marcar la declaración de la renta como documento necesario, o la necesidad de presentar el contrato de alquiler y las 3 últimas facturas (30% y 27%, respectivamente).

## Lugar de solicitud

La pregunta sobre el lugar de solicitud también fue una modificación del cuestionario antiguo, siendo añadida al nuevo y, por lo tanto, contestada solo por 17 familias. Además, el grupo prefirió formularla en negativo con el fin de que solo tuviese una respuesta cierta, de modo que la pregunta quedó así: *¿dónde NO se solicita el BS?* A pesar de que se les propuso cambiarla debido a que entrañaba un mayor obstáculo para la compresión el grupo no lo consideró así por lo que fue aceptada.

Los datos revelan un descenso muy pequeño en el número de familias que piensa que el BS no se solicita en la empresa de energía, mientras que los que piensan que tampoco se solicita a la trabajadora social se mantiene. Igualmente, el número de personas que piensan que el BS no se solicita en la seguridad social, apenas aumenta después de la formación (Fig. 6.85). Así, con respecto al aprendizaje de solicitud y tomando los datos del cuestionario de evolución familiar, vemos que sólo 4 de las 17 familias aprendieron dónde se solicita el bono social, mientras que 9 de ellas, no lo aprendieron (Fig. 6.86).

*Fig. 6. 83 Documentos de solicitud aprendidos en la formación. Cuestionario de evolución familiar.*

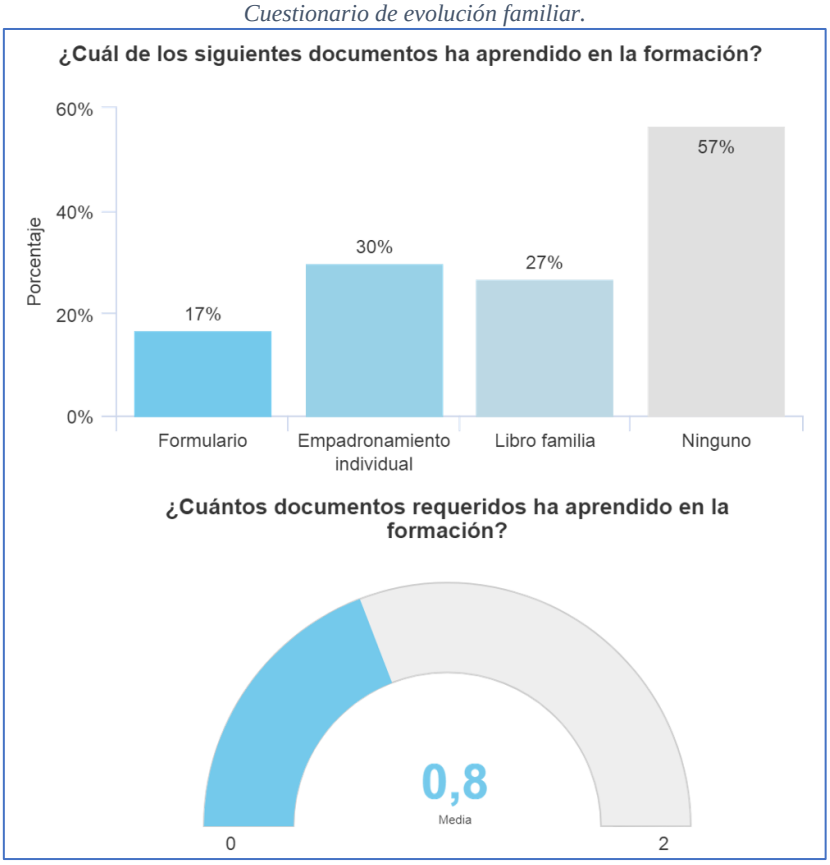
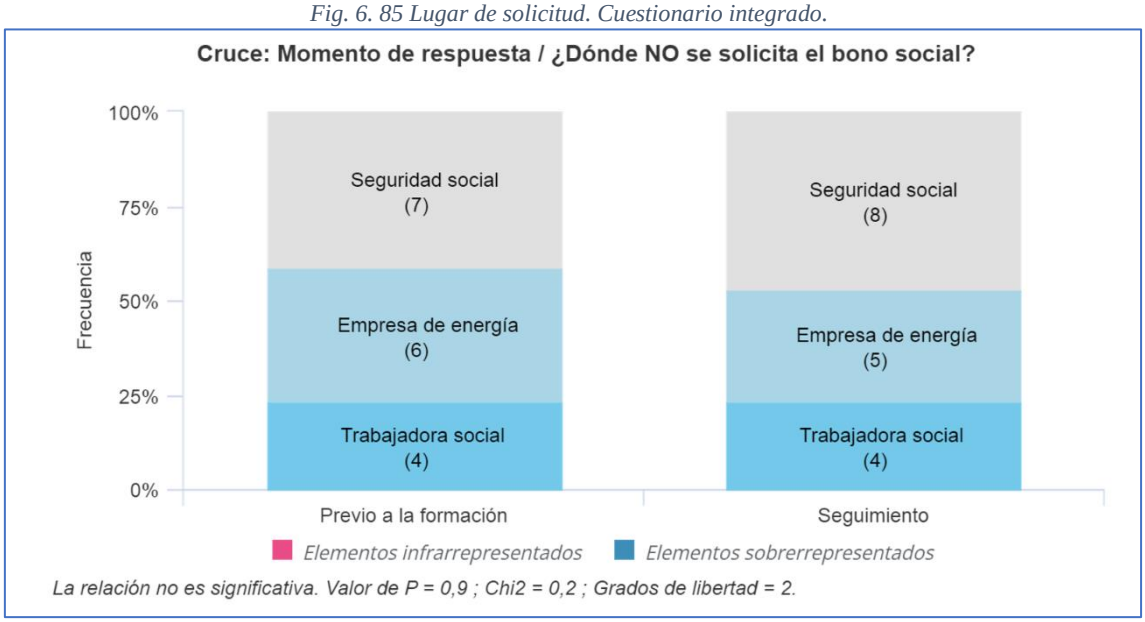


*Fig. 6. 84 Aprendizaje de la documentación requerida en la solicitud del bono social. Cuestionario de evolución familiar.*




*Fig. 6. 85 Lugar de solicitud. Cuestionario integrado.*




## Canales de solicitud

En cuanto al canal de solicitud, es también una pregunta que no constaba en el cuestionario antiguo y que se añadió en la nueva modalidad por lo que los datos se encuentran referidos a solo 17 personas. Observamos un ligero aprendizaje en la mayoría de los canales, siendo mayor para la página web, seguido del teléfono, y en menor medida, aumentó el conocimiento del correo electrónico y de la oficina de la empresa energética (Fig. 6.87). Además, 10 personas aprendieron un nuevo canal de solicitud (Fig. 6.88).

*Fig. 6. 86 Aprendizaje del lugar de solicitud.*

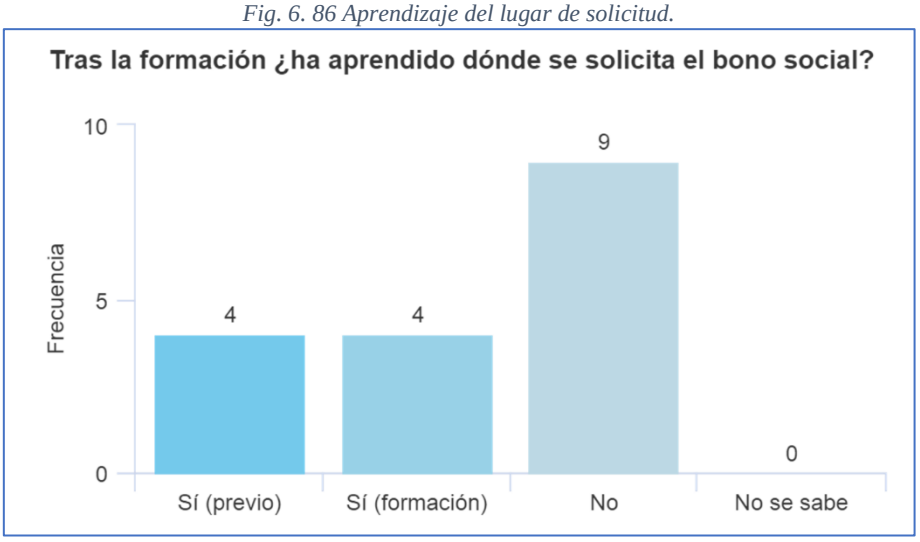



*Fig. 6. 87 Conocimiento de los canales de solicitud. Cuestionario integrado.*

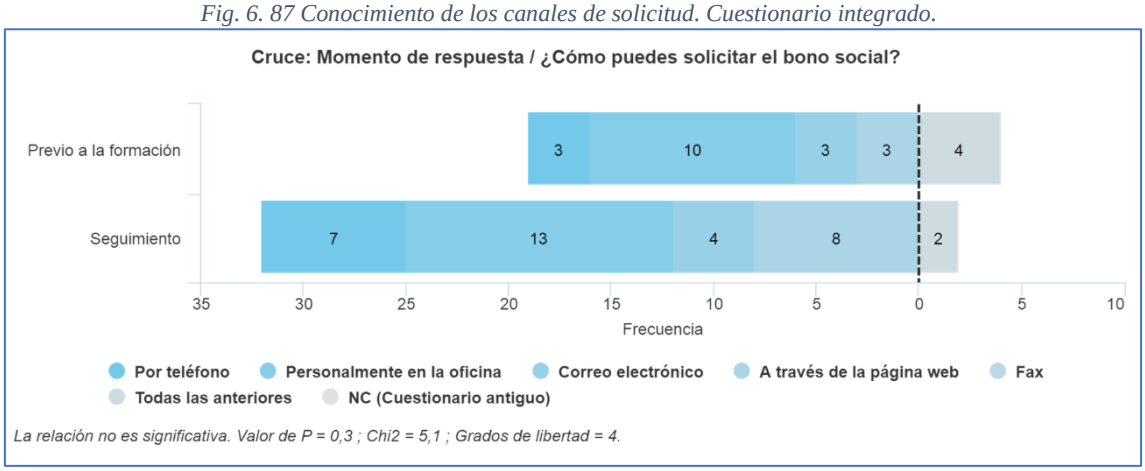
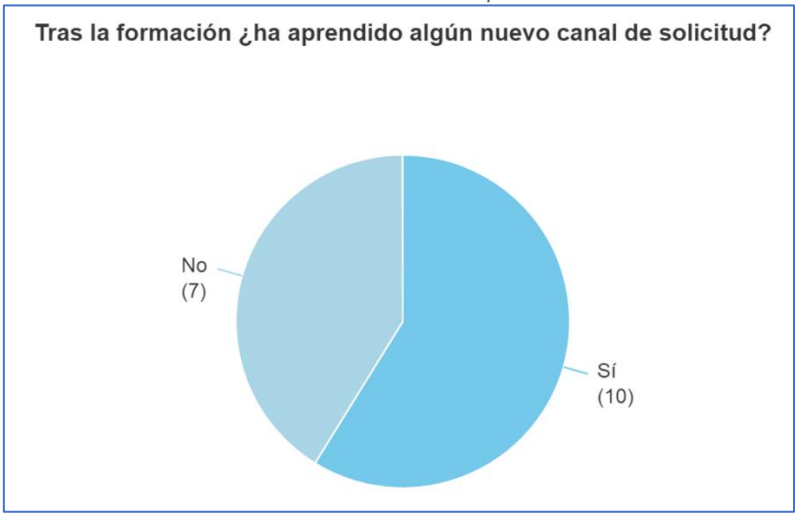



*Fig. 6. 88 Aprendizaje de canales de solicitud.*
*Cuestionario de evolución familiar.*



Por último, la Tabla 6.12, muestra el resumen de resultados por indicadores.

*Tabla 6. 12 Resumen de resultados. Formación en factura eléctrica.*

| INDICADOR | RESULTADO |
|---|---|
| Conocimiento del concepto de bono social | 52% |
| Aprendizaje del concepto de bono social | 23% |
| Condiciones BS: aprendizaje del 50% | 71% (n=17) |
| Condiciones BS: aprendizaje medio | 1.6 |
| Documentos BS: aprendizaje del 50% | 27% |
| Documentos BS: aprendizaje medio | 0.8 |
| Aprendizaje del lugar de solicitud | 24% (n=17) |
| Aprendizaje de canales de solicitud | 59% (n=17) |

*Formación: medidas de ahorro energético y práctica de hábitos de consumo eficientes*

A continuación, expondremos los resultados de la intervención sobre la formación de las familias del residencial en cuanto a medidas de ahorro y la incorporación de hábitos de consumo eficientes. Antes de empezar hay que tener presentes las diferencias entre los cuestionarios nuevos y los antiguos (ANEXOS 3, 4, 5, 10 y 11).

En ambos cuestionarios existía una pregunta para el manejo del termostato estando en casa y otra para cuando se abandonaba la vivienda por espacios cortos de tiempo. La medición de estas variables se realiza a partir de dos indicadores que observan el conocimiento teórico (aprendizaje) y otros dos que pretenden reflejar la práctica.

Sin embargo, las peguntas en ambos cuestionarios están formuladas de tal forma que solo permiten concluir sobre la práctica. Por lo tanto, solo aportan datos a los indicadores de incorporación de hábitos, y, por lo tanto, solos estos indicadores recogen datos de una muestra de 30 personas.

Además de estas dos preguntas, existen en ambos cuestionarios una tabla que pregunta sobre el conocimiento y la práctica de unos hábitos en concreto, y que no era la misma en ambos cuestionarios, siendo más extensa (en cuanto a hábitos y opciones de respuesta) en el cuestionario nuevo. El motivo del cambio fue que, aunque durante la formación se explicaban todas, al confeccionar el cuestionario inicialmente se pensó que

una cuota de ellas bastaba para conocer la eficacia de la formación. Sin embargo, cuando se mejoró el cuestionario, en el grupo ya se empezaba a dar importancia a la entrevista de seguimiento, motivo por el que se pensó que si la tabla era más extensa se podía acompañar la incorporación de todos los hábitos, indagando en la entrevista qué dificultades se tenían para cada hábito.

Los hábitos de manejo del termostato (estando en casa y fuera de ella) solo están presentes en la tabla extensa (cuestionario nuevo). Por este motivo, la información sobre aprendizaje que no se pudo obtener mediante las preguntas específicas de estas variables, puede obtenerse mediante las respuestas de esta tabla, pero solo para 17 personas.

Por otro lado, para el análisis de resultados las medidas de ahorro presentes en ambas tablas tienen una muestra de n=30. Y con la muestra de cuestionarios nuevos (n=17) se han establecido otros indicadores basados en los datos del cuestionario de evolución familiar.

### Manejo del termostato (estando en casa)

La calefacción es uno de los usos energéticos que tiene uno de los mayores potenciales de ahorro, según la fundación Naturgy (2018), quien en su informe cifró este potencial en el 25,3% del total. El correcto control del termostato es, por lo tanto, una de las mejores herramientas para reducir el importe final de la factura.

Con los datos del cuestionario integrado, observamos que tras la formación existe una mejora en el uso del termostato en el residencial, aumentando el número de familias que tras la formación declaran tenerlo entre 17-20º (29%) y disminuyendo el porcentaje de aquellas que lo mantienen por encima de los 21º (26%) (Fig. 6.89).

Con respecto a los datos del cuestionario de evolución familiar observamos que un 56% de las familias ha adquirido el hábito de mantener el termostato entre 17 y 20º, siendo así que un 23% lo ha adquirido en la formación, un 20% ya lo practicaba. Para un 33% no nos es posible saber, mediante los datos disponibles, si ya lo practicaban o no, aunque de ellas un 13% manifiestan hacerlo en el cuestionario final. Las opciones de respuesta que no contienen un intervalo de temperaturas han sido volcadas en la matriz de evolución familiar en la respuesta “no se sabe” (Fig. 6.90).

*Fig. 6. 89 Manejo del termostato estando en casa. Variación en la práctica. Cuestionario integrado.*

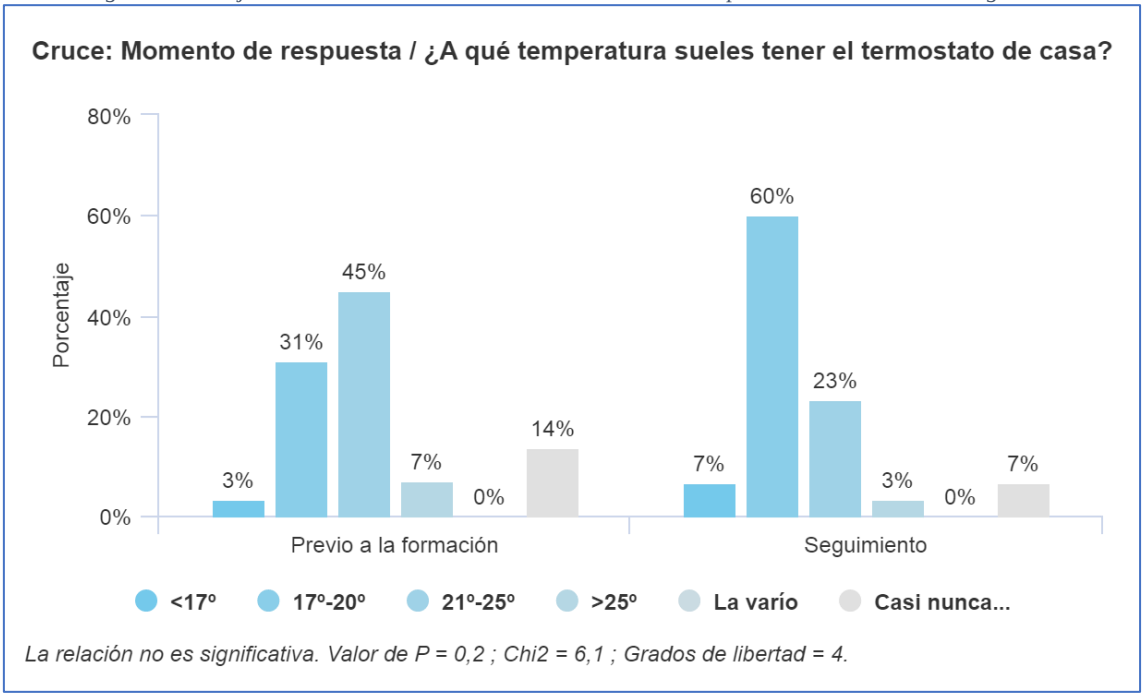
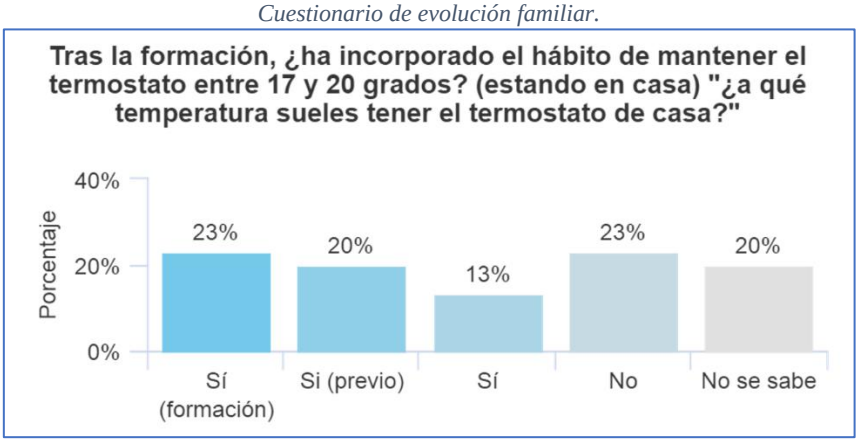



*Fig. 6. 90 Manejo del termostato estando en casa. Porcentaje de incorporación de hábito. Cuestionario de evolución familiar.*

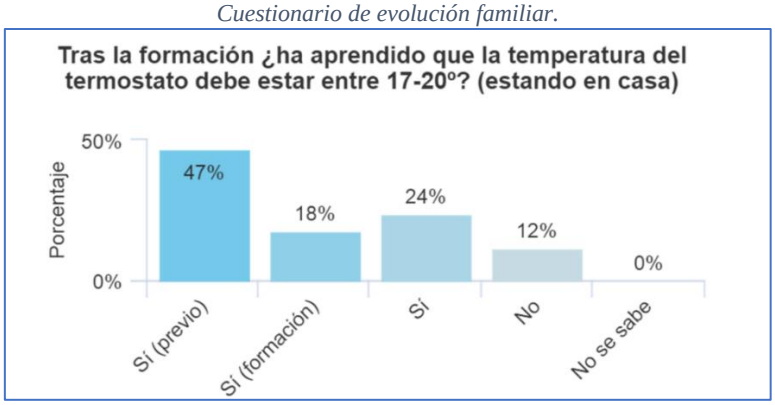



Los datos anteriores corresponden a preguntas que estaban formuladas en término de practica del hábito. Si queremos estimar el conocimiento, debemos inferir, que como mínimo es el mismo que el de la práctica. Sin embargo, dado que puede haber familias que conozcan la medida, pero no la practiquen, hemos intentado dar respuesta a ello, mediante el cuestionario de evolución familiar. No obstante, para hacerlo, solo se dispone de datos en la muestra de nuevos, pues fue a los únicos a los que se les preguntó por esta medida, diferenciando conocimiento y práctica[59]. Entonces, tomando como tamaño de muestra 17, obtenemos que del 89% de personas que conocen esta medida de ahorro tras

[59] En el ANEXO 11 puede consultarse el detalle de la correspondencia entre los indicadores y las preguntas de cada cuestionario.

asistir al taller, un 18% de ellas lo han aprendido en la formación, no siendo posible saber si tenían o no ese conocimiento previo para el 24%. (Fig. 6.91).

*Fig. 6. 91 Aprendizaje del manejo del termostato estando en casa. Cuestionario de evolución familiar.*

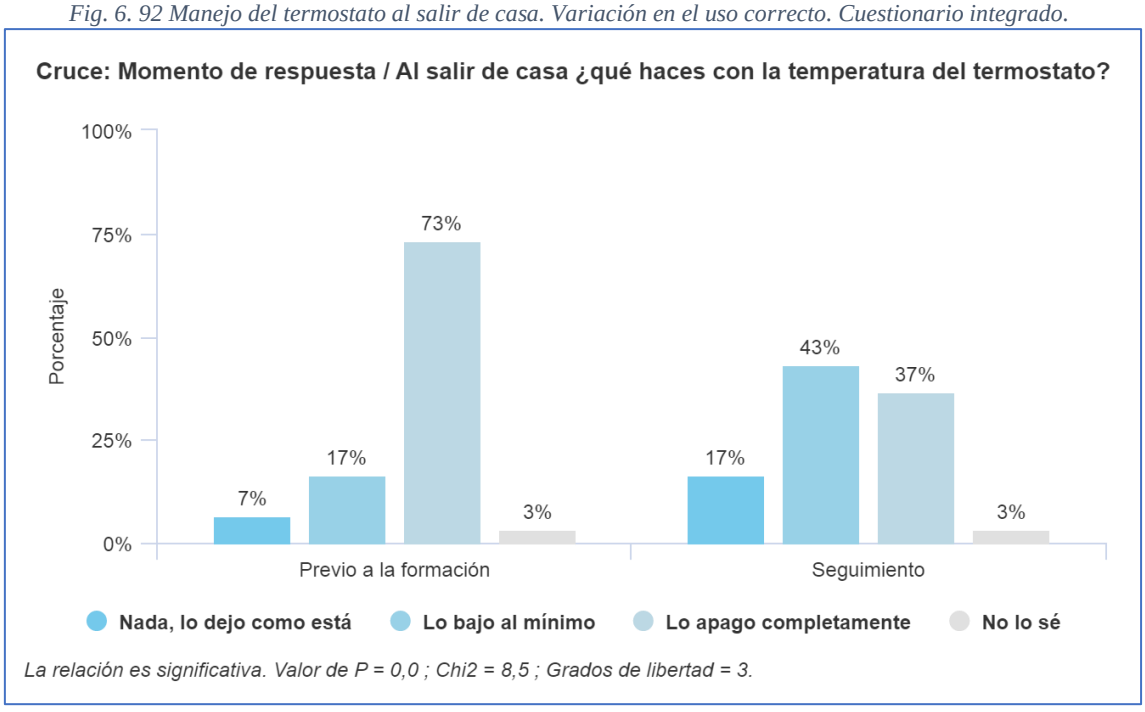



## Manejo del termostato (vivienda vacía)

Con respecto a este parámetro y sus indicadores asociados se ha procedido metodológicamente de la misma forma que con el anterior.

Así, tenemos que la variación en la práctica del manejo del termostato al salir de casa (vivienda vacía) se ha modificado tras la formación, resultando que un 26% de las familias comenzaron a bajar el termostato al mínimo al salir de casa y un 20% dejó de apagarlo completamente (Fig. 6.92)

*Fig. 6. 92 Manejo del termostato al salir de casa. Variación en el uso correcto. Cuestionario integrado.*



Basándonos ya en el cuestionario de evolución familiar observamos que del 47% de familias que tienen incorporado este hábito un 27% lo han incorporado a raíz de la formación, pero un 40% continúa sin hacerlo (Fig. 6.97). Tomando el aprendizaje como categoría en sí tenemos que un 18% (n=17) de los que al finalizar la formación saben que es más eficiente bajarlo al mínimo lo han aprendido en la formación, siendo que un 29% ya lo sabían, y otro 12% no contestaron el primer cuestionario y por lo tanto no es posible saber acerca de su aprendizaje (Fig. 6.98).

### Medidas de ahorro eficientes

Con respecto a las medidas de ahorro que estaban presentes en ambas modalidades de cuestionario y mediante el cuestionario integrado hemos analizado la variación de su conocimiento y su práctica antes y después de la formación, encontrando incrementos en el conocimiento y la práctica de todas las medidas para las 30 personas incluidas en la nuestra.

En cuanto al conocimiento la variación oscila entre el 33% de "ventilar antes de subir la calefacción" y el 7% de "cerrar el grifo al enjabonarse" y "apagar las luces no usadas". En cuanto al incremento de práctica también se aprecia una subida en todas las medidas, siendo la más importante la experimentada por la medida "Ventilar antes de subir la calefacción" (46%) y la menor la encontrada en "apagar las luces no usadas" (17%).

*Fig. 6. 93 Incorporación del manejo eficiente del termostato (vivienda vacía). Cuestionario de evolución familiar.*

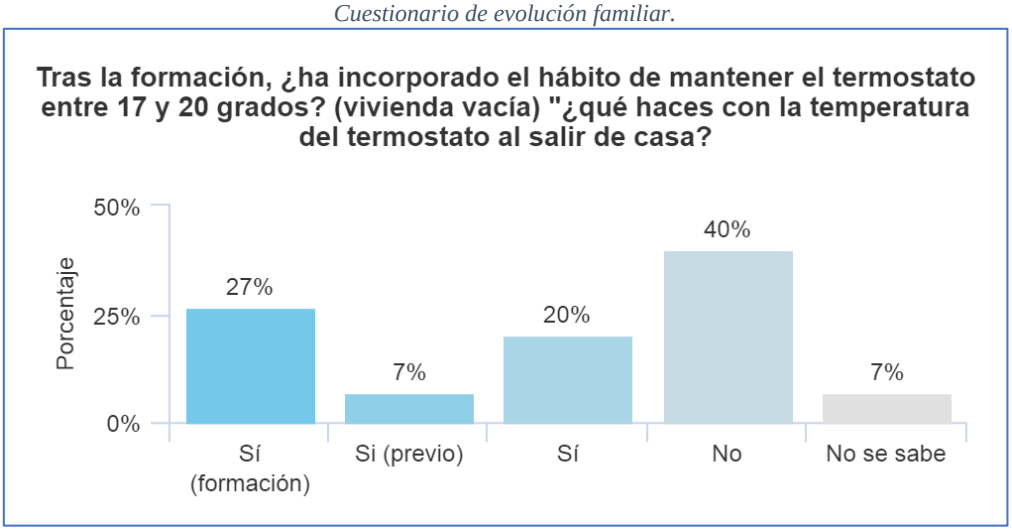
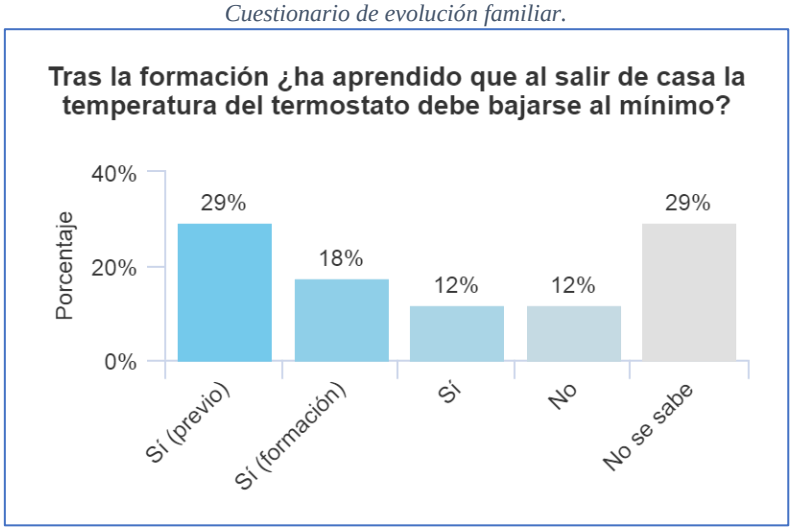


*Fig. 6. 94 Aprendizaje del manejo eficiente del termostato (vivienda vacía). Cuestionario de evolución familiar.*




Por último, a la luz de estos datos puede observarse que tras la formación los porcentajes de práctica son más similares a los de conocimiento, mientras que antes de la formación existía en las familias una tendencia contraria, es decir, a conocer la medida, pero no practicarla, pudiendo considerarse que la formación sirvió de un refuerzo importante para el conocimiento previo (conocimiento que por otro lado no era pequeño) y un estímulo real para la puesta en marcha de la medida (Tabla 6.13).

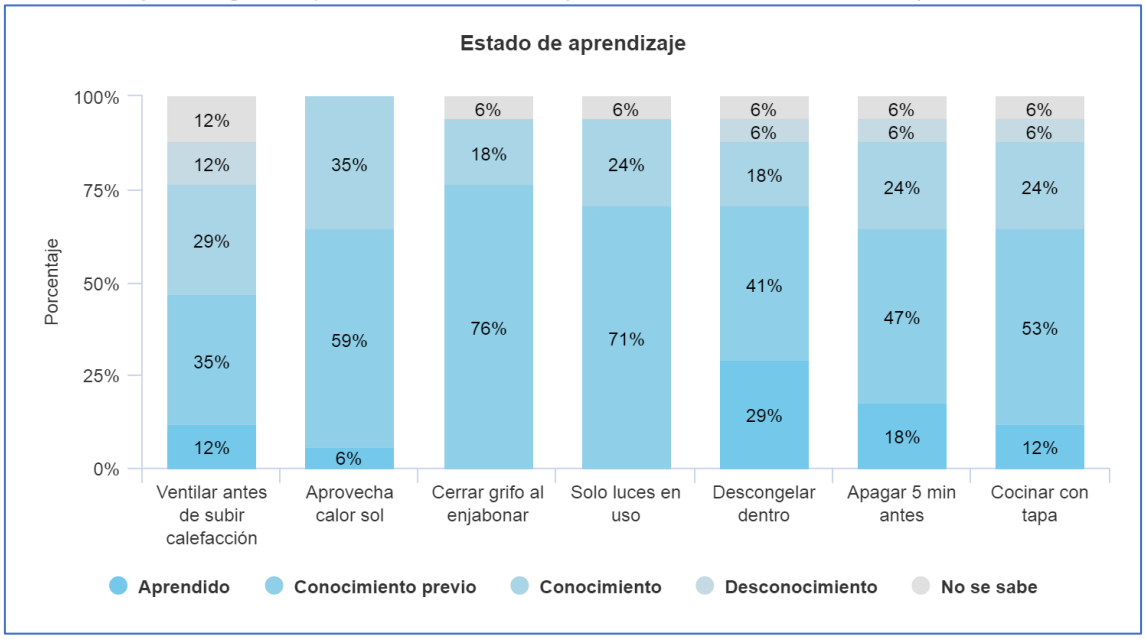
*Tabla 6. 13 Resultados de formación sobre el conocimiento y la práctica de medidas de ahorro.*

| MEDIDA DE AHORRO | PREVIO A LA FORMACIÓN | | SEGUIMIENTO | |
|---|---|---|---|---|
| | SÍ LA CONOZCO | SÍ LO HAGO | SÍ LA CONOZCO | SÍ LO HAGO |
| No bajar las persianas para aprovechar el calor del sol | 63% | 47% | 80% | 73% |
| Ventilar antes de subir la calefacción | 50% | 37% | 83% | 83% |
| Cerrar el grifo al enjabonarse | 80% | 73% | 87% | 93% |
| Apagar luces no usadas | 80% | 73% | 87% | 90% |
| Descongelar alimentos en el frigorífico | 53% | 47% | 83% | 83% |
| Apagar fuego antes de terminar cocción | 67% | 53% | 80% | 90% |
| Cocinar con tapa | 67% | 63% | 87% | 90% |

Tomando los datos procedentes del cuestionario de evolución familiar y analizando la tabla de medidas de ahorro presente solo en el cuestionario nuevo (n=17) obtenemos los siguientes resultados para estas 7 técnicas de ahorro (Fig. 6.95). En cuanto

al estado de aprendizaje observamos resultados de aprendizaje que oscilan entre el 0% para "cerrar el grifo al enjabonarse" y "encender solo las luces que se necesitan" (lo cual no es sorprende puesto que son medidas de ahorro muy intuitivas, como atestigua su grado de conocimiento previo, 76% y 71%, respectivamente) hasta el 29% de aprendizaje obtenido para "descongelar alimentos dentro del frigorífico". En cuanto al grado de desconocimiento tras la formación varía entre el 6% y el 12%, siendo que todas las familias tras la formación saben cómo actuar para aprovechar el calor del sol (conocimiento que antes de la formación solo ha afirmado tenerlo el 59% de los asistentes al curso).

*Fig. 6. 95 Aprendizaje de medidas de ahorro eficientes. Cuestionario de evolución familiar*[60].

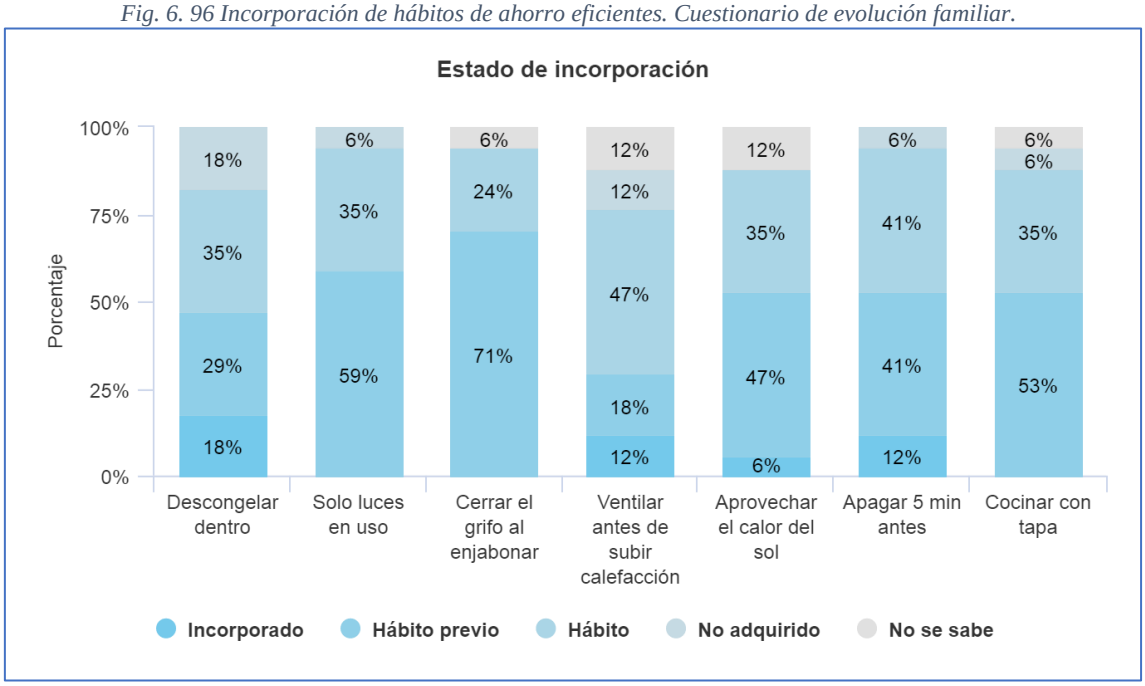



Además, vemos que el taller de formación solo ha incidido en la incorporación de hábitos para 4 de las 7 medidas analizadas ("descongelar dentro", "ventilar antes de subir la calefacción", "aprovechar el calor del sol" y "apagar el fuego 5 minutos antes de acabar la cocción"), teniendo el resto unos porcentajes de práctica previa elevados (53% al 71%). En general, los porcentajes de no adquisición son bajos, siendo el más alto de ellos el

[60] Aprendido: conocimiento adquirido en la formación; conocimiento previo: marcado como conocido en ambos cuestionarios; conocimiento: marcado como conocido en seguimiento; desconocimiento: marcado como no conocido en seguimiento; no se sabe: no contesta al cuestionario de seguimiento.

correspondiente a “descongelar dentro”, que no fue adquirido por el 18% de las familias que contestaron al cuestionario nuevo (Fig. 6.96).

*Fig. 6. 96 Incorporación de hábitos de ahorro eficientes. Cuestionario de evolución familiar.*




Las tablas 6.14 y 6.15 ofrecen un resumen con los resultados para cada indicador.

## ANÁLISIS CRÍTICO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Toda intervención social se fundamenta en la intención. Intenciones hay muchas, tantas como actores sociales, y todas producen una modificación de la realidad social, ya sea buscada o colateral. El tema de la intención con la que un determinado actor emprende una intervención social es muy importante y podríamos llegar a decir … *dime cuáles son tus intenciones y te diré que intervención social harás*… y por ello, las intervenciones sociales son muy diferentes.

Aunque esta intervención no ha sido desarrollada íntegramente por trabajadores sociales, sí ha sido impulsada por ellos, y, por lo tanto, su intención siempre ha sido la de dar respuesta a una necesidad social. Las intervenciones sociales concebidas para mejorar la condición de pobreza o vulnerabilidad energéticas de las personas pueden enmascarar intenciones muy diversas que pueden ir desde la justificación del empleo de fondos económicos o de actividades profesionales a, por qué no, la realización de tesis doctorales.

*Tabla 6. 14 Resumen de resultados por indicador. Formación medidas de ahorro (indicadores de eficacia).*

| FORMACIÓN: MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO | |
|---|---|
| **INDICADOR** | **RESULTADO** |
| **Aprendizaje del manejo del termostato (estando en casa)** | 18% (n=17) |
| **Aprendizaje del manejo del termostato (vivienda vacía)** | 18% |
| **Tapar cazuela al cocinar: variación** | 20% |
| **Tapar cazuela al cocinar: aprendizaje** | 12% (n=17) |
| **Apagar vitro antes de terminar cocción: variación** | 13% |
| **Apagar vitro antes de terminar cocción: aprendizaje** | 18% (n=17) |
| **Apagar luces cuando no se utilizan: variación** | 7% |
| **Apagar luces cuando no se utilizan: aprendizaje** | 0% (n=17) |
| **Cerrar el grifo al enjabonarse: variación** | 7% |
| **Cerrar grifo al enjabonarse: aprendizaje** | 0% (n=17) |
| **Ventilar antes de subir la calefacción: variación** | 33% |
| **Ventilar antes de subir la calefacción: aprendizaje** | 12% (n=17) |
| **Descongelar alimentos dentro del frigorífico: variación** | 32% |
| **Descongelar alimentos dentro del frigo: aprendizaje** | 29% (n=17) |
| **No bajar persianas en invierno cuando hay sol: variación** | 17% |
| **No bajar persianas en invierno cuando hay sol: aprendizaje** | 6% (n=17) |

En nuestra opinión, la calidad de la intencionalidad de una determinada intervención social viene dada por la capacidad de quien la realiza para dar cuenta al finalizarla de su efectividad y modificarla si no es buena. Esto se hace a través de indicadores que realmente midan la modificación de la realidad y de realizar los cambios de diseño que fuesen necesarios. Es decir, la reflexión en torno a los resultados no puede faltar cuando uno verdaderamente quiere saber si sus intenciones se han cumplido.

*Tabla 6. 15 Resumen de resultados por indicador. Incorporación de hábitos eficientes (indicadores de eficacia).*

| INCORPORACIÓN DE HÁBITOS EFICIENTES | |
|---|---|
| **INDICADOR** | **RESULTADO** |
| **Variación en la práctica del manejo del termostato (estando en casa)** | 29% |
| **Incorporación del manejo del termostato (estando en casa)** | 23% |
| **Variación en la práctica del manejo del termostato (vivienda vacía)** | 26% |
| **Incorporación del manejo del termostato (vivienda vacía)** | 27% |
| **Tapar cazuela al cocinar: variación en la práctica** | 27% |
| **Tapar cazuela al cocinar: incorporación** | 0% (n=17) |
| **Apagar vitro antes de terminar cocción: variación en la práctica** | 37% |
| **Apagar vitro antes de terminar cocción: incorporación** | 12% (n=17) |
| **Apagar luces cuando no se utilizan: variación en la práctica** | 17% |
| **Apagar luces cuando no se utilizan: incorporación** | 0% (n=17) |
| **Cerrar el grifo al enjabonar: variación en la práctica** | 20% |
| **Cerrar el grifo al enjabonar: incorporación** | 0% (n=17) |
| **Ventilar antes de subir la calefacción: variación en la práctica** | 46% |
| **Ventilar antes de subir la calefacción: incorporación** | 12% (n=17) |
| **Descongelar alimentos dentro del frigorífico: variación** | 36% |
| **Descongelar alimentos dentro del frigo: incorporación** | 18% (n=17) |
| **No bajar persianas en invierno cuando hay sol: variación** | 26% |
| **No bajar persianas cuando hay sol: incorporación** | 6% (n=17) |

Aterrizando en nuestra experiencia, no sería difícil contentarnos con la medalla de haber impulsado la capacidad de acción del grupo promotor, o manifestar que se ha provisto de formación en ahorro energético a un centro residencial de población vulnerable. Es cierto que lo hemos hecho, pero no menos cierto es que ahí están los resultados de los indicadores y que todos ellos son muy bajos. Por supuesto, todos los

resultados son positivos e indican que algún efecto hemos causado, aunque solo sea el de que estas familias sepan que es posible ahorrar energía y que el centro residencial en el que viven concede importancia a este tema y apuesta por facilitar estas prácticas, y por la capacidad de las personas del grupo para crecerse. Como bien señalaba uno de los miembros del grupo, estamos muy contentos y lo consideramos un éxito de todos, precisamente, por la motivación que nos movía y sabiendo quienes éramos:

> *"La verdad, es que ha sido un éxito total. Ha sido un éxito total, Helena. Que lo hagamos mejor o peor…que esto no pueda seguir adelante... Ya con lo hecho... Para mí es un éxito.*
> *Yo no sabía que había un concurso[61], yo no sabía nada de eso. Estamos los décimos y estamos en la final. Y yo dije: "hombre, ¿cuántos somos, ¿once?" [risas]. Y me dice: "no, si es de toda España" "¿De toda España?" Diciendo "sí, sí". Hombre, serán muchísimos. Pero se lo dije así en broma […] Y seguramente si estamos los décimos y estamos en la final, ¡ya es un éxito!*
> *Esto es como si juegas contra el... Yo he jugado mucho contra el... por ponerte un ejemplo deportivo, ¿no? Yo jugaba en el Rayito. En el Rayo Vallecano ¿no? Pues sabíamos que, en cuanto jugábamos contra el Atleti o contra el Madrid, perdíamos siempre. Pero bueno. Una cosa era perder 4-0 y otra cosa es perder 1-0. Entonces si perdíamos 1-0 era un éxito. Porque siempre tenían mejores jugadores que nosotros, claro. Era el ejemplo que quería ponerte, ¿no? Y yo me acuerdo que el entrenador que tenía decía: "cuando jugamos contra el Madrid tu es que vamos…" (como yo soy del Atleti. Yo no iría de blanco). ¡Y eso me daba una fuerza especial! Jajaja. Y decía "podemos perder 4-1, pero cuando jugamos con el Madrid un golito siempre lo metes, pero cuando jugamos contra el Atleti, es que ni se te ve en el campo... Yo decía "es que veo camisetas rojiblancas y ya no…" jajaja. Pero vamos, que iba a decir que lo importante es eso, sí. Cómo ha funcionado como equipo, el respeto" (3EV_NO).*

Con independencia de ello, creemos que debemos preguntarnos ¿hemos conseguido los objetivos del proyecto? Y nos respondemos que no. El partido se juega en la Liga contra la pobreza energética y el trofeo era la información de las familias y su ahorro económico. Al menos, este era el partido que jugaban estos jugadores (pues nosotros como investigadores y trabajadores sociales jugábamos en la *Liga del Empoderamiento*). Aquí estamos valorando, el proyecto y su validez para disminuir la información energética de las familias del residencial, con el fin de saber cómo seguir interviniendo.

Y los resultados no avalan un cambio significativo de conocimientos a pesar del esfuerzo (y la dicha) tan grande que ha supuesto desarrollar un proyecto como este. Y nos preguntamos cuántos actores sociales, cuya intención es la misma que la del grupo promotor, pueden decir que consiguen resultados significativos (de conocimiento y

[61] El informante del grupo está haciendo referencia a la II Edición de los *premios Naturgy a la mejor iniciativa social en el ámbito energético*, en los que el proyecto quedó entre los 8 proyectos finalistas.

práctica) al impartir talleres de ahorro energético o emprender otras acciones de formación.

Por eso, nuestra preocupación en este epígrafe no es desvalorizar lo hecho, sino contrastarlo con las intenciones de partida. Y también trasmitir a todos los actores sociales la necesidad de contar con herramientas eficaces de evaluación, y la necesidad de buscar proactivamente causas a la precariedad de los resultados y proponer soluciones basadas en cambios conductuales y metodológicos; es decir, renunciar a la tentación de replicar proyectos sin ton ni son, por más que exista demanda de ellos, y por más que sean tan "políticamente correctos" como este nuestro (así lo juzgamos, al menos, nosotros, en cuanto a que teóricamente todo lo que sea promover el empoderamiento de las personas en situación de pobreza energética tiene las puertas abiertas para casi todo, aunque el empoderamiento sea un concepto, ya, bastante manoseado y con una actualización escasa, en comparación con la potencia de la idea que lleva asociada).

Por otro lado, con frecuencia escuchamos a empresas energéticas comentar que los aumentos en la aplicación de fondos a campañas informativas, orientadas a promover las renovaciones del bono social, no tienen el impacto esperado en el número de renovaciones, por ejemplo:

> *"Con respecto a las renovaciones del bono hemos visto que un 30% de los beneficiarios no lo renovó, y ello a pesar de las comunicaciones que hemos realizado de modo personal y mediante campañas masivas y este hecho de que el bono social no esté llegando a quienes lo necesitan más, nos coloca a los agentes sociales ante el interrogante de cómo conseguirlo (TEC-EMP2)".*

Y es que estamos con Pigem, en que:

> No estamos atentos. El tiempo es oro, se decía. Hoy el oro es nuestra capacidad de atención, cada vez más valiosa porque es cada vez más escasa. La información y la atención son antagónicas: cuando crece el número de informaciones dispersas que nos llegan, disminuye la atención que podemos prestar a cada una. (Pigem, 2021, p.23).

Por eso, en este apartado queremos profundizar en el análisis de lo que creemos que han podido condicionar estos resultados con los objetivos últimos de: (1) incentivar a no conformarse con indicadores de proyecto del tipo: "número de horas de formación" o indicadores subjetivos de satisfacción sobre la actividad y (2) poner de relieve la necesidad de combinar información con acompañamiento. Para esto último, ofrecemos unas reflexiones sobre la deriva, oportuna a nuestro juicio, del modus operandi del proyecto en una segunda fase; manteniendo, por supuesto, la esencia de la participación de las personas vulnerables en calidad de actores protagonistas. Por ello, comenzaremos

analizando el cumplimiento de los objetivos, reflexionaremos sobre los condicionantes externos y propondremos algunas correcciones.

### *Cumplimiento de los objetivos*

El objetivo general del taller realizado en el residencial JMJ era mejorar la situación de vulnerabilidad energética de los hogares del residencial mediante la participación y liderazgo de las propias personas en situación de vulnerabilidad. Entendiendo que una parte importante de su vulnerabilidad radica en la falta de información se impulsó un taller de ahorro energético impartido por un grupo promotor o enlace, formado por vecinos del residencial. Es decir, los resultados que acabamos de exponer son los de la actividad principal con la que se pretendía cumplir uno de los objetivos específicos: implementar un curso de formación sobre ahorro energético.

Además, se ha dado cumplimiento al objetivo de proporcionar material con información básica. Más allá de eso, y dejando a un lado, resultados relacionados con la metodología participativa como herramienta básica para reducir la pobreza y la vulnerabilidad, no creemos que el taller haya tenido demasiada incidencia en el incremento de los conocimientos ni en la tasa de incorporación o práctica de hábitos de consumo.

Hemos encontrado personas que, aun contestando bien a las preguntas sobre el correcto manejo del termostato del cuestionario final, durante la entrevista de seguimiento nos han preguntado… "*pero lo del termostato qué es".* Es decir, personas que han comprendido que debe estar a una determinada temperatura, pero no saben dónde está ubicado en su casa, y lo que es peor… no lo han preguntado durante la sesión docente, sino que solo se han atrevido a confesarlo durante la entrevista de seguimiento.

Con respecto al seguimiento, existía un objetivo específico que instaba al acompañamiento, pero es quizá el que se ha quedado más corto. Es cierto que desde el punto de vista teórico el diseño del proyecto lo contemplaba e incluso propone instrumentos para su desarrollo, pero en esta primera fase no ha sido posible abordarlo, limitándonos a tener una pequeña entrevista con cada familia. Inicialmente esta entrevista debía indagar sobre las dificultades de cada familia (dificultades particulares y contextuales específicas para ellas) para poner en marcha las medidas de ahorro.

Sin embargo, salvo en las primeras que se realizaron, el resto de las entrevistas acabaron perdiendo este tono, limitándose (la comisión de seguimiento) a prestar ayuda para cumplimentar el cuestionario final y contrastar después las respuestas erróneas con la persona. Esto no es poco, pues muchas personas entendieron así conceptos que en el contexto de la sesión de formación no había entendido, pero el hecho es que el seguimiento no fue como se planteó.

Los motivos por los que el seguimiento no se desarrolló tal y como estaba previsto fueron fundamentalmente dos: 1) el diseño del seguimiento, que implicaba la existencia de unas capacidades y habilidades en el grupo promotor en aquel momento no tenía, y 2) la premura por acabar la formación de todas las familia, que nos impidió organizar mejor el seguimiento, cuya importancia íbamos descubriendo a medida que íbamos ejecutando el proyecto; es decir, el diseño del seguimiento se hizo ya iniciado y avanzado el taller, lo cual supuso que no pudiésemos prever con la suficiente antelación la intervención sobre los obstáculos, como por ejemplo el entrenamiento del grupo promotor a este respecto.

En este sentido, al igual que su formación como asesores energéticos fue una condición *sine qua non* para impartir la formación, no es posible realizar un acompañamiento si nunca se ha hecho, sin la debida práctica y sin la debida formación al respecto. De hecho, cuando presentamos el planteamiento del seguimiento en el grupo hubo dos principales objeciones: la reticencia a formar parte de la comisión de seguimiento, no encontrándose legitimados ni capacitados para ello, y la negativa a realizar ese seguimiento en presencia, y junto al profesional de referencia de la familia (incluido en la propuesta a petición de la directora del residencial, quien deseaba que este proyecto ayudara a suavizar la relación vertical de los técnicos del equipo y las familias), por considerar que ello iba a coartar la libertad de respuesta del acompañado:

> *‘‘Digo "que yo soy vecina", o sea, yo no soy ni profesora, ni PR[62], ni nada de eso. Yo soy vecina igual que ellos y estoy en el residencial igual que ellos. ¿Qué voy a preguntarles? ¿Has hecho los ahorros?, ¿has hecho no sé qué? Me costaba ponerme en el sitio de preguntador siendo yo igual que... Siendo yo igual, o sea, siendo yo residente. Entonces no... Me daba vergüenza, la verdad. Se lo dije yo a la directora. O sea. No es que no estábamos siguiendo. Estábamos solamente preguntando y explicando cómo tienen que hacer las cosas. Pero no me veía en la capacidad de decírselo. Le dije que hay familias que no pagan porque su situación no les permite [hacerlo], porque entonces ellos son todo o casi todo… les dan una ayuda para pagar el alquiler y para pagar la luz y todo. Entonces, ¿cómo le voy a decir a esas personas que todo se lo pagan, que ahorren? Y yo es que soy vecina de ella, entonces pues me podría decir "vete a tomar por ahí". Entonces depende de... Entonces yo, por ejemplo,*

[62] Siglas con las que se alude a los profesionales de referencia y que son empleadas por todas las personas del residencial (profesionales y familias).

*lo de seguimiento intentaba dejarlo un poquito porque no me veía cómoda haciéndolo […]. Es muy poco probable que una familia que no pague tenga métodos de ahorro o que intente… bajar un poquito las facturas o que intente ahorrar, ya que ellos no lo pagan, entonces hablarlo delante de las PRs se sentirían intimidados y no contarían la verdad" (3EP_MN).*

Así, como el grupo promotor no se sentía muy cómodo no incidimos en ello. Pero las preguntas son: ¿pueden estas personas realizar el seguimiento de la práctica de hábitos?, ¿qué habilidades habrían de desarrollar?, ¿qué formación requieren?, ¿qué acciones pueden realizar ellos y cuales han de ser competencia de los trabajadores sociales?, ¿cómo pueden trabajar juntos?, ¿cómo transformar su visión del acompañamiento como un juicio? La propuesta a nivel de diseño de proyecto que ofrecemos no es fruto de esta reflexión, la cual está pendiente de hacer, y por ellos no pudo hacerse. Pero sin duda este cuestionamiento deberá estar presente en la implementación de la segunda fase del taller o en la de cualquiera que quiera replicar este proyecto e incluir un acompañamiento. Además, también debemos de encontrar una respuesta que no sea intuitiva a una pregunta, todavía anterior: ¿qué es en definitiva el acompañamiento en materia de ahorro energético? Solo así podremos decir cómo y quién debe llevarlo a cabo, y conseguiremos una cooperación entre actores que verdaderamente sume.

Por otro lado, y tratando de trascender el contexto de nuestra experiencia de trabajo de campo, entendemos que el seguimiento y el acompañamiento ha de estar presente en cualquier intervención en materia de pobreza energética, pero es necesario partir de las dificultades no solo competenciales (a las que acabamos de aludir) sino también funcionales. Por ejemplo, en un contexto de atención no residencial el verdadero problema estriba en el acceso a las casas de las personas, quienes no siempre aceptan o demandan que les asesores en casa, salvo cuando están ya en las últimas, lo cual en el tema que nos ocupa es verdaderamente importante pues para enseñar a manejar a una persona *su* caldera, la mayoría de las veces, debido a los conocimientos y capacidad de esa persona, hemos de estar con esa persona y con *esa* caldera:

*"El problema que tenemos nosotros es que no tenemos contacto directo con los consumidores vulnerables. Tiene que ser a través de Cáritas o, por ejemplo, a través de los servicios sociales de los ayuntamientos. Tenemos que ir de la mano con ellos porque ya te digo, nosotros no tenemos contacto directo con los consumidores vulnerables. […] En los talleres nosotros damos la posibilidad del que quiera, obviamente, voluntario, el que quiera se le hace una visita a domicilio ¿vale? […] A nosotros lo que más nos interesa son los casos más severos. Y estos siempre salen en el taller. Nosotros una de las cosas que, porque las personas si no están en un estado*

*de necesidad grande no te piden ayuda, los que quieren hacer una visita a domicilio son una minoría" (3_E_CS)*[63]

### *Condicionantes de los resultados obtenidos*

Lo primero que nos gustaría aclarar es que la acción docente realizada por el grupo promotor ha sido excelente, y que los resultados obtenidos creemos que no tienen relación con el hecho de que estos sean personas en situación vulnerabilidad. Estos formadores, a pesar de *jugar en "el Rayito" y no en el Real Madrid*, conocían y manejaban perfectamente los conceptos que impartían (lo cual no ha sido sin un gran esfuerzo por su parte, hecho que tampoco pretendemos negar, al contario). Así, por ejemplo, durante la sesión de evaluación que tuvo lugar el 18 de marzo 2021 (después de tres formaciones) estas son algunas de las percepciones de los miembros del grupo promotor:

*"Porque creo que en grupo tenemos el conocimiento, pero es como que en la explicación fallamos un poquito, o yo más que todos, sí, sí, porque, en momentos, o sea yo realmente sé lo que es el bono y todo, pero al momento de explicarlo es como que… [nos trabamos, le apunta alguien]… sí, sí… [alguien le pregunta si es por vergüenza] No, yo de por sí no sufro de vergüenza yo soy muy abierto para hablar, pero en el momento no… [te bloqueas le apunta alguien]… sí me bloqueo" (3EV_AO).*

Y en otro caso:

*"Yo creo que sí tengo el conocimiento. Me fallan los nervios. A mí sí que me impone hablar con la gente. Eso que yo me veo a mí misma que sé, el problema es que no se explicarlo" (3EV_CN).*

*"También un poco, yo creo lo que hicimos el último, en plan, hacerles preguntas ¿lo habéis entendido? ¿qué habéis entendido? ¿qué?... Que ellos se incorporasen con nosotros a la formación y que si no lo han entendido bien pues repetírselo para él o para el otro. No sé qué ellos también participaran y nosotros también se nos hizo a gusto la formación" (3EV_MN)*

Por el contrario, durante las entrevistas que realizamos a los miembros del grupo promotor al finalizar la etapa docente encontramos una evolución en la percepción del grupo:

*"A medida que pasaba el tiempo íbamos evolucionando…" bueno, ya sabemos esto, nos falta esto…" o "tenemos esta clase…", que decíamos al principio, "no, está muy bien" … en realidad estaba muy mal [risas]… faltaba mucho. Las primeras clases faltaba mucho. Todos nos animábamos, "no, que está muy bien" pero realmente yo por dentro pensaba… a estos les falta mucho todavía [risas] pero mira… así como pensaba que cuando estaban haciendo las prácticas les faltaba mucho, la primera vez que dieron las clases dije: no… esto no… ¡pero esto está saliendo muy bien! Está saliendo muy bien porque la primera vez que dimos la clase, que al único que yo veía muy asustado era a este chico [nombre], pero no, cómo… si están dando de maravilla la clase… y yo decía ¿en qué cambió?... ¿qué sesión me perdí yo? ¿Qué pasó?... [risas]. No, si es que me lo pregunté ¿qué pasó? ¿Qué sesión me perdí yo? ¿Qué paso?... de esto a esto. Porque las primeras clases era que andábamos perdidos completamente…*

[63] Testimonio de un voluntario de ESF.

*el otro no sabe dónde ponerse… pero realmente, a medida que llegó esa confianza fueron resultando mejores las clases" (3EP_ER)*

La cuestión aquí es por qué, a pesar de todo el despliegue de medios, de la ilusión puesta en el proyecto, de todo el esfuerzo destinado a la formación de los formadores los resultados han sido tan bajos. Creemos que un proyecto de estas características, basado en la formación impartida como "clase" en el que los docentes fueran ingenieros (por poner un ejemplo de cualificación técnica reconocida), es decir, "jugadores del Real Madrid", no habría dado mejores resultados, y así lo hemos escuchado confesar a otros formadores no vulnerables, quienes también han de reevaluar constantemente su desempeño:

*"Si te das cuenta, de lo que empezamos a hacer aquí mismo hace casi dos años, nosotros hemos ido cambiando. Al principio pretendíamos dar mucha información y lo que nos pasó la primera vez es que dimos tanta información que desbordamos a la gente ¿no? Entonces nos hemos dado cuenta de que no podemos contar cualquier cosa, incluso cosas muy sencillas, porque ya hemos constatado que la mitad de la gente lo entiende y la otra mitad no" (3_E_CS).*[64]

Al contrario, el grupo promotor explicó los conceptos perfectamente, pero no técnicamente, como es lógico sino en su propio lenguaje y poniendo ejemplos que partían de una empatía hacia una realidad cotidiana que era evidentemente compartida.

*"Luego el tema de las charlas y todo eso, pues poder ayudar a las otras personas, explicándoselo. Entonces te lo sabes, te lo... O sea, no te lo sabes, sino que te lo aprendes. No es cuestión de que te lo aprendas, sino que lo entiendes, entonces al entenderlo, lo puedes explicar bien. Y eso es muy importante, porque si empiezas a explicar algo, leyéndolo y tú no lo has entendido, no... Es muy difícil de explicar y la gente no te va a entender" (3EP_MN).*

*"Y sobre todo que lo entendía [los conceptos] a la hora de hablar. Yo creo que lo expliqué un poco de mi forma, como yo lo he entendido y lo he asimilado. Y ha sido más fácil para ellos así. […]Yo lo he asimilado de mi forma y lo he expresado de mi forma, y creo que ha sido más fácil para asimilarlo tanto ellos como yo, para poder explicárselo de la forma más sencilla. No me he liado tanto a la hora de toda la técnica que teníamos porque había mucha información y la nuestra ha sido muy básica, o sea, lo justo y necesario para que ellos sepan lo que es una factura. Que por supuesto hay mucho para aprender, pero por lo menos que se defiendan a la hora de… hablando nosotros en concreto de la factura (3EV_PR)*

*"Sí, me he hecho un esquema, sí. Para no... para hacerlo lo más sencillo posible. Porque una cosa que sí tenía clara es que sabía a quién iba a explicar, en general, ¿eh? Hay excepciones. Ya sabía que iba a explicar a la gente que, debido a muchísimas circunstancias de su vida, pues no tienen un nivel, porque no han estudiado, porque viene de familias desestructuradas o cualquier otro problema. Entonces lo que he intentado es hacerlo de la manera más sencilla posible para que ellos me puedan entender. (3EP_NO).*

[64] Testimonio de un voluntario de ESF recogido en el diario de campo.

Sirvan como ejemplo, las sesiones de aclaración y consolidación de lo aprendido que el grupo tuvo que realizar tras recibir ellos mismos la formación de ESF.

> *"Lo quise adaptar a como yo lo veía. Yo traté de no coger las diapositivas de ESF y decirlas, investigué y montamos las diapositivas. Porque yo cuando las veía y las veía decía yo las quiero… las volví a leer como para ponerme en el lado de ellos, no del mío, porque de pronto yo entiendo lo que estoy escribiendo, pero el que tiene que entender es el que va a leer […] Me involucré a investigar en internet y esas cosas, me metí en muchas páginas; a la hora de hacer la presentación me ayudó mi mujer que es más rápida. Yo lo hubiese hecho, pero hubiera tardado el doble […] Entonces yo… "bueno ayúdame aquí…", "esto lo quiero así…", o "no, esto no lo quiero así porque no me va a trasmitir lo que yo quiero decir" … […] Yo le envié un borrador [a la directora] y me dijo que estaba bien. Aunque yo luego volví a cambiar ciertas cosas porque volví a leer y volví a leer… como si yo fuera el alumno, para ver si yo lo interpreto bien" (3EP_ER)*

> *"Por ejemplo, lo del IPREM. La gente pues le dices el IPREM y no saben lo que es el IPREM. Pero si le explicas que el IPREM es el baremo que utilizan en los colegios para darte la beca del comedor o darte una beca de los libros, pues ya entiende lo que es. […] Entonces decir "es que el IPREM, tanto y tanto..." es como si me estás diciendo que mañana va a llover. Ni me va ni me viene […] Sí, o sea, ahora me dices "el IPREM de seis mil setec..." Vale. Pero ¿qué es el IPREM? […] No se nos explicó. Pero claro, buscamos. Yo entendí de que, ya sé, entendí lo que es el IPREM, lo que es la unidad anual. Pues se lo explicas a la gente de la manera que tú lo has entendido, pues la gente se queda con ello en la cabeza. Qué es el IPREM, cómo se consigue el IPREM y en qué utilizan el IPREM. Supe que el IPREM lo tienen todas las familias para conseguir las ayudas. Entonces el comedor es el gran ejemplo. Entonces si tú tienes un IPREM de tanto por ciento, te van a conceder. Si tu marido se ha puesto a trabajar en un trabajo más bueno, no te lo conceden. Entonces es igual que con la renta, que con la renta mínima. También es lo mismo. Que con cualquier tipo de ayuda o subsidio que puedas acceder" (3EP_MN).*

No es por lo tanto la pericia del grupo promotor (ni de cualquier otro actor) la que estamos poniendo en entredicho, sino el insuficiente esfuerzo, muchas veces, o poca capacidad para adaptarse a la realidad de los alumnos. Y vemos que esto les pasa a los demás actores y nos pasa a nosotros. En nuestro caso, aunque como trabajadores sociales lo tenemos muy presente, el problema fue que todos supusimos un nivel de comprensión y de motivación standard para el conjunto de familias, el cual, además lo consideramos similar al del grupo promotor. Es este "olvido", común a esta y otras intervenciones, lo que nos interesa visibilizar. Veamos entonces los condicionantes que hemos juzgado relevantes y que los hemos clasificado en cuatro tipos fundamentales: 1) coyunturales y contextuales, 2) metodológicos, 3) personales y 4) de pertinencia. Ellos nos ayudarán a valorar los resultados de modo que la dignidad de los mismos (perder 1-0 y no 4-0), a la que concedemos muchísimo valor no nos empañe la visión y nos impida ver cómo ganar el partido contra la pobreza energética; y a encontrar la fórmula para que cada jugador se desempeñe a fondo, a pesar de su afición por unos colores (esto es, sus intereses particulares).

### Coyunturales

Este proyecto se ha realizado en el contexto de la pandemia del coronavirus, lo que ha dificultado no pocas veces seguir el cronograma planificado; así restricciones a las actividades de grupo y bajas personales han sido las coordenadas frecuentes en las que hemos tenido que actuar. Por otro lado, el uso obligado de la mascarilla ha supuesto un obstáculo a la comunicación y a la espontaneidad permanente, así como la necesidad de estar en espacios ventilados, acrecentando el rigor climático, tanto en verano como en invierno. Por otro lado, el residencial carece de una sala adecuada en la que realizar este tipo de actividad. No hubo otra manera que disponer a las familias participantes en varias filas (hasta 4), de modo que las familias que estaban detrás se encontraban más lejos de los formadores, con varias filas de personas entre medias y con "la guardería" justo detrás. Lo cual no facilitaba en absoluto poder mantener la atención de personas de por sí poco acostumbradas a escuchar hablar a otras personas durante 90 minutos.

### Contextuales (institucionales)

En este caso, los reseñamos como condicionantes fundamentalmente positivos, pero para, añadir que, en su ausencia, nada hubiese podido conseguirse y dejando al lector que responda en privado cómo de frecuente es que estos condicionamientos estés ausentes.

La implicación absoluta de la directora del residencial, y junto a ella de la colaboradora del equipo de vida y el voluntario de Cáritas, sumado al apoyo directo de la directora del servicio diocesano de vivienda, ha sido una de las condiciones de posibilidad del proyecto. No ha sido solo el apoyo de estas personas sino su creencia personal de que en la atención a las personas vulnerables, la promoción de las personas debe ir ganando más peso en la práctica. Esto, que hoy nadie se atreve a negar en el plano teórico, no siempre tiene un correlato en la adjudicación de recursos económicos, humanos y en la distribución de tiempos y esfuerzos destinados a este tipo de proyectos. Todo lo conseguido, al margen del incremento de formación en materia energética, se debe a la apuesta por un desempeño cualitativamente diferente de la atención social, de manera que todos los integrantes en las reuniones hemos compartido la propia vida con todas sus dificultades y todos sus desafíos, sin barreras de impuestas por roles; un modelo de atención más horizontal y fundamentado en la aceptación de las personas en situación de vulnerabilidad como interlocutores y agentes válidos.

En este sentido, encontramos, por ejemplo, esta llamada de atención de una de las integrantes del grupo pidiendo que se tuviera más en cuenta cómo afectaban sus problemas personales al rendimiento (ya en el proyecto, ya en su itinerario en la entidad), y se valorara el esfuerzo que ponían, así como la respuesta que da a continuación a la réplica de la directora quién le pregunta qué necesitaría para sentirse más valorada:

> *"Yo estoy muy satisfecha, la verdad, es verdad que tenemos que mejorar, unirnos más y bueno, también a veces la vida propia de muchas personas…tenemos siempre cosas, también a veces nos dificulta. Pero también eso, yo creo que estoy satisfecha. Que a veces también nos falta como un poco de aliciente a todos, porque es verdad que es… o sea, me ayuda mucho, y me gusta ayudar a las personas, pero es verdad que a veces… también necesitamos un empujoncito o algo… a todos ¿no? Porque es verdad que hacemos un gran esfuerzo. Y sé que todos tenemos muchas cosas, personales… y a veces no estamos en nuestro mejor momento. Que también nos falta un poco sentirnos un poquito más valorados. […]No, eso que a veces sí que es verdad, que a veces no podemos, que depende a veces de las circunstancias exteriores a veces nos… […]*
>
> *No, un poquito de entendimiento ¿no? Porque a veces nos falta ponernos un poquito en el lugar de las otras personas. A veces no estamos al 100% por algo, no es que no queramos ni porque no… sino que a veces… como todos tenemos un mal día ¿no? Un poquito… venga, sí puedes, ¡apoyo moral! Eso es lo que quiero decir. A este tipo. Pero bueno, es un sentir… perdonad mi sensibilidad "(3EV_CN)*

En todo momento, el crecimiento humano del grupo promotor y la creencia en la existencia de ese margen de crecimiento, han sido el eje central de cualquier actividad por trivial que esta fuese. Cuando inicié el trabajo de campo se formaron dos grupos de personas en situación de vulnerabilidad de "saber de experiencia" y acompañé el inicio de otro grupo, ya para la implementación específica del proyecto del taller. ¡Qué diferencia entre la estimulación que recibió cada grupo!, a pesar de que todas las directoras apoyaban el proyecto. La primera sesión del grupo de pares tuvo el ornamento más parecido que pueda hallarse a una sesión de consejeros de la ONU… cuadernos, bolígrafos, merchandising, carpetas, botellas de agua… y ante mi sorpresa, la respuesta de la directora: "*vamos a participar en una investigación sobre pobreza energética, dijiste que iban a ser investigadores ¿no?*" (DC_MR). Pero lo que solo fue un detalle decorativo, ocultaba muchísimo más de la intención y disposición fáctica de esta directora hacia el cambio.

Otro recuerdo significativo es que durante la primera visita que hice al residencial, a la que la directora no pudo asistir, me recibió una trabajadora social y dos voluntarias. Tras exponer el proyecto, una de las voluntarias me dijo: "*es muy bonito, pero creo que esperas demasiado de estas personas… no creo que sean capaces de hacer todo lo que dices que pueden hacer*" (DC_ A). Afortunadamente, nadie la escuchó. En definitiva, una

de las claves del éxito ha sido la implicación de profesionales de lo social que entienden las posibilidades de este tipo de actuaciones basadas en la participación*: "¿no se podrían organizar talleres de este tipo, liderados por personas vulnerables, para formar en muchos otros temas como ingreso mínimo vital, acceso a vivienda, crianza…" (DC_ RA)* apuntaba ilusionada la directora del servicio diocesano de vivienda.

### Metodológicos

Fundamentalmente encontramos aquí el hecho de que comenzamos a intervenir antes de finalizar el diseño del proyecto, o, mejor dicho, íbamos ampliándolo a medida que íbamos interviniendo. Esto, que es la actuación propia de cualquier IAP hace necesaria una gran dosis de flexibilidad, que no siempre es fácil. Por otro lado, también ha influido mucho la insuficiente calidad de los instrumentos de recogida de datos y la forma en que esta tenía lugar. Cuestionarios largos, con preguntas de difícil comprensión y con formulaciones erróneas… Una de las lecciones aprendidas es que es necesario afinar qué es en la práctica la participación de las personas en situación de vulnerabilidad. ¿Pueden ellos diseñar un cuestionario de recogida de datos que garantice la validez de los datos?, ¿pueden ellos definir cuál es la mejor manera de recoger los datos? Con frecuencia, por un mal entendimiento por nuestra parte de lo que es la participación, les hemos dado voz en cuestiones metodológicas que no estaban a la altura de sus competencias (ni de las de nadie que no esté formado en esta materia). En este sentido, hay que cuidar el reparto de funciones y entender que existen muchas formas en las que pueden participar, incluido el diseño de estos instrumentos, pero siempre con apoyo y reservando al investigador principal la autoridad metodológica. En nuestro caso, esta autoridad no fue ejercida cayendo en el "*sesgo basista"* del que ya nos advirtiera en su día el Colectivo IOÉ y que queremos resaltar para evitar volver a caer en él:

> El primer paso que se plantea en la IAP es delimitar quiénes son las personas e instituciones que van a tomar parte activa en los procesos de reflexión y en la toma de decisiones. El criterio es claro: el sujeto principal deben ser las personas afectadas por los problemas a abordar, pero sin que éstas queden desgajadas o aisladas de las redes económicas, políticas y culturales que están en el origen de sus problemas (y sobre las que es preciso intervenir). Se quiere evitar el sesgo profesionalista, que limita la competencia a los "técnicos", pero también el sesgo basista, que hace de "la base" el único criterio de validación y tiende a demonizar las aportaciones técnicas y las necesarias mediaciones organizativas. (Colectivo IOÉ, 2003, p.14).

Un ejemplo de nuestro error es que, ante la evidencia de la no comprensión del cuestionario, se les propuso una alternativa a la auto-cumplimentación, la cual fue rechazada por el grupo, y por lo tanto desestimada.

Por otro lado, ya hemos hablado párrafos atrás de que el formato de LA ACCIÓN tal y como se llevó a cabo, no era la idea inicial del grupo. Es decir, nunca se planteó como una clase sino como la elaboración de una guía. Fue solo tras recibir la formación de ESF cuando el grupo fue cambiando de opinión y se decidió copiar el formato. A pesar de que a ellos mismos ya les resultó difícil aprender solo a partir de las sesiones de formación, replicamos la idea, a falta de una definición más concreta y con la presión del factor tiempo (pues no queríamos que se enfriara el compromiso del grupo dilatando el inicio de las intervenciones).

El fundamento original era que estas personas estuviesen cualificadas para orientar la demanda de información de amigos, vecinos y familiares en materia energética. Y, desde luego, el grupo tras la experiencia lo está, pero apoyados y respaldados por una metodología concreta y por unos colaboradores concretos; así se han convertido en una suerte de "profesores". En ese sentido, toda esa vertiente formalizada puede mermar su capacidad de acción espontánea en el futuro. Por ese motivo, creemos que debemos orientarnos más hacia estimular una acción más informal con los vecinos, ayudándoles en lo que precisen para organizarse. Este giro que se pretende dar, mediante el planteamiento de la segunda fase, además, creemos que puede ayudar mejor a crear nuevos vínculos sociales, en el presente y en el futuro, es decir, ayudar a incrementar el capital social. Esto es algo fundamental ante la evidencia de que nunca se encuentran dos contextos iguales, es decir, ante la evidencia del poder de las circunstancias de los actores y del campo de acción.

Sirva como ejemplo que algunos de los miembros del grupo ya están saliendo del residencial, pero aun así siguen requiriendo ayuda en temas energéticos. Así, y precisamente el día antes de escribir estas líneas recibí el mensaje de una de las personas del grupo promotor, diciéndome lo siguiente:

> *"Te quería comentar que ayer me he ido del JMJ a un piso de alquiler y quería que me dieras el contacto de ESF porque tengo que hacer un cambio de titular de la compañía y ya sabes que la luz está super alta. Me ha enseñado el dueño una factura de 279 euros y estoy que me vuelvo loca" (3 WAS_CN).*

Esta persona, debido a su participación en esta experiencia, ha podido realizar esta consulta a otros agentes sociales (debido a un incremento de capital social), anticipar un problema y estimar una solución. Y es fantástico. Pero ha seguido sintiéndose perdida y demandando ayuda. Es cierto que su desorientación era debida a que ella ahora sabe, por las conversaciones en el grupo, que, con la coyuntura actual de precios, la norma de contratar tarifa regulada ya no es tan clara, que es en realidad la pregunta de esta mujer, (¿qué tengo que contratar?). También lo es que su pregunta no ha obtenido una respuesta convencida por ninguno de nosotros, es decir, que esa duda ahora mismo es difícil de contestar por cualquier actor. Además de ello, al intentar ayudarla me resultó complicado averiguar qué tipo de calefacción tiene, no sabía decírmelo… Motivo por el que surge una nueva pregunta en nuestra mente ¿No deberíamos actuar en materia de pobreza energética de una manera aún más práctica? De una forma que permita a estos potenciales actores descubrirse como tales en un escenario lo más afín posible a su futuro campo de juego.

Por este motivo, precisamente este tema, ha sido una de las demandas del grupo a los voluntarios de ESF para su formación de cara a la segunda fase: *¿Cómo saber qué tarifa elegir? ¿Cómo usar las herramientas de comparación de precios disponibles? ¿qué tipos de calefacciones existen y, sobre todo, cómo funcionan?* Cuando escribimos estas líneas se ha comenzado ya, en el marco de la segunda fase, a asesorar a las familias que salen del residencial encontrándonos un panorama de intervención totalmente diferente, para el que, eso sí, todos, incluidos los trabajadores sociales, estamos mejor preparados.

En resumen, pareciera que en esto de la intervención sobre pobreza energética uno nunca puede dejar de decir algo similar a lo glosado por el poeta Jaime Gil de Biedma en su poema *Que la vida iba en serio…*: que uno comienza a entender siempre "más tarde" a qué se está enfrentando verdaderamente. Es decir, impartir una formación no es el argumento de la obra sino organizar un proceso que ayude a adquirir la capacidad para actuar de las personas en situación de pobreza energética y hacerlo en medio de la gran variedad de casos, personas y circunstancias; un proceso que no se detenga en la adquisición de conocimientos, sino que incluya, también, aprender a aplicar los conocimientos y aprender haciéndolo. Por último, para ello es importante comprender que el escenario y los aplausos no son solo, un "aula" ni unos porcentajes de conocimiento, y que lo es también, y, sobre todo, haber podido liberar las capacidades para decir y hacer, que estaban presas de las garras de la vulnerabilidad, vulnerabilidad

provocada por la estructura económica y social, y manifestada tanto en las instituciones que la componen, incluidas también ONGs, y en algunos de sus modos de hacer.

### Personales

Entre los condicionamientos de carácter personal encontramos los derivados de la propia situación de vulnerabilidad, comunes tanto al grupo promotor como a las familias. Tanto unos como otros atraviesan momentos difíciles en los que el problema de organización de la vida familiar es de complicada solución: trabajos precarios, horarios cambiantes e imposibles de conciliar con otras actividades, soledad en la crianza… Esto último por ejemplo ha sido un problema para la asistencia a las sesiones por parte de las familias, aunque no para los miembros del grupo promotor quienes han acudido incluso enfermos. Ello ha explicado muchas veces que dieran de sí menos de lo que podían, como en este caso que comentan los motivos de su descoordinación durante una de las formaciones:

> *"[Nombre] venía super indispuesta y tú también viniste muy pegada*[65]*… [3EV_AO]*
>
> *"Sí, yo venía mala porque estaba con las cervicales, había tomado una pastilla y estaba super mareada. No veníamos preparadas" (3EV_MN)*

Pero volviendo a los asistentes, como ya hemos dicho en su mayoría mujeres, una buena parte de ellas no tenían más remedio que acudir a la formación con los niños pequeños. Por más que se pidió que no acudieran con ellos, la mayoría no hicieron caso, aludiendo no tener con quien dejarlos, y aunque, siempre había varias personas comprometidas con la atención de esos niños muchos eran tan pequeños que solo podían estar con la madre y claramente no aguantaban con facilidad 90 minutos de sesión.

Además de ello a los problemas de comprensión, derivados del idioma o de la propia complejidad del tema, hay que añadir la falta de costumbre de participar en este tipo de actividades que exigen un esfuerzo de atención, y por qué no una valoración de la formación por su utilidad, aunque no fuese el caso de todos:

> *"Pues que yo sentí tan diferente a los dos grupos, es que… [risas]. El segundo grupo se puede decir que un 5, porque eso, estuvieron muy participativos, muy interesados en aprender y tal, pero yo creo que lo entendieron muy bien, creo yo. Y ya, el segundo grupo yo le daría un 3, porque sí costó mucho, pero yo sigo recalcando lo del idioma y que costó mucho con algunas señoras. Algunas señoras decían qué por qué había algunas cosas [en el cuestionario previo], que por qué se las estábamos preguntando, que no aplicaba aquí, o no sé, como un poco de renuencia… Y luego cuando yo vine a la segunda sesión me decepcionó un poco que justamente esas señoras no estuvieron*

[65] Expresión típica de Colombia y otros países de Sudamérica que quiere decir baja de ánimo.

*en la segunda sesión. Entonces, no sé…. Yo vi un poco de menos interés, entonces… yo sentí los dos grupos muy diferentes. Entonces de algunos participantes puedo decir que sí, pero de otros no" (3EV_CN)*[66].

Con respecto a la atención es claro que, en el caso de personas con graves problemas, se ve mermada y necesariamente repartida entre las palabras de los formadores y las fuertes preocupaciones que traen, lo que hace que su capacidad de atención disminuya aún más. Es el caso de una mujer que asistió a una de las sesiones y que por la mañana había sido informada por los servicios sociales de su inminente salida del residencial y sobre el destino de sus hijos, que irían a otro recurso social. Por la tarde estaba asistiendo a la formación. ¿Qué aprendió esa tarde esa mujer? es una buena pregunta, y por eso hemos diseñado los indicadores, pero no lo es tanto como ¿por qué estaba esa tarde allí? Sin duda ya había sido convocada antes de la noticia, pero la respuesta sigue siendo un misterio que habla de la vulnerabilidad en su más amplio sentido.

### Pertinencia

Por último, si bien el bono social y la factura eléctrica siempre fueron considerados como contenido clave de una formación, dado el gran desconocimiento al respecto de muchas personas, vulnerables o no, la realidad es que ninguno de esos conocimientos interesaba demasiado a las familias del residencial debido a la duración de las estancias en los alojamientos, o a su peregrinar de recurso en recurso. Muchas personas nunca habían sido titulares de una factura, habían visto alguna o pensaban en el día en que tuviesen una (aunque paradójicamente los resultados de formación en factura eléctrica hayan sido los mejores). En este sentido, el grupo promotor apreció una diferencia en el interés (mayor) en aquellos alumnos que estaban próximos a salir del residencial:

*"… Venía, o sea, todo lo tenía apuntado él, él mismo preguntaba, se le veía ese, como esa preocupación por preguntarnos cosas a nosotros, eh… "dónde puedo eh, buscar lo del bono social, como puedo ahorrar… el tema de factura…, o sea él estaba, pero super, super, super animado y él decía que quien mejor que nosotros… que éramos del mismo residencial para explicar a él cosas que en la calle él no iba a saber. Entonces, me parece que, entre todo, ahí es donde vemos nosotros que sí hacemos algo bueno. Bueno, pues personas como él lo motivan a uno a seguir adelante porque preguntó eh… apuntó, estuvo toda, toda, toda la formación preguntando, pero qué es esto…, cómo puedo ir… una cosa…él todo lo preguntaba. La actitud se debía a que primero de todo le interesaba lo que nosotros estábamos explicando, que él estaba próximo a salir de aquí del JMJ y entonces le interesaba lo que nosotros sabíamos, porque el necesitaba*

[66] El informante está ofreciendo su opinión acerca de una de las preguntas de la evaluación: "¿se van los participantes con las ideas y pautas claras?"

*saber lo del bono social, lo…. Pues el necesitaba saber con qué se iba a encontrar apenas saliera de acá" (3EP_AO).*

Algunas de las medidas de ahorro no pueden practicarse en el residencial, los residentes no pueden ser titulares de la factura ni proceder a su optimización, ni acceder al bono social por el mismo motivo, ¿no es lógico desinteresarse por estos detalles? ¿No sería mejor focalizarse en aquel contenido que puede aplicarse y que reviste de mayor interés para el destinatario? Hacerlo así puede mejorar los resultados de la formación durante la estancia en el residencial.

En resumen, todos estos factores creemos que influyen en el éxito de los resultados y han de estar presentes en sucesivas fases del proyecto.

## CONCLUSIONES Y PROSPECTIVA DEL TALLER JMJ

Una vez analizados los factores que creemos que han influido en el desarrollo del programa y sus resultados daremos unas breves pinceladas sobre la forma en que hemos replanteado el proyecto.

Tras la experiencia hemos concluido que no todos los temas de formación interesaban en la misma proporción a las familias, y que muchas de las informaciones que se dieron no resultaban de utilidad práctica para quienes las recibían, es decir, aunque fueran importantes no lo eran para ellos, o no en ese momento. Así, las formaciones resultaron excesivas en tiempo y en esfuerzo de atención, lo que restó frescura a lo que sí podía practicarse durante la estancia.

Además, se constató la diferencia de perfiles y la conveniencia de atenderles según sus necesidades. Cuando el nivel de comprensión es tan bajo, es muy difícil explicar los conceptos con palabras o en el marco de conversaciones, cobrando especial importancia el proceso de acompañamiento de la incorporación de hábitos de consumo eficiente (o de aplicación de los conocimientos sobre factura y bono).

Por otro lado, el formato de las clases no incidió demasiado sobre las relaciones personales entre las familias, no siendo adecuado para favorecer el desarrollo de vínculos (aunque sí se dio), hecho que también era uno de los objetivos del proyecto.

Por último, se concluye acerca de la importancia de que el proyecto cuente con el apoyo directo y la implicación del personal técnico. Para ello se estima necesario:

- Optimizar e incrementar la metodología de intervención grupal y que esta adquiera algo más de protagonismo en el residencial.

- Que se incremente la implicación en el conjunto de los técnicos (PR) del residencial en el proyecto, sin que ésta se limite a la dirección o al encargado del proyecto. En la práctica esto se traduce en que estén informados sobre el proyecto y la deriva de este sea tratado con más frecuencia en las reuniones semanales del equipo de técnicos.

- Inclusión de alguien del equipo en el proyecto de forma continuada y activa.

- Que los PR puedan utilizar la experiencia en el seguimiento del itinerario de las familias que forman parte del grupo promotor, sirviendo como refuerzo, reconocimiento de capacidades e instrumento de acompañamiento.

- Que los PR colaboren en la puesta en marcha de las iniciativas, convocando y motivando la participación de las familias, y considerando a los miembros del grupo como interlocutores y agentes válidos para diversos desempeños en el residencial (vertebrados por su específica formación en el residencial). En este sentido, existe una norma que prohíbe a los residentes actuar como voluntarios en el residencial, pero realmente es posible que estos ejerzan como una suerte de tales al poder, por ejemplo, actuar como equipo de acogida de nuevas familias, con la excusa de darles al llegar informaciones prácticas sobre hábitos, o también que puedan acompañar a las familias que se van en la gestión de contratos energéticos o solicitud de bonos sociales.

Así, estas importantes conclusiones, junto con los bajos resultados por indicadores nos ha hecho ver que es necesario modificar la metodología. En la segunda fase cobran, de este modo, mayor importancia los objetivos relacionales, la medición del impacto sobre el consumo en el residencial (global y familiar) y el seguimiento o acompañamiento a las familias.

La formación de la fase 2 se organiza en torno a cuatro perfiles de familias, de modo que se distinguen cuatro tipos de formaciones, cada una de las cuales requerirá su propia metodología, pero siempre conservando los principios de participación:

- Formación a nuevas familias. El grupo promotor puede servir de enlace y la actividad puede formar parte de la acogida a estas familias. La formación puede realizarse de la misma forma que se ha venido haciendo, pero centrándose únicamente en las medidas de ahorro.

- Formación continuada en el residencial. Con independencia de lo anterior, se pondrán en marcha algunas iniciativas de carácter mensual. Estas iniciativas tendrán por objeto una sola medida. A través de ellas, el grupo promotor será el encargado de la motivación para la puesta en marcha, a través de material audiovisual o talleres que fomenten la relación entre actores. Por ejemplo, una de las integrantes propuso realizar un taller de cocina en microondas, con el fin de utilizar más este electrodoméstico que es más eficiente, pero está infrautilizado, muchas veces por desconocimiento. De momento, el grupo ha realizado ya dos videos en los que explican las ventajas de utilizar burletes o colocar paneles reflectores en los radiadores exteriores. En ellos comparten su experiencia en cuanto a su utilidad y dan todo tipo de informaciones prácticas acerca de dónde comprarlo, su precio, etc.
- Formación a familias salientes del residencial. A través de acompañamientos informales el grupo promotor contactará con estas familias y les informará de forma totalmente adaptada a su comprensión y a su futura residencia, centrándose en factura, bono y manejo de los sistemas de calefacción.
- Formación de formadores. Debido al proceso personal de los miembros del equipo promotor algunos de ellos han abandonado ya el residencial y otros lo harán pronto. Además, es necesario prever que muchas veces no pueden continuar por encontrar trabajo o comenzar a hacer un curso, lo que les impide empelarse a fondo en este proyecto. No hay que olvidar que ellos hacen esta labor de forma completamente voluntaria, y como a tales, hay que respetarles su voluntad de dedicar más o menos tiempo, como se hace con cualquier voluntario en una entidad social. Por este motivo se debe tener una cierta planificación de la incorporación de nuevos miembros: perfiles, formaciones por ESF, reorganización de funciones, etc.

En cuanto a la medición de los consumos se considera importante: 1) medir el impacto de la formación en él, y 2) adquirir mayor capacidad para detectar las situaciones de pobreza energética oculta, con el fin de intervenir sobre ellas adecuadamente. Para ambas acciones se intentará implicar a otros actores. Así, la colaboración de la entidad Energía Sin Fronteras sigue siendo fundamental y se procurará que la relación sea más estrecha de tal modo que los tres tipos de actores (trabajadores sociales, grupo promotor y ESF) salgan enriquecidos. En este sentido, y aunque no somos quién para valorarlo,

encontramos que está entidad puede aprender mucho de esta experiencia de cara a seguir realizando su misión en otros proyectos sociales, es decir, en sus talleres a otras personas en situación de pobreza energética; pues no cabe duda de que el contacto continuado con personas en situación de pobreza energética, pero en calidad de co-agentes implica la reflexión conjunta y por lo tanto, en mayor o menor medida, la transformación mutua.

A día de hoy, existen dos propuestas. La primera es de ESF, que se ha ofrecido a realizar una medición del impacto de tres medidas concretas (manejo continuado del termostato, colocación de paneles reflectores y limitación del tiempo de ducha a 5 minutos) en lo que, sin duda alguna, el grupo promotor puede aportar mucho. Y la segunda es de la cátedra de Energía y Pobreza de la Universidad Pontificia Comillas, que también ha accedido a formar a los PR y a los miembros del grupo promotor sobre el manejo de herramientas que permiten calcular el gasto energético mínimo requerido por una familia en función de sus características.

El nuevo horizonte creemos que es prometedor y su diseño se ha visto favorecido por la experiencia de la primera fase, que proporcionó pistas de intervención y empoderó e ilusionó a los miembros del primer grupo promotor. De aquí en adelante cambiarán las personas, pero el reto será que el proyecto siga adelante con ellas y sin ellas, siendo este un motivo más para subrayar el importante papel de la planificación en una intervención de larga duración. Porque si algo no es eficiente es empezar siempre de cero.

# PARTE III: LA PARTICIPACIÓN

Hemos llegado a la tercera y última parte de la exposición de resultados relativos al objetivo 3 de la tesis[67]. En las dos anteriores hemos ofrecido una visión de los resultados del proyecto mostrándolos desde una perspectiva de investigación y de acción. La dimensión participativa que ahora abordamos es muy importante y por ello hay muchos detalles en los párrafos previos en los que esta idea se ha ido trasluciendo. En este epígrafe analizaremos, en primer término, en qué medida el desarrollo del proyecto ha sido participativo, para lo que describiremos cómo se ha llevado a cabo y qué instrumentos pueden ayudar a medirla y/o a hacer de ella una dimensión objetivable. En segundo

[67] "Impulsar estrategias de acción de carácter comunitario que fomenten la participación y el liderazgo de las PSPE y una relación positiva entre los actores sociales involucrados".

término, analizaremos qué efectos ha tenido esta participación sobre las distintas dimensiones de evaluación: apropiación del proyecto, empoderamiento, liderazgo y sobre la generación de vínculos sociales.

## DISEÑO DE LAS GARANTÍAS DE PARTICIPACIÓN: PRINCIPIOS, INSTRUMENTOS E INDICADORES

Desde el principio tuvimos dos ideas claras con respecto a la participación. La primera, que sería esta sería un valor supremo que respetar, y la segunda, que habría que habría que adoptar una serie de medidas que garantizasen que esta se produjese de forma efectiva.

La participación constituye un valor, que en nuestro proyecto adquiere naturaleza de fin en sí mismo, constituyendo su valor supremo. Esta participación entendemos que deja de ser formal y comienza a ser efectiva en la medida en la que se produce un fenómeno de apropiación del proyecto por el grupo promotor en todas sus fases; esto se manifiesta por su presencia física y por el derecho a la voz y al voto en la toma de decisiones. Además de ser un valor supremo la participación tiene unos efectos sobre el empoderamiento, el liderazgo y la generación de vínculos en el residencial. Junto con la apropiación del proyecto todas ellas conforman las cuatro dimensiones de evaluación del proyecto con respecto a la participación.

Con respecto a la apropiación del proyecto era necesario establecer una serie de medidas que lo propiciasen y lo garantizasen, siendo la participación, entonces, también un instrumento, además de un fin.

Estas medidas fueron comentadas en el grupo, con el fin de que ellos también las conociesen, pues, que ellos las conociesen, significaba para nosotros una especie de control externo de nuestro compromiso de cumplirlas; es decir, el grupo sabría así qué rol jugaban en el equipo y qué se esperaba de ellos, de modo que, en cualquier momento, podían reclamar que se cumplieran. Esto es importante porque la tendencia de los profesionales que realizan intervenciones sociales suele ser el paternalismo y la sustitución de la autonomía de los usuarios.

La primera de estas medidas era que en todas las reuniones estuviesen presentes miembros del grupo promotor, especialmente en aquellas en las que se tuvieran con otros

agentes sociales (ESF fundamentalmente), ya que éstas suelen ser en las que con más frecuencia tendamos a no convocarles. Así, se acordó en el grupo que en esas reuniones habría siempre un portavoz del grupo que sirviera de enlace entre los otros actores y el grupo.

Además, se consideró muy importante que la participación fuese una realidad a lo largo de todo el proceso, es decir, tendría que haber indicadores que midieran esta participación en las etapas de planificación (co-diseño del proyecto), ejecución (materiales de formación, docencia, seguimiento), evaluación (continua) y análisis de resultados.

También se incluyó que cualquier decisión de cambio del proyecto debía ser aprobada por el grupo tras evaluarla en alguna reunión. En general, el proceso de cambio era iniciado por una propuesta surgida en el seno de las reuniones de evaluación o de planificación (fruto del diagnóstico grupal) o propuesta externa (elaborada por el equipo de técnicos a partir del diagnóstico grupal. En este último caso, esa devolución realizada al grupo en forma de propuesta debía siempre ser aceptada por el grupo.

Por último, el ritmo del proyecto lo marcaría siempre el ritmo particular de los integrantes y sus necesidades. Es decir, cada transición de etapa se llevaría a cabo cuando el grupo se sintiese preparado para hacerlo con el fin de evitar la presión psicológica y de trabajo sobre estas personas que ya tienen de por sí mucha presión (pues, al fin y al cabo, muchas veces esta diferencia de ritmos es la que provoca que las personas se retiren del proyecto). Para realizar una tarea todas las personas tienen primero que sentirse capaces de poder hacerla, consciencia que requiere su tiempo y su experiencia.

Por otro lado, entendemos que la participación debe ser objetivable, a partir de datos concretos. Para ello, se diseñaron una serie de instrumentos para la recogida sistemática de datos (ANEXOS 15 a 20) que son los siguientes:

- Actas de las reuniones, en ella se registran los datos de forma sistematizada en cuanto a:
    - Nº de intervenciones del grupo promotor, para evaluar que su presencia no sea simbólica
    - Datos de asistencia por roles
    - Tipo de reunión
    - Tipo de proceso relacionado

    - Motivo de la reunión
    - Formulación de propuestas para el grupo
    - Participación del grupo en la toma de decisión
    - Organización del trabajo.
- Registro de modificaciones en material de formación: tiene como objetivo recoger datos asociados a indicadores relacionados con la apropiación del proyecto durante la etapa de ejecución. Se refiere a cuestionarios de las sesiones de formación, presentaciones, material para las familias, etc. Es un registro que rellena la persona que modifica los archivos digitales.
- Historial de reuniones de trabajo en equipo autónomo: tiene con finalidad registrar el número de veces que se ha reunido cada equipo de trabajo, el motivo, la asistencia, el lugar etc. Aplica solo a reuniones en las que solo haya personas en situación de vulnerabilidad.
- Registro de sesiones de formación: recoge los datos relativos a la participación en las sesiones de docencia
- Registro de sesiones de seguimiento formal: recoge los datos asociados a indicadores de participación relacionados con el seguimiento
- Historial de seguimientos informales: Es una hoja de registro personal. Cada miembro del grupo promotor rellena la suya con el fin de registrar datos asociados a los seguimientos informales: nº, quien lo inicia, cual es el objeto, dónde tiene lugar el seguimiento, duración y frecuencia del contacto.

Con todos estos instrumentos creemos que es posible objetivar el grado de participación, asegurándonos de que esta no sea meramente simbólica. Para medirlo, hemos propuesto los indicadores (Tabla 6.16):

*Tabla 6. 16 Indicadores de participación.*

| **ÁREA DE EVALUACIÓN: PARTICIPACIÓN** | | |
|---|---|---|
| **DIMENSIÓN DE EVALUACIÓN: APROPIACIÓN DEL PROYECTO** | | |
| **INDICADOR** | **DESCRIPCIÓN** | **PROCESO** |
| **Presencia del grupo promotor en reuniones internas** | % de reuniones con presencia del GP | Total<br>Planificación<br>Evaluación |
| **Presencia del GP en reuniones con otros actores** | | |

| | | |
|---|---|---|
| **Reuniones grupales de trabajo autónomo** | Nº de reuniones de los equipos de trabajo o comisiones | Planificación |
| **Dedicación grupal** | Tiempo medio invertido en el proyecto por el GP | Total<br>Planificación<br>Docencia<br>Seguimiento (formal e informal)<br>Evaluación |
| **Dedicación individual** | Tiempo medio invertido por cada miembro del GP | |
| **Participación media personal** | Nº de reuniones a las que asiste cada miembro del grupo promotor | Total<br>Planificación<br>Evaluación |
| **Decisión** | % decisiones en las que ha participado el grupo promotor (del total de decisiones) | Total<br>Planificación<br>Docencia<br>Seguimiento<br>Evaluación |
| **Iniciativa** | % de propuestas realizadas por el GP (del total de propuestas) | |
| **Influencia** | % de cambios realizados a petición del GP (del total de peticiones) | |
| **Conformidad** | % de propuestas presentadas al GP que éste acepta íntegramente (del total de propuestas) | |
| **Sugerencia de modificación** | % de propuestas presentadas al GP que reciben sugerencias de modificación (del total de propuestas) | |
| **Asertividad** | % de propuestas rechazadas por el GP (del total de propuestas) | |
| **Docencia** | % de sesiones de formación impartidas por el GP (del total de sesiones docentes) | Docencia |
| **Seguimiento formal** | % de sesiones de seguimiento realizadas por el GP (del total de seguimientos) | Seguimiento |
| **Seguimiento informal** | Nº de asesoramientos informales realizados en el residencial | |
| **Seguimiento informal GP** | % de asesoramientos informales realizados por el GP (del total de seguimientos informales) | |
| **Demanda de seguimiento informal** | Nº de demandas de seguimiento realizadas por familias del residencial | |

| | |
|---|---|
| **Demanda de seguimiento informal al GP** | % de demandas de seguimiento realizadas por familias al GP (del total de demandas) |

## ANÁLISIS CRITICO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, nos vamos a centrar en explicar los resultados obtenidos para las cuatro dimensiones fundamentales en que hemos segmentado la participación. Con respecto a la dimensión de apropiación del proyecto, hemos de decir, que en este punto tenemos la misma dificultad de la que ya hemos hablado anteriormente: el diseño formal del proyecto lo estamos realizando como propuesta que guíe las intervenciones futuras. Sin embargo, nuestro trabajo de campo no ha sido más que una experiencia piloto que se ha ido desarrollando por delante de la planificación. Por este motivo, y aunque el desarrollo de instrumentos e indicadores es un resultado en sí mismo, nosotros no los utilizamos durante nuestra experiencia. Así, los resultados que ofrecemos a continuación son fundamentalmente cualitativos y se enfocan en mostrar la cualidad que el indicador, cuantitativo, objetiva. Por último, cabe señalar que, aunque no recogiéramos los datos necesarios, la participación sí se produjo. Así, al menos, lo refieren ellos:

> *"O sea, hemos ido mejorando, yo creo. Entonces hemos ido absorbiendo lo que decíamos. También, lo que me ha parecido bueno del grupo, que no es un temario. No es una clase, no es un temario de "tienes que hacer esto, esto y esto". Se nos ha bajado hablar, se nos ha dejado participar y se ha hecho cosas que, por ejemplo, que no teníamos pensado hacer ni se nos había ocurrido. Pues sí se nos había ocurrido y se han dejado hacer y se han hecho. Entonces también que hemos nos hemos sentido participantes, nos hemos sentido que también podemos modificar la guía o... Que no había una guía, sino que estamos para aprender todo lo que surgiese, se ofreciese. Pues eso también es bonito, que la gente participe está bien. Que se deje participar y que se deje dar opinión y que cada uno pues somos un equipo, damos una opinión y la que mejor sea aceptada, pues se hace" (3EP_MN).*

Creemos que recoger los datos de los indicadores es importante como control de inclinaciones paternalistas y de su evaluación. Nosotros recogimos datos procedentes, fundamentalmente, de conversaciones, pero lo hicimos porque se trataba del trabajo de campo de una tesis doctoral. Al intervenir sin este tipo de propósitos, recoger los datos para medir la participación es esencial. Aun así, también advertimos que el proyecto JMJ fue definiéndose cada día en función del día anterior. Nunca estuvo planificado en el diseño original de la tesis. Cuando lo iniciamos no sabíamos dónde cerrar el trabajo de campo, ni qué tipo de resultados buscábamos, existiendo muchas sesiones y muchas conversaciones que no están grabadas. Inicialmente sólo concebimos recoger los datos a

partir de las entrevistas en profundidad que realizaríamos a cada integrante del grupo promotor, y para tratar de averiguar cómo le influyó la experiencia en su empoderamiento.

Posteriormente pensamos que si la persona en situación de pobreza energética podía convertirse en actor social habría que investigar sobre su capacidad de liderazgo, y ello no solo centrándonos en qué cualidades, capacidades o competencias debía desarrollar, sino también poner el foco en quienes tienen que atribuir ese liderazgo. Es decir, un líder, para serlo necesita seguidores que crean en él. ¿Es posible para el resto de los actores, y para las familias del residencial atribuirles esta capacidad de liderazgo? En realidad, este tema lo consideramos apasionante y creemos que por sí solo da para una investigación independiente. En nuestro caso, azorados ya por la presión de cerrar el trabajo de campo, quisimos hacer solamente una pequeña incursión a través de un cuestionario muy breve que pasamos a las familias que recibieron la formación. Quizá hubiese sido mejor realizar entrevistas en profundidad, pero en su momento no lo valoramos así.

Con respecto a la medición de vínculos sociales lo incluimos porque cuando pensamos en los objetivos del proyecto quisimos incluir uno que persiguiera que se creasen. Sin embargo, la actividad principal desarrollada en la primera fase no era la forma más adecuada para lograrlo (de ahí que en la segunda fase se quieran hacer las cosas de otro modo). Y en seguida vimos que este objetivo solo podría conseguirse para los miembros del equipo promotor, quienes sí estaban incrementando la cantidad y calidad de sus vínculos. Fue por ello, que pensamos que este hecho, también reforzaba nuestra tesis de que la formación en pobreza energética, llevada a cabo por casi todos los agentes sociales bajo un formato clásico (el replicado por el grupo promotor), no favorecía la creación de vínculos sociales ni la creación de redes de apoyo informales, cuando es bien sabido que vulnerabilidad, pobreza y exclusión son tres conceptos interdependientes; es decir, que intervenir sobre la exclusión social, es también una forma de intervenir sobre la pobreza, también sobre la energética. Así, mediante otro cuestionario quisimos aportar algunos datos, aunque fuesen pocos, sobre la diferencia en la generación de vínculos entre quienes recibieron una formación según el modo habitual (las familias) y quienes se formaron a través de un proceso que requería la interdependencia y la colaboración.

Por todo ello, las entrevistas se complementan con los datos de los cuestionarios, aunque ninguno de ellos abarca la totalidad de lo que podría investigarse, pues en

realidad, son solo pequeños señuelos para una investigación mayor. En nuestro enfoque inicial solamente contemplábamos: "*impulsar estrategias de acción de carácter comunitario que fomenten la participación y liderazgo de las PSPE y una relación positiva entre los actores sociales involucrados*" (objetivo tercero de la tesis), pero no medir estos resultados. De hecho, los tres objetivos específicos[68], también son fundamentalmente operativos, salvo el último, que es el que hemos expuesto en los resultados de la segunda parte enfocada a LA ACCIÓN.

Creemos, por lo tanto, que, con lo explicado hasta aquí, hemos alcanzado suficientemente nuestros objetivos, si bien queremos añadir algunos pequeños resultados en las líneas indicadas de empoderamiento, atribución de liderazgo y generación de vínculos.

### *Apropiación del proyecto*

Para organizar la exposición de resultados a este nivel tomaremos como referencia los parámetros que hay detrás de los indicadores que hemos propuesto, y nuestras fuentes de datos son las entrevistas en profundidad (ANEXO 21) y las grabaciones de algunas sesiones (evaluación y análisis de resultados, principalmente, pues no disponemos de grabaciones de las reuniones de planificación o de modificación de cuestionarios).

#### Presencia del grupo promotor en reuniones internas (del grupo junto con los colaboradores) y externas (con otros actores sociales). Dedicación grupal.

A lo largo de la primera fase el grupo promotor se ha reunido 24 veces, habiendo:

- 4 sesiones de planificación
- 1 sesión de planificación con ESF
- 3 sesiones de formación con ESF
- 4 reuniones de evaluación
- 2 reuniones de análisis de resultados
- 2 reuniones de acompañamiento (1 con la directora y 1 con el voluntario miembro del grupo)

[68] 3.1 "Impulsar la capacidad de acción comunitaria de las PSPE, ayudándoles a tomar conciencia de su situación, recursos y habilidades"
3.2 "Acompañar a las PSPE, desde la red de actores sociales y mediante el Trabajo Social, en la aplicación del conocimiento adquirido"
3.3 "Explorar el impacto de las acciones comunitarias impulsadas en la reducción de la PE"

Además de estas ha habido:

- 17 sesiones docentes
- 8 sesiones de seguimiento

Solo en dos ocasiones nos hemos reunido el equipo técnico sin ellos, siendo el motivo de ambas, comentar el diseño formal (teórico) del proyecto que ha sido presentado. Durante la primera fase solo hubo una reunión con los voluntarios de ESF, previa a la formación, a la que se les convocó para explicarles el conjunto del proyecto. Además, ha habido dos reuniones en las que el grupo se ha reunido con otros actores sociales (directivos de Cáritas, profesores de la universidad y personal en prácticas del centro) para compartir la vivencia de su experiencia, y para recibir reconocimiento y apoyo.

Salvo la reunión con ESF en la que solo estuvieron dos portavoces del grupo, en el resto de reuniones estaban convocados todos los miembros del grupo.

### Dedicación grupal e individual

La dedicación grupal ha sido, por lo tanto, muy alta, pues estas 31 sesiones han tenido una duración mínima de 90 minutos cada una, y muchas de ellas, han llegado a las dos horas de duración.

En ellas la asistencia ha sido máxima en una parte considerable del grupo, aunque dentro de esta fracción de "incondicionales" (6 personas de los 9) alguno tuvo que ausentarse por problemas de salud bastante limitantes, aunque se incorporó hacia la cuarta sesión de formación:

> *"Según mi patología que tengo, a mí me ayudó muchísimo [el proyecto] porque yo padezco de distimia y me cuesta dentro de mi enfermedad, también padezco del corazón, pero dentro de esa enfermedad que tengo, me cuesta el hacer cosas. Yo me cuesta el... Ahora estoy bien pero cuando estoy mal, me cuesta hasta salir de casa, ¿no? que puede llegar un momento que puedes tener los mismos síntomas que una depresión mayor. Y... Claro que me ha ayudado muchísimo. Acuérdate que tuve una etapa que no venía y tal, pero es que estaba muy mal. […] Y cuando ya me vi con la fuerza suficiente de poder venir, estar aquí, poder aportar algo, no estar calladito […] Pues entonces fue cuando me incorporé. [Nombra a la directora] me preguntaba muchas veces "¿cuándo te incorporas?" Y le digo "sí"; "¿pero te vas a incorporar?" digo "Sí, sí, sí, sí, sí" […] Tuve algunos problemas y tal y esos problemas que me llevaron a tener una recaída. Pero yo tomo medicación para ello y con la medicación y yo que me voy... pues eso. Poquito, caigo, pero poquito a poquito, subiendo, subiendo, subiendo, hasta que llega un momento que ya pues me veo mejor, ¿no?*
> *P/: ¿Y qué te hizo? Qué te hizo, a lo mejor cuando tuviste ese pico de esa caída, el decir pues mira, ya está, lo dejo; yo lo he intentado y ahora me voy a cuidar... ¿Qué te hizo no dejarlo definitivamente y decirle a [la directora]: sí, sí que voy a volver?*
> *R/ Porque para mí fue... Quería que saliese adelante esto como fuera. Primero me lo planteé como una cosa personal. Eso tiene que salir. ¿Que nos sale mal? Bueno, pues*

*nos ha salido mal, pero el intentarlo. No solamente por mí, sino por el grupo. Y por ti" (3EP_NO).*

Los tres restantes, cada uno por motivos diferentes, fluctuaron más en las reuniones generales, pero siempre acudieron a las sesiones docentes. Es el caso de una de ellas:

*"Muchas veces lo he pensado [dejar el proyecto] sobre todo por problemas personales, y muchas cosas, para qué voy a mentir. A parte que es verdad que muchas veces no podía ir, porque era de tener el TFM, de tener trabajos y de decir, bueno, yo ya no puedo más. Y bueno… había veces que sí podía, los jueves […] A las últimas ya no pude ir. No sé si han terminado todas las familias. Sí que muchas veces quería dejarlo, y no lo dejaba pues porque quería continuarlo y no quería abandonarlo. Y también sabes por el qué dirán, qué pensarán de mí… y sabes, no está bien, no está bien… porque ya que estoy dentro del proyecto, pues ya terminarlo, ya que lo empiezo, lo termino. Y dije, bueno, venga va, ya no quedan tantas reuniones. Aunque sí que muchas veces me costaba, pero varias… sí que soy sincera. Muchas veces me daba mucha cosa de decir, no quiero ir, pero venga, voy a ir. Y ya está porque al final siempre digo que no a todo y luego siempre digo que sí" (3EP_ VA)*[69]

En general, hay que decir que el absentismo durante el periodo de docencia fue prácticamente anecdótico, haciendo todos ellos un gran esfuerzo por acudir:

*"Me gusta mucho colaborar en el vecindario, me gusta ser activa, o sea tener actividad y no estar en casa, el 1 menos, porque a veces tanta actividad, trabajando y aquí, ya es mucha actividad, y entonces hay veces que vengo cansada, que vengo agotada porque también tengo problemas de cervicales… entonces no puedo estar al 100% pero sí estoy físicamente. Pero no puedo entonces dar más, pero sí estoy. Entonces me pongo un 4 porque puedo mejorar"*[70] *(3EV_MN).*

Todo lo dicho da cuenta de la cantidad de tiempo que, a cada uno de los miembros del grupo, los ha llevado sacar adelante el proyecto, no solo por la asistencia a las reuniones sino por el gran esfuerzo personal que han realizado:

*"No me gusta explicarme, como te he dicho antes, no puedo... No me gusta nada hablar en público. Y bueno, he hecho un esfuerzo. Lo cual me venía muy bien también personalmente dentro de mi problemática. Sí, porque hay muchas cosas que explicaron ellos [ESF] realmente no podíamos explicárselo a las familias. Yo creo que iba a ser bastante complicado y para nosotros también el explicarlo también iba a ser complicado. […] Pero sí, bueno, sobre todo, lo que me ha impresionado ha sido el esfuerzo que ha hecho la gente. Ha sido importante porque aquí cada uno tenemos nuestros problemas y es muy difícil. Es difícil el coger, el ponerte a estudiar, no estudiar, porque yo en mi caso yo no he estudiado, ¿eh? Pero reconocerlo. Pero me*

[69] La informante es la más joven del grupo. Participó también en la etapa de cruce de saberes, por lo que su presencia ha sido semanal durante un año entero. El primer día del grupo de pares de saber experiencia se enteró de la última nota de sus estudios de grado. Esta mujer, a sus veintipocos años y no viviendo ya en el residencial (e invirtiendo una hora por trayecto de traslado) realizó un gran esfuerzo durante este tiempo, compaginándolo con estudios de máster, los problemas cotidianos (vivía sola e independiente) y las preocupaciones lógicas asociadas a la incertidumbre laboral de los jóvenes.

[70] Puntuación que se da a sí misma sobre 5 en "Satisfacción", una de las dimensiones de evaluación de la dinámica que se estuvo haciendo.

*imagino que hay gente, que ha habido gente aquí del grupo que se ha tenido que empollar ciertas cosas, estudiárselas y ese esfuerzo yo lo valoro muchísimo." (3EP_NO)*

Uno de los resultados más claros de esta experiencia ha sido demostrar que las personas en situación de vulnerabilidad atendidas en los servicios sociales sí pueden comprometerse en proyectos de larga duración y sostener su participación en el tiempo, cuando la tarea se adapta a sus capacidades (incluso si a priori ésta es desafiante), se les proporciona el acompañamiento adecuado, y se respeta su ritmo de trabajo. Y que, el hecho de pensar, prejuiciosamente, que el fracaso, la falta de compromiso y el absentismo constituyen una creencia limitante de las personas que trabajan con ellos, y que, además, es la idea que justifica, el no esforzarse en crear los espacios y maneras que pueden sacar lo mejor de las personas:

*"Había gente que, a lo mejor, tenía unas cualidades… ocultas, por decirlo de la manera. Es decir, que ellos podían dar más y no eran conscientes de ello. Y de eso me he dado cuenta de algunos de ellos. Luego, cómo han cumplido, teniendo en cuenta los problemas que tiene cada uno aquí…, sobre todo, los problemas psicológicos" (3EP_NO)*

¡Qué diferentes serían muchas veces los procesos de acompañamiento de estas personas si creer en sus capacidades ocultas fuese el principio que todos tuviésemos grabado a fuego en nuestra mente y que guiara nuestras acciones!

### Reuniones grupales de trabajo autónomo

Tras la formación que el grupo promotor recibió de ESF sugirió que la docencia se organizara de tal manera que cada uno de ellos pudiese especializarse en un tema (medias de ahorro, factura eléctrica o bono social) pues se encontraban superados por la cantidad de información recibida, y un poco abrumados por la envergadura del proyecto, pues para ellos era algo realmente nuevo. Así se formaron 3 equipos de trabajo con 3 -4 miembros cada uno. Estos equipos debían coordinarse para preparar su parte de la formación. Cada grupo tenía libertad para reunirse, o no. Y cada equipo lo hizo a su manera.

*"Nos organizamos por wasap en un grupo que hicimos. Y más que nada estuvimos MN y yo un poco pues viendo como nos lo dividíamos. [Mi parte] La elegí yo. Eh, aunque bueno podía haber hecho otras, pero no sé, me gustaba hacer esa. Porque en la parte de documentación me podía yo más explayar… poniendo dibujines y cosas de esas… Yo creo que es un poco más lo que cada uno quiso y por descarte… porque yo fui una de las primeras en elegir. Y, bueno sí tengo que decir, las cosas como son, que a mí me cae muy bien… como se llamaba este chico… tengo memoria de pez, últimamente… ¡[Nombre]! Pues que al final decía la parte más pequeña [risas] y era como tío… no se… pero sí le costaba bastante porque al principio no se lo estudiaba. Yo creo que no se lo estudió nunca [risas] lo llevaba en una chuleta y ya de tanto llevarlo en la chuleta*

*se lo aprendió. Pero no creo que hubiese un criterio así… yo creo que lo repartimos más por orden de elección" (3EP_VA).*

Los resultados fueron buenos y ellos, por lo general, se encontraron muy satisfechos con sus equipos. Sin embargo, no hubo reuniones formales entre ellos, y durante esa etapa el equipo técnico quisimos dejarlos hacer, realizando solamente funciones de acompañamiento (principalmente la directora, debido a que era la figura más accesible). Se sentían un equipo, pero se prepararon, fundamentalmente de forma individual.

### Decisión y conformidad

Estos dos indicadores son ciertamente importantes a la hora de medir en qué medida el proyecto es participativo. En la experiencia que estamos presentando el grupo promotor ha participado en todas las decisiones, bien aceptando las propuestas, bien matizándolas, o bien rechazándolas, y siempre ha gozado de voz y voto. Ha sido así, porque así lo quisimos. Es decir, la participación no es algo que surge, sino que es fruto de la voluntad y de la fidelidad a esa voluntad expresada en una forma de proceder meditada y concretada.

En este sentido, el proyecto ha sido creado y diseñado en colaboración, si bien, el contexto institucional ejerce un papel determinado, que fue aceptado con naturalidad por parte de los integrantes del grupo:

*"La dirección ha sido de ustedes ¿no? pero siempre tomando en cuenta nuestras opiniones, siempre. Era un equipo. Yo lo considero un equipo. Yo lo tomaba como un equipo que había ese cierto liderazgo de parte de ustedes, ya sea natural o impuesto, pero que tenía que ser impuesto por las circunstancias; [nombra a la directora] tenía que ser líder, "ah yo no quiero a Mar de líder", no eso no se podía. Es que tenía que ser. O ya… por ejemplo tú que ya viniste y no ibas a ser la líder, pero eras también líder. Y nosotros… pero sí yo noté que ustedes escuchaban mucho nuestras opiniones y yo creo que fue un resultado de todos" (3EP_ER)*

Sin duda, la dificultad está en encontrar un equilibrio adecuado, pues una cosa es que se acepte como natural el liderazgo del personal de las instituciones y otra que este liderazgo no tenga posibilidad de limitarse, o más exactamente, que estos profesionales con este liderazgo no tengan capacidad para auto limitarlo y compartirlo.

Este es el peligro, y sin duda, la dificultad y el reto. Por ello, es un tema de importante reflexión, pues cuanto más tiempo se dedique a pensar *quien, cómo, cuánto,*

*por qué y en qué*, mayores son las probabilidades de que ese liderazgo permanezca dentro de esos límites naturales, que lo serán mientras obedezcan a un plan predeterminado razonadamente.

Esta reflexión debe extenderse al liderazgo de cada una de las partes, y no solo de la dirección o del personal de los centros; es decir, debe aplicarse también, y de forma muy especial a las personas en situación de vulnerabilidad.

Sobre todo, porque, debido a la sumisión resignada de las personas en situación de vulnerabilidad hacia quienes les atienden, existe una fuerza, que es la de la costumbre, que es necesario que cristalice (o deje de cristalizarse) en ley. Es decir, con frecuencia, los modos de hacer en el trabajo social de caso (que también denunciamos) se trasladan a la intervención grupal de modo que la habituación a la usurpación de la autonomía personal por parte de quienes los acompañan puede constituir también un hándicap a la hora de asumir la novedad que supone para ellos participar y coliderar, al haberse instalado en ellos una suerte de aquiescencia inconsciente a ceder esa autonomía.

Por eso, cuando hablamos del concepto, apropiación del proyecto es importante matizar que de lo que hablamos, sobre todo, es de la necesidad de ceder autoridad. "Apropiación", según la RAE, es tanto la acción o como el efecto de apropiarse; y apropiarse es definida por este organismo como *tomar para sí alguna cosa, haciéndose dueña de ella, por lo común de propia autoridad* (RAE, 2022), entendiéndose como apoderarse: *hacerse dueño de algo, ocuparlo, ponerlo bajo su poder*, pero, también, *poner algo en poder de alguien o darle posesión de ello* (RAE, 2022). Atender a los significados de los conceptos puede ayudarnos a clarificar este juego de poderes.

No creemos, en absoluto que un trabajador social deba apoderar a una persona en situación de vulnerabilidad, sino al revés, el poder debe siempre residir en ellos, limitándonos a aceptar que nos lo cedan en la cuota justa, y esto medirlo a partir de las necesidades de quienes atendemos, es decir, singularmente. Con respecto a la organización de una entidad social, también es necesario entenderlo al revés: la persona que requiere atención debe entender que existe una cierta cuota de poder, razonable, que debe ceder, en virtud de la visión técnicamente cualificada que posee el trabajador social. En resumen, el poder debe ser fruto de un acuerdo entre ambas partes, pero nunca darse por supuesto anticipada y generalizadamente.

Por último, nos parece interesante reflexionar sobre la semántica de la palabra autoridad: poder que gobierna o ejerce el mando, de hecho o de derecho y, también, prestigio y crédito que se concede a una persona o institución, por su legitimidad, o por su calidad y competencia en alguna materia (RAE, 2022).

En este sentido, el equipo de colaboradores que los acompañamos nos referimos a la apropiación del proyecto por parte del grupo promotor, entendiendo que la condición "de propia autoridad" (a la cual alude la RAE en su definición de apropiación está acreditada, en el caso del grupo promotor, en base su saber de experiencia). Es decir, promover la apropiación no es aceptar, ni incitar a una usurpación, sino legitimar que se conviertan en autores de sus acciones, de su vida, en el caso de la intervención de casos, y de los proyectos, en el caso de las intervenciones grupales y comunitarias.

En cualquier caso, en nuestro proyecto, la directora tuvo siempre muy claro la naturaleza de esa doble dimensión y la necesidad de su equilibrio, siendo esto, posiblemente el motivo que le permitió alcanzarlo.

Por lo general, la conformidad del grupo ha estado casi siempre relacionada con la organización última de las decisiones una vez analizadas en grupo. Por ejemplo, una vez que se decidió el formato, la directora y la religiosa voluntaria del equipo de vida diseñaron el calendario de sesiones docentes. También hubo conformidad por parte del grupo cuando, tras la reunión de evaluación el propio grupo vio que el cuestionario constituía un obstáculo para el desarrollo de las sesiones docentes, motivo por el cual se acordó modificarlo y el equipo técnico les propusimos invertir el orden de las sesiones y fragmentarlo, propuesta que ellos aceptaron. Sirva este fragmento de la sesión de evaluación tras las 2 primeras tandas de formación como ejemplo de la dinámica seguida en el proceso de toma de decisiones:

> *" Más que nada por el idioma que yo lo he puesto [la nota de evaluación], porque sí, en ese segundo grupo sí sufrimos un poco más en el cuestionario, perdimos mucho tiempo, porque no estaban entendiendo del todo, el cuestionario… las preguntas…algunas preguntas a mí no me parece que no están bien formuladas y que es muy extenso, y entonces nos demoramos mucho tiempo porque algunas señoras no entendían, tenía que estar ahí a la par de ellas, explicándoles y ayudándoles a hacer el cuestionario" (3EV_CA) […]*
> *"Es que ese día el cuestionario, cada pregunta era un debate… ya de por sí hemos calculado que tardamos 45 minutos en el cuestionario" (3EV_directora) […]*
> *"O reforzar en el grupo, en el tema del cuestionario, cuando se sepa que hay mucha gente que no habla bien, que no lee bien, pedir ayuda y alguno de nosotros de los otros grupos que sea voluntario y que ayude en el cuestionario" (3EV_MN) […]*
> *"Entonces nos queda pendiente revisar el cuestionario ¿vale? tendríamos que organizarlo…" (3EV_ directora)*

*"Yo creo que el cuestionario se podría hacer también que cada uno lo leyera, sobre todo los que habéis estado en esas sesiones y los del grupo de cuestionario; revisarlo diez minutos en casa y ved qué cambiaríais, aunque no digáis cómo, pero así cuando se hable en la reunión partir de las cosas que sí y las que no" (3EV_ Helena).*

Un proceso parecido se siguió para determinar cuándo pasar a las familias el segundo cuestionario y la organización del seguimiento:

*"-Vale, y luego ¿qué hacemos con el cuestionario? Porque lo estamos pasando, pero lo luego nos falta la siguiente etapa que es cuánto tiempo vamos a dejar para volver a ver si la gente aplicó los conocimientos […] (3EV_ directora)*
*-No sé cuándo se podía hacer. A lo mejor ahí podía ayudar un poco los PR en alguna entrevista (3EV_Helena)*
*-Sí, o desde aquí [desde el grupo] una comisión. Lo que habíamos planeado era que cuando pase un mes, o las sesiones que determinemos, de cada grupo se liberaba una persona y creábamos una comisión a parte para hacer el seguimiento de las familias, esta era la meta que teníamos (3EV_ directora)"*
*-Ese es el momento ¿no? (3EV_ Helena) […]*
*-Tenemos un grupo que estáis [nombra al grupo], que lo podemos reforzar con una de las incorporaciones que ha venido ¿os parece? (3EV_directora)*
*[silencio]*
*-Sí claro [respuesta de un aludido]*
*-Estamos ya muy cansados [80 minutos de reunión] (3EV_Helena)*
*-No claro, todo tipo de ayuda, de refuerzo, viene bien. O sea, es un pasito más. Digo todo esto que ha salido [en la evaluación] lo vamos a reforzar, pero no perdamos de vista la meta. Que esto es un paso más, verificar que todas esas medidas de ahorro… si se han adquirido, si se están poniendo en marcha… si no… entonces eso nos supone hacer ese grupito más dentro de un mes o así ¿vale? (3EV_ CA)*
*-Sería eso, esas personas que entraran en la comisión de seguimiento, pues hacer una entrevista con ellos, ¿verdad?, elegir un día (3EV_HA)*
*-[…] Entonces tenemos que ir pensando qué persona del grupo vamos a liberar o cómo lo vamos a organizar, podemos darle cada uno una vuelta… haciendo turnos, por meses o así… (3EV_ DR)*
*-Sí, o sorteos, y así… "te ha tocado", para que no sea tan tedioso (3EV_CN)*
*-Por turnos, por turnos, yo creo (3EV_ MN)*
*-Sí para que cada quien viva todo el proceso (3EV_ER)*
*-Vale, pues yo voy a lanzar una propuesta, a ver sí… como tenemos que volver a revisar el cuestionario y volver a juntarnos y estar todos otra vez es un esfuerzo grande, porque ya venimos un día a la semana a la formación, por qué no creamos un grupo, con una persona de cada equipo y nos metemos a trabajar el cuestionario. Y ya ahí definimos como hacerlo, eh… elaboramos un poquito más esta propuesta de seguimiento ¿os parece bien? Helena contamos contigo (3EV_directora).*
*Coro/: sí*
*Helena/: sí, claro".*

### Sugerencias de modificación y asertividad

Las personas encargadas se reunieron días después para modificar el cuestionario. La reunión no se grabó y no tenemos datos, pero el ANEXO 7 da cuenta del tipo de modificaciones que se hicieron y de las razones implicadas. Así, por ejemplo, el grupo decidió eliminar preguntas que no encontraban relevantes, opinó sobre la forma de simplificarlas y añadió preguntas nuevas (en este último caso, sobre todo, fue en el asunto de la factura y el bono social, apreciándose que en el cuestionario antiguo existían menos

preguntas de este tipo; sin embargo, a medida que el grupo tuvo más experiencia docente, estos dos temas, más farragosos se volvieron más claros, también para ellos, y pudieron juzgar que había conceptos importantes sobre los que no se preguntaba).

En una segunda reunión se llevó al grupo una propuesta sobre la alteración del orden de las sesiones, junto con una nueva forma de cumplimentar el cuestionario (que consistía en intercalar las preguntas con las explicaciones, preguntando a las familias previamente sobre su opinión, de una forma dialogada mientras algunos voluntarios (ellos o los p PR que acudían a ver las sesiones, o los colaboradores del equipo, que estábamos siempre) anotaban las respuestas, existiendo una persona voluntaria por asistente). Esta propuesta fue rechazada por el grupo, mientras que la propuesta de alterar el orden de las sesiones sí fue aceptada. En aquella reunión, a la que sí asistió todo el grupo, volvió a hablarse de la mejor forma de hacer el seguimiento, y se les llevó una propuesta más detallada sobre el formato de la entrevista y el guión. Aunque el tema del seguimiento tuvo una aceptación muy variable, interviniendo, en el caso de cada uno, distintos motivos, desde no sentirse cómodos, a no disponer de tanto tiempo semanal.

Por otro lado, aquella propuesta incluía que el seguimiento lo realizaran en parejas compuestas por un miembro del grupo promotor y el PR de la familia acompañada, con el fin de poder darle también una continuidad a este seguimiento y fomentar la colaboración entre el equipo técnico y los PR. Esta propuesta fue rechazada de pleno por casi todos ellos, aludiendo que la presencia de los técnicos iba a coartar la sinceridad de las familias, las cuales, en su mayoría contestarían lo que estos quisieran escuchar.

Encontramos que el rechazo categórico de esta propuesta, y más atendiendo a los motivos, es un claro ejemplo de la asertividad del grupo, y fue posible gracias la confianza que se había ido creando para hablar clara y libremente:

> *‘‘Los seguimientos con las PR no valdrían porque la gente se sentiría intimidada con las PRs, en el sentido que hablamos de métodos de ahorro y formas de vida y las PR pues… la gente no se sentiría bien hablando delante de las PR. Por ejemplo, en temas de ahorro energético, en el tema de ahorro en casa de cómo utilizar los electrodomésticos… encender o apagar la calefacción, porque muchísimas familias aquí no pagan o si pagan es por las ayudas, entonces yo creo que hablar delante de ellas de las dificultades o de los hábitos, no… no, no se sentirían libres de contar las formas que tienen en casa, o si tendrían métodos de ahorro estando aquí. Es muy poco probable que una familia que no pague tenga métodos de ahorro o que intente… bajar un poquito las facturas o que intente ahorrar de cualquier modo, ya que ellos no lo pagan, entonces hablarlo delante de las PR se sentirían intimidados y no contarían la verdad” (3EP_MN).*

Iniciativa e influencia

Las mayores manifestaciones de la influencia del grupo en el desarrollo del proyecto las encontramos en el viraje del enfoque que tuvo el proyecto, desde el momento inicial, centrado en elaborar material accesible para distribuir en el residencial al que finalmente fue desarrollado a través de sesiones docentes. El viraje se produjo a raíz de su asistencia a la formación de ESF tras la cual ellos prefirieron copiar el formato en lugar de retomar el inicial. No existe un momento en que esta decisión se llevara a debate. Creemos que pudo influir el hecho de que aquel primer objetivo se planteó meses atrás (en julio 2020) mientras que la formación de ESF tuvo lugar en diciembre del mismo año. Fueron muchos meses, en los que, además, el grupo cambió algunos de sus miembros, algunos muy significativos, y aunque se observa en la sesión de clausura de la etapa anterior una clara conexión entre ambas etapas (en torno a la encuesta que hicieron) durante aquellos meses no hubo una continuidad en la planificación. Así, creemos que entre ambas (sesión de clausura y formación de ESF) el grupo no tenía una conciencia específica de cómo quería intervenir, sólo de que se había comprometido a hacerlo; de tal modo que tras asistir a la formación el grupo consideró más asequible para ellos, reproducir el formato (sobre todo por tener ya la información estructurada, en las presentaciones power point de ESF) que elaborar uno nuevo. Pues no hay que olvidar que la información recibida fue muchísima, lo les hizo dudar de su capacidad. Aunque después, con el acompañamiento adecuado, fueron apropiándose del material, como ya se ha mencionado.

Relacionado con esto, también fue propuesta suya, organizarse en equipos, con el fin de sentir el apoyo de los otros miembros y no tener que aprenderse ellos todo, sino solo una parte.

Aunque más adelante, también a medida que se fueron encontrando más cómodos pudieron concluir sobre la importancia y la necesidad de saber todos, todas las partes:

> *"Pues sí, a mí si me jugó una mala pasada los nervios, pero salí de eso, pues me sentí también en parte muy segura, ya que, en este caso, con mi compañera nos pusimos de acuerdo que iba a explicar ella, que iba a explicar yo, y al final ella también me apoyó en el momento en que yo me sentí más nerviosa. Y esto como que me llenó más de seguridad y para seguir explicando a las mismas familias ¿no? (3EV_PA)*

> *"Yo creo que tal vez, también como nos hemos dado las partes, que nos hemos concentrado más en la que… ¿no? el tema de que nos ha faltado una compañera, pues sí hemos tenido que buscar más información para centrarnos un poco, pero es verdad que involucrarnos más en la parte de todos y no solo en nuestra parte" (3EV_CN).*

*"Sí porque, por ejemplo, en el caso de [nombre], lo sabe todo, pero nosotros realmente no…" (3EV_AO).*

*"Claro, nos relajamos" (3EV_CN)*

*"Claro, ya ella se lo sabe. O sea, ella se desenvuelve muy bien pero cuando nos tocó a nosotros la parte de ella nos miramos como…" (3EV_AO)*

*"Las que metió ella nosotros no lo habíamos dado [en la formación de ESF], aunque se más o menos de qué va o sabemos de qué va, pero para explicarlo no sabemos… yo no… no teníamos la formación. […] Eso es muy importante de saber todo el temario, saber todo el temario… igual que nos estamos quedando en factura, aunque seamos de bono social, pues a lo mejor mañana nos toca factura y sabernos el tema de facturas… ¿me entiendes? Si nos quedamos, pues participar en todo." (3EV_MN)*

Por último, existe un aspecto muy importante que mide la influencia del grupo sobre el desarrollo del proyecto, más allá de datos objetivos como la aceptación de sus propuestas, o la incorporación de sus sugerencias. Este aspecto es el respeto por el ritmo del grupo y sus necesidades. Para ello, no solo teníamos en cuenta lo que nos iban diciendo cuando les preguntábamos, sino que, además, teníamos muy claro que ninguna otra necesidad era tan importante como la necesidad de no sobrecargarles. Es decir, en un momento dado, se les planteó la posibilidad de realizar formación sobre como hablar en grupo, pero, a pesar de que ello era una demanda y un beneficio para ellos que trascendía esta experiencia, no pudo hacerse, precisamente porque suponía un día más que dejar a los niños solos, y porque se planteó en un momento en que todavía seguíamos planificando el seguimiento y existía la urgencia de solventar los problemas con el cuestionario.

Por ello, y dado que fueron encontrándose más cómodos, a medida que transcurrían las sesiones, finalmente no se hizo. Es decir, puede decirse que la condición de vulnerabilidad ejerció una influencia, podríamos decir "natural" que nunca se obvió, sino al contrario, se respetó al máximo, como demuestra el hecho de que no se llevó a cabo. Lo mismo sucedió con una sesión que proyectamos sobre formación en liderazgo. No obstante, lo consignamos aquí como sugerencias para incluir en el momento adecuado; esto es, durante la fase de formación, previa a iniciar las sesiones de docencia.

### Docencia

En cuanto al indicador de docencia, no disponemos de datos objetivos de asistencia, pero lo que sí es cierto es que nunca, ninguno de los colaboradores del equipo promotor, ni tampoco los PR que presenciaban la sesión, intervino en las sesiones. Toda la formación fue impartida de forma íntegra por los miembros del grupo, organizándose (en mayor o menor medida) para sacar adelante la formación en el caso de la ausencia de

alguno. Esto es muy importante, pues realmente, hubiese sido un fracaso si, sobre todo en las primeras sesiones, cuando el grupo no se explicaba tan bien como lo hacía al final, hubiésemos interrumpido para hacer matizaciones. En todo momento, primaba, de un lado, ayudar a construir la autoconfianza del grupo, y en segundo, apoyar su imagen ante las familias del residencial, algo fundamental de cara al seguimiento.

### Seguimiento formal e informal

Tampoco disponemos de datos sobre el tiempo dedicado por cada uno de los miembros del grupo al seguimiento formal. Como hemos explicado, solo una parte de ellos quiso asumir esta función, de modo que, con alguna excepción puntual, el seguimiento fue asumido, solamente por cinco de ellos (existiendo un grado de compromiso diferente en estos cinco). De la misma forma, nunca hubo sesiones de seguimiento si ellos no estaban. Las sesiones de seguimiento formal fueron ocho, y la comisión de seguimiento tuvo un papel muy proactivo en la forma de organizar la convocatoria, aportando continuas ideas de mejora sobre cómo hacerlo.

Con respecto a los seguimientos informales lo comentaremos con datos de las entrevistas cuando hablemos sobre el liderazgo, pero sí cabe decir ahora que ellos no llegaron a ver el registro que se diseñó, y nunca se les pidió que llevaran un historial de estos contactos. Ese registro se considera de utilidad para recoger datos objetivos y para que el grupo adquiera una consciencia de la efectividad de su liderazgo. Pero, en general ese seguimiento se diseñó sobre la marcha, cuando la carga del proyecto sobre la dedicación del grupo ya era importante, y quisimos simplificar esta parte al máximo para adecuarnos a su ritmo y a sus competencias para realizarlo. Haberles pasado el registro hubiese supuesto tener que planificar más reuniones y contrastar con todos qué les parecía hacerlo así, conforme a el modus operandi que estábamos siguiendo. Y por ello, no se hizo.

## *Empoderamiento*

Para realizar un análisis de la efectividad que ha tenido la participación en el Taller de Ahorro Energético sobre el empoderamiento del grupo partimos de la siguiente definición de empoderamiento:

> Empoderamiento es el proceso que incrementa las posibilidades de que una persona pueda decidir y actuar de forma consecuente sobre todo aquello que afecta a su propia vida, participar en la toma de decisiones e intervenir de forma compartida y responsable en lo que afecta a la colectividad de la que forma parte. Esto requiere dos condiciones:

> que la persona vaya adquiriendo y desarrollando una serie de capacidades personales (conocimientos, actitudes, aptitudes, destrezas…) y que el medio le facilite ejercer efectivamente tales capacidades. (Soler et al., 2017, p.22).

En este epígrafe realizaremos un análisis que permita determinar si se ha producido un proceso de empoderamiento y qué efectos ha tenido éste.

Los indicadores para medir el empoderamiento los tomamos del estudio de (Soler et al., 2014) quienes desarrollaron un sistema abierto de indicadores para evaluar el empoderamiento personal y comunitario. En su trabajo estos autores definieron 13 variables y 36 indicadores. Nosotros hemos tomado una selección de ellos, los cuales han sido las categorías de análisis aplicadas a nuestros datos cualitativos (recogidos en la Tabla 6.17), procedentes, sobre todo de las entrevistas en profundidad realizadas a los miembros del grupo.

Como puede verse en ella muchas de esas variables ya han sido analizadas en las páginas anteriores, dedicadas a explicar tanto el desarrollo del proyecto y la organización del trabajo, como a la apropiación del proyecto. En ellas se ha visto que, efectivamente, el grupo ha desarrollado esas destrezas y habilidades que indican la presencia de un empoderamiento.

Por este motivo, en este epígrafe nos centraremos únicamente en analizar aquellas que aún no han sido tratadas, pero que son también muy importantes, y se complementan con aquellas, a la hora de determinar si se ha llevado a cabo o no ese proceso

- autoestima,
- desarrollo de una capacidad crítica,
- adquisición de una identidad grupal y comunitaria,
- inclusión e integración,
- reconocimiento,
- sentimiento de inclusión en la comunidad (el residencial en este caso)
- aprendizaje.

Por otra parte, de la definición propuesta nos parece interesante resaltar que el empoderamiento deriva de dos condiciones, siendo una de ellas la necesidad de que el medio facilite este proceso. También creemos que en los párrafos anteriores la presencia de esta condición ha quedado patente. Sin embargo, en este epígrafe queremos dar un

paso más en nuestro análisis explorando los efectos de la interacción entre ambas condiciones.

*Tabla 6. 17 Indicadores de empoderamiento.*

| VARIABLE | INDICADORES |
|---|---|
| **Autoestima** | Progreso en la satisfacción con uno mismo |
| | Coraje (afrontar con seguridad determinadas acciones y compromisos) |
| | Timidez (capacidad de mostrarse en público sin temor) |
| | Seguridad (creer en uno mismo) |
| **Responsabilidad** | Asumir tareas y compromisos de forma consciente, voluntaria y realista |
| | Asumir un rol propio |
| **Autonomía** | Iniciativa |
| | Autogestión |
| **Eficacia** | Capacidad de tomar decisiones adecuadas en los momentos oportunos |
| | Mantener un sistematismo y continuidad en los momentos oportunos |
| **Capacidad crítica** | Capacidad de análisis |
| | Tener un criterio propio |
| **Trabajo en equipo** | Mostrar implicación en el trabajo en equipo |
| | Contribuir con un rol proactivo en el trabajo en equipo |
| | Capacidad de comunicación |
| **Identidad grupal y comunitaria** | Sentimiento de pertenencia a la comunidad o al grupo |
| | Conciencia de problemáticas compartidas |
| **Reconocimiento** | Considerarse como interlocutor válido y actor |
| | Considerar a los demás como interlocutores válidos y actores |
| **Inclusión e integración** | Acogida de nuevos miembros |
| **Evaluación** | Importancia de la evaluación |
| | Capacidad de evaluación |
| | Capacidad de autoevaluación |
| **Aprendizaje** | Consciencia de haber adquirido o mejorado los propios conocimientos o capacidades |
| | Mejora de las capacidades de los demás |

Es decir, creemos, que dicho empoderamiento, si se ha producido, debe haber modificado de alguna forma la posición y el rol de los integrantes del grupo tanto en su comunidad como en la estructura de actores sociales. Por este motivo, en una segunda parte exploraremos como ha influido la experiencia de participación en la forma en la que

los miembros del grupo se posicionan frente a la problemática de la pobreza energética, empleando para ello tres categorías de análisis:

- Variación en la forma de entender el problema de la pobreza energética
- Variación en la forma de enfrentar su propio problema de pobreza energética
- Variación en la forma de entenderse a sí mismo dentro del problema
- Variación en la relación con otros actores sociales

Con estas categorías podremos evaluar qué resultados ha obtenido este modo de intervención basado en dos premisas estrechamente relacionadas: participación y empoderamiento.

Por último, a partir de las entrevistas realizadas aquellos miembros del grupo promotor que participaron en ambas etapas (investigación de cruce de saberes y taller de ahorro energético) ofreceremos la visión que estos tienen sobre esta forma de intervención en problemas sociales, tratando de explorar su validez y sus oportunidades.

### Proceso de empoderamiento

- Autoestima:

Según el mencionado estudio, (Soler et al., 2014), la autoestima puede medirse a través del progreso en la satisfacción con uno mismo. A lo largo de las entrevistas hemos constatado evidencias de ello, en la mayoría de los miembros del grupo. Asociamos esta sensación de progreso a expresiones en las que ellos manifiestan sentirse útiles y a aquellas en las que comunican, explícita o implícitamente una sensación de logro. No es de extrañar que haya salido en casi todas las conversaciones la sensación de sentirse útiles a raíz de la participación en el proyecto, cada uno por diversos motivos, pero, sobre todo, debido a que todas ellas son personas bastante activas con situaciones ocupacionales muy poco definidas, ya por su condición de inmigrantes (llamando la atención en este caso las continuas alusiones al proyecto vital personal anterior a la migración), ya por su condición de mujer, ya por la edad:

> *"Es algo bueno porque se siente uno útil […] ¿Qué es lo que más me ha gustado? No sé, interactuar con la gente, sentirme pues en el momento que no tengo trabajo ni nada de eso, me siento como...como lo digo yo, ¡haciendo algo! No me siento como...Ahora estoy contento, pues al menos digo "bueno, no tengo trabajo, pero el jueves tengo que hacer esto". Me motiva eso" (3EP_AO).*

*"Me ha servido para darme cuenta de que todavía puedo hacer cosillas. ¿Sabes? Porque piensas "bueno, ya... ¿para qué voy a involucrarme? Pero bueno, me ha involucrado en un proyecto. Este mes cumplo 64 años. […] Lo que tengo yo… me limita mucho, me limita muchas veces y lo que necesito son empujones. Sí que a ver, puedo hacer cosas y eso, pero me he vuelto muy… bueno eso, vivo solo y entonces al vivir solo… la soledad es bastante mal". (3EP_NO)*

*"A mí al menos a mí me motiva el sentirme útil, porque tampoco yo… ya que llevo tres años de no trabajar. Y pues también salir un poco a la rutina, socializar con otras personas, no sólo estar de ama de casa y de madre todos los días 24/7. Y sí, es que la verdad, es que claro, yo ya llevaba 10 años trabajando. Y desde antes estudiando y bueno, sí, en cierto punto yo siempre como estaba buscando qué hacer, algo, en qué entretenerme, siempre estoy haciendo algo" (3EP_CA)*

En realidad, esta evocación de una vida laboral anterior en el país de origen es muy importante, pues con frecuencia (y en el grupo se observa) los inmigrantes tienen unos estudios que en sus países les proporcionan acceso a trabajos de cierto prestigio, pero al llegar a España, por motivos de homologación, se produce una pérdida de biografía ocupacional, al verse obligados, entre otras cosas, a aceptar trabajos por debajo de su cualificación, lo que sin duda es un varapalo para su autoestima y autoconcepto (Carrasco, 2016). Es el caso concreto de uno de ellos, que en su país era profesor de contabilidad en un instituto de formación profesional, hecho que ha impregnado bastantes de sus argumentos y que se ve también reflejado en este momento en el que comenta la interacción con las familias del residencial durante las sesiones de formación:

*"Muchos demostraban interés y al mostrar interés tú te animas más a… y esto, y esto… y te creces. Te creces porque te viene una persona interesada… esto es como el profesor con el alumno favorito [risas], el alumno favorito "hey profesor", "ah, este es mi alumno favorito" porque me pregunta, me investiga… pero así mismo me sentía ahí. Cada vez que uno se sentía como interesado quería como explicarle más... y ese tipo de cosas". (3EP_ER).*

Por otro lado, la sensación de logro, también se halla muy presente en los datos, aunque cada uno la orienta de una forma, también un poco en función de su personalidad, y de su experiencia. Es decir, sin duda, aquellos miembros del grupo con un nivel educativo más bajo y aquellos que tenían menor seguridad personal fueron los que se mostraron más enfáticos con lo alcanzado. En cualquier caso, el carácter social de la experiencia ha sido lo que ha actuado como reforzador de la autoestima, toda vez que los demás nos devuelven, muchas veces, una imagen más positiva de la que nosotros mismos solemos aplicarnos a nosotros mismos. Es decir, experiencia y retroalimentación son dos herramientas básicas para un proceso de empoderamiento:

*"Al principio pensé… no me voy a apuntar a esto porque… ¿yo cómo voy a estar dando clases a personas que no conozco si yo para dar clases soy nula… para hablar en público soy nula… y … hasta que lo intenté, lo probé y dije… oye, pues tampoco está tan mal, tampoco se pasa tan mal, tampoco es tan castigo… no sé… no se te hace tan*

*largo, se te hace hasta corto… te lo pasas bien con tus compañeros y con la gente. Aprendes mucho también de…del tema, y sobre todo aprendes d ellos demás… Y para mí ha sido más que a nivel energético… […] Y me ha ayudado a abrirme más, a hablar en público… En esto me ha ayudado mucho porque pensé que no sería capaz, de que sería inferior, y de que lo haría mal o me mirarían mal, pero al final lo hacía bien… y como el feedback ese positivo de que te dicen "lo haces bien". Entonces pues te da autoestima y te alimenta. Así que al final bastante positiva la experiencia" (3EP_VA).*

Este aspecto relacional ha sido citado también por varios de ellos, no solo como auto referencia y estímulo sino como acicate para continuar en el proyecto, al sentirse acompañados e incluso autorizados:

*"¿Mi función? Pues yo creo que ha sido expresar mis ideas. He ayudado a la gente cuando me ha preguntado algo, compañeros. Eso pues me venía bien. Me viene muy bien porque en estos casos de este tipo de enfermedades, la autoestima baja mucho. […] Pues [el hecho de que fuera un proyecto de equipo] personalmente me ha venido muy bien. Por el hecho de tener que salir de casa. Sabes que los jueves tienes que ir." (3EP_NO)*

También enfrentarse al reto de hablar en público, muy relacionado con el indicador de timidez, ha sido una cima bastante difícil de coronar para algunos, si bien, conseguirlo les ha hecho sentirse muy satisfechos consigo mismos:

*"En realidad esto para mí fue una experiencia ver a tantas personas ahí, que bueno, la verdad es que sí lo he hecho, pero pues me sentí quizás un poquito intimidada por la primera vez que iba a hacer esto. Pero claro, de lo que cabe me ha enseñado a enfrentar esos miedos, ese temor. […] Que estoy mejorando, que no me estoy quedando, que no me estoy durmiendo en mis laureles. Entonces… más contenta, más contenta" (3EP_PY).*

*"Por ejemplo, yo aquí en el vecindario no me hablo mucho con la gente, entonces, ponerte y hablar delante de la gente y ver que son tus vecinos y explicarles no sé qué y lo otro, pues sí, sí ayuda" (3EP_MN).*

Este temor a hablar en público y a la envergadura de la tarea no es común a todos ellos, pues en muchos de ellos pues algunos de ellos aluden al coraje como uno de los rasgos de su personalidad (otro indicador de autoestima), pero, sin duda, el proyecto les ha servido para reafirmar esta característica personal, si ya la tenían o a adquirirla, afrontando con seguridad determinadas acciones, pero incluso a estos el contexto les resultaba desafiante por otros motivos, aportándoles seguridad y confianza en sí mismos:

*"Sí, yo me veía capaz, yo allá en mi país di clases de contabilidad entonces yo estaba enfrentado a lo que es tener un público y ya veía de esa situación así que no tenía ningún problema en trasmitir esos conocimientos. […] Era complicado tratar de transmitirle el conocimiento a aquellas personas que no me entendían bien lo que yo quería decir ¿entiendes? Por la barrera del idioma […]la autoestima pudo haber mejorado bastante al estar aquí en este grupo. Porque de pronto, digamos, que uno se siente después de esta experiencia, se siente como más capaz de lograr ciertos objetivos y comprender lo que significa el conocimiento que llevamos […] nos sentimos mejor cuando salgamos de aquí por este tipo de conocimientos, esta experiencia que tuvimos" (3EP_ER)*

De alguna manera, mediante la participación, el proyecto ha fomentado la proactividad en aquellos que así se definían, encontrándose en el impulso de prepararse y adquirir más conocimientos un catalizador de esta actitud:

> *"soy de los que me gusta hacer las cosas, si no las sé, pero me gusta decir "venga, yo miro a ver si soy capaz".*
> *P: ¿Y te ha ayudado el proyecto a desarrollar ese lado más...? Aunque ya lo tenías.*
> *En investigar y ver que puedo dar más que quedarme callado esperando que digan "ándale hágalo usted". Sé que si yo me lo propongo soy capaz de hacer las cosas […]. Cuando lo del bono social hay cosas que no entendía porque yo no…yo no estuve en la formación de energía sin fronteras. Entonces, claro. Y a mí me dijeron "aprendes esto" o "a usted le toca esta parte". Y yo decía "pues yo no sé nada de eso". Entonces me puse a mirar cosas y ahí fue cuando miré el 1380 KW/h. Que eso es anual no mensual. Porque yo no lo sabía y eso es mucho. Me puse a investigar cuanto es 1380 (3EP_AO).*

> *"Lo primero cuando… cuando me dicen a mí, cuando me plantean un proyecto yo no me pongo barreras, yo acepto los proyectos. Acepto los retos. En el caso mío yo acepto los retos. Si me dicen "mira tenemos que hacer esto" pues yo voy y te digo que "sí", porque no puede haber una palabra como un "no". Porque siempre es bueno aprender de algo nuevo, algo que, de todas maneras, te quedas marcado a uno mismo ¿no? Y de eso influye mucho, ya que yo soy madre, ¡a mis hijos! […] Me he incorporado después de la capacitación que tuvieron ellos. Por eso también este… Bueno, peor me aposté en investigar, a leer. Sí, porque claro, no me lo han dicho, pero si ya iba a presentar un proyecto a las familias, tampoco podía quedarme así sin decirles ¿No? (3EP_PY).*

- Capacidad crítica

La capacidad de crítica es una dimensión crucial del empoderamiento. La posibilidad de emitir juicios, esto es de analizar y hacerlo bajo un criterio propio es indispensable como garantía para organizar una acción orientada a un propósito determinado. Ya hemos comentado anteriormente como durante la etapa previa al inicio de este proyecto, el grupo fue capaz de realizar un diagnóstico, es decir, de identificar unas necesidades y planificar un rumbo de acción. También veremos ejemplos del desarrollo de esta conciencia crítica con respecto al problema de la pobreza social, pero algunos de ellos, es cierto que no se observa en todos, a lo largo de la entrevista aportaron alguna información importante sobre la deriva del proyecto, y sobre algunas modificaciones que podrían hacerse. En este sentido, dos de las personas del grupo coincidieron en observar que la formación no era igualmente útil para todas las familias, si bien, solamente uno de ellos demostró una capacidad de crítica completa (la que combina la capacidad de crítica con la asertividad) observándose que no todos alcanzaron el mismo grado de empoderamiento. Veamos estos dos casos:

> *"Bueno, lo que pasa es que yo soy de los que pienso que la gente por estar acá bueno, vienen y entienden y todo, pero… digámosle que como nos ayudan entonces la gente hace caso omiso muchas veces a las cosas porque veo "igual gaste mucho o gaste poquito… me ayudan a pagar". Lo que la gente muchas veces no entiende es que se está haciendo, no porque estén acá, sino cuando salgan, ahí es donde verdaderamente*

*van a ver… que verdaderamente va a servir lo que nos dijeron: la formación y todo eso. Porque mientras están acá como que la gente así diga bueno, de pronto el equipo promotor, si… y unos que dicen que es bueno, que han ahorrado y esas cosas, pero yo creo que la mayoría son de los que les sale por un oído y les sale por otro, por lo que están acá, porque tienen otros problemas etc.*

*P: ¿Y sería bueno hacerlo cuando vayan a marcharse o no?*

*R/Nooo, no que yo digo es que como está, está bien, lo que pasa es como le digo, de pronto hay algunas personas que son conscientes y van a… mientras que hay otras que les da igual y vienen como por… porque tengan que venir y ya. Bueno, tengo que hacer esto porque, no me obligan, pero sí me toca, porque me llamó la PR… porque esto… mientras que hay otros que son más conscientes, creo yo, que son los que piensan en un futuro, que esto no va a ser para siempre, que me tengo que ir" (3EP_AO)*

En este segundo caso, la conclusión es parecida pero el informante añade una posible solución, sin demostrar reparo ni en admitir que el proyecto debe mejorarse ni en, incluso, hacer una pequeña crítica a la dinámica del proceso de alta del residencial:

*"Lo que sí noté es que, por lo menos, muchos de los conocimientos que nosotros transmitíamos era para cuando estuvieran fuera, salvo lo de los electrodomésticos […] lo que pasa que claro, cuando una persona sale no da mucho tiempo de orientarlo y refrescarle esos conocimientos. Entonces yo pienso que los que necesitan más información son los que poco a poco van a ir abandonando todo esto. […] Lo que pasa que no hay una planificación de aquí de las personas que van saliendo […]" mire ustedes que se van… siéntense aquí los dos… la familia… vamos a darles otra vez esos conocimientos". Y no tiene que ser justo… el día antes de que se vayan sino… "mire que le salió una casa y hace falta un mes, dos meses para irse" … detectar a tiempo. Yo sé que no van a ser todos, pero tratar de, tratar de. […] Claro yo he escuchado que por ejemplo [nombre], el día que… momentos antes… que estaba contratando y me estaba diciendo [nombra a N., compañero del grupo] que estaba contratando suministro… y estaba reunido con otra persona más para contratar y "llamen a N., … N. ven acá para que le ayudes". Eso debería ser un poco más planificado" (3EP_ER).*

Es claro, que la capacidad de crítica por sí misma no termina de indicar un empoderamiento efectivo, pues para que este se dé, que coexistan, como indican (Soler et al., 2017) una serie de condiciones internas, personales, (como podría ser en los casos que analizamos la capacidad para emitir un juicio) con otras condiciones externas, que podría ser la seguridad de encontrarse en un entorno acogedor con el juicio y con un proceso concurrente de transferencia de poder, que permitan una reorientación de aquello que se juzga susceptible de cambio (pues hablamos de una adquisición de poder orientado a tomar decisiones que afecten a sí mismos o a la colectividad). En este sentido, el siguiente fragmento, también, es un buen ejemplo de esto: su contexto es la reflexión que hace una persona del grupo en torno a la decisión de una compañera de incluir en su parte una información sobre como adquirir la clave pin y los certificados digitales para realizar los trámites administrativos digitalmente y como defendió su argumento hasta que se retiró esa parte de la formación:

> *"Que a mí lo de la documentación, el QR me parece innecesario totalmente. El bono social es muy facilito. Vas a la suministradora, te dan el formulario y lo rellenas, llevas el libro de familia, firman los mayores de 14 años y ya. ¡No hay más! Libro de familia, empadronamiento y si tienes el de familia numerosa. Más nada. Los DNI de los titulares, más nada. Entonces si yo le explico a una persona que ya lleva…, que ya de por sí la primera carla es super larga y me pongo a entretenerles que si no sé qué del QR, que si tengo la fe de vida y que si no sé qué y que me lo puedo descargar… iban a decir "pero…" O sea, a mí me produce mucha ansiedad tanta información. Y más que si el QR que si la tarjeta electrónica, DNI… ni va con lo que estamos dando ni me parece… es un apartado de electrónica, que sí, que es muy útil, pero que debe ser aparte. Yo se lo dije a [nombra a la directora] O sea, esta formación debe ser totalmente aparte. Que sí que es necesaria, y que la gente tiene que tener su clave, su DNI, su no sé qué. Pero no en el bono social. Y ya me dijo [nombra a la directora] "ah vale, pues intentaré ir quitando poquito a poquito". Se lo dije a [nombra a la compañera que tuvo la iniciativa]. Al principio no le gustó mucho porque era quien lo había hecho, pero se defendió [en el grupo] que la gente [las familias] ya no… no dejaban hasta terminar. Es que la gente además haciendo "así" [gesto de mirar el reloj]. A mí me molesta eso, porque es como que estoy molestando a las personas que están viniendo a… están… su tiempo, sus niños, su… aparte de estar al final de todo, no entra, yo no lo compagino ni con lo que es el bono social ni con lo que es la energía. Entonces, si tú me dices todos esos papeleos después de haberme hablado del bono social, yo digo "off, ni loca, no, no me voy a meter al bono social que también tengo que descargarme el QR, que tengo que hacer esto, que tengo…" Yo eso dije que se quitase" (3EP_MN)*

En definitiva, esa capacidad de crítica demostrada por esta integrante del grupo requirió de ella que entendiese que "podía" hablarlo con la directora y con la compañera que había hecho esa sugerencia, que entendiera que estaba en un entorno propicio para la crítica. De hecho, en su entrevista, así explica, precisamente, la otra implicada la importancia de llegar a un consenso y sus condiciones de posibilidad:

> *"[Trabajar en equipo] es estar bien, no discutir, llegar a un consenso. Y por supuesto aceptar… eh… si alguien no está de acuerdo, una crítica, aceptarla. […] no, pero no hemos tenido muchos conflictos, somos bastante buena gente, se nota el buen rollo y sí lo hemos dicho [los desacuerdos]. Con ellos me he sentido bastante a gusto. Porque a lo mejor con otras personas…que conozco pues no me llevo tanto, pero con ellos sí, no se… yo creo que el llevarse bien, el poder tener una relación un poco así de amistad ayuda mucho a la hora de hacer un trabajo y sobre todo de llegar a un consenso, y también a la hora de comunicarnos con las familias porque se nota cuando el grupo está a gusto". (3EP_VA).*

- Identidad grupal y comunitaria

A la hora de adquirir un empoderamiento personal y comunitario y, sobre todo, de evidenciarlo, estas dos dimensiones son muy importantes. El adquirir conciencia de sentirse parte de algo mayor a uno mismo es crucial para cualquier desempeño social y para tomar la decisión de involucrarse con el bienestar social. Nos hemos acercado a estas dos variables a partir de la exploración en los datos de dos indicadores: el sentimiento de pertenencia al grupo y la conciencia de problemáticas compartidas y de características que indican un reconocimiento de afinidades.

Con respecto a la identidad grupal los resultados son contradictorios. Por un lado, el grupo ha funcionado muy bien, y al ser preguntados sobre ellos la mayoría dan muestras de satisfacción y hablan de haberse encontrado muy a gusto. Sin embargo, durante las entrevistas también es frecuente que no recuerden unos los nombres de los otros. En este sentido, se encuentra bastante diferencia entre el grupo grande, el grupo promotor y el grupo pequeño de trabajo (los formados para distribuirse la formación). Ello no es de extrañar, puesto que el grupo promotor del Taller de Ahorro Energético se compone de dos generaciones de miembros, unos que están desde el principio (llevan viéndose semanalmente año y medio), mientras que otros entran en el grupo justo después de las sesiones de formación de energía sin fronteras. Aún, así, la mayoría, sí tienen un sentido de pertenencia al grupo definido y tienen la sensación de haber formado un grupo de trabajo más o menos amplio, según el caso:

> *"Bueno, a ver… veo que algunos tienen esa facilidad ¿Cómo te puedo decir? Se comunicaban, pero siempre en su círculo, no se comunicaba en el otro. Eso es lo que sentí. Como que más se relacionaban en el grupo pequeño, no en el grupo grande. En el grande cada uno daban su opinión, pero no, no veía una relación" (3EP_SA)*

> *"Fíjate, al principio nos dividíamos en equipos, pero a la vez como ya a lo último estábamos muy compenetrados… "mira ayuda a este del grupo para que dé un poquito más" y este tipo de cosas… […], éramos un equipo. O sea, somo un equipo, porque esto continúa ¿no? Como todo siempre hay cosas que mejorar ¿no? pero yo creo que estamos funcionando muy bien" (3EP_ER)*

> *"Con [nombra a una compañera del grupo pequeño] ya hemos tenido una química con solo mirarnos. Ya era… ya era como que te toca, a mí me toca y nos hemos visualizado así. Fluyó solito en la parte de la capacitación con la familia. Ahí empezó a… Y solito fluyó y pues no. Al final hemos sido un equipo solidario y unido. Porque de todas maneras nos faltaba algo y pues nos poníamos hincapié y ella me decía "mira, vamos a hacer esto y…"*
> *P/ ¿Y con el resto del equipo, de lo que es el equipo grande, promotor?*
> *R/ No con ellos… en realidad no tengo mucha comunicación. O sea, conversamos lo que es… ni tanto porque cada uno agarra su grupo y ... hace sus trabajos. Pasando de eso no, al menos yo no, con ellos no.*
> *P/ ¿crees que tienes cosas en común con el resto del grupo promotor?*
> *No*
> *P/ ¿no?*
> *No*
> *P/No. Vale ¿y piensas que tenéis problemas parecidos?*
> *Mmm… no. Pero es que yo me acoplo a todo. Pero no, no hay algo…*
> *P/ Algo que hayas visto, que hayas escuchado aquí, en la gente que ha comentado que estaba viviendo, decir "pues a mí esto también me pasa"*
> *De todas maneras, sí*
> *P/ ¿Sí?*
> *Sí, bueno, más que todo la dificultad de no usar con calidad la energía ¿no? Que normalmente nos privamos de energía para poder tener un ahorro en casa. Pero a veces, si bien es cierto, nos dicen que no es privarse sino el uso correcto hacia eso ¿no? de energía. Pero sí, claro, en eso sí, en ese aspecto sí ha habido mucho en común. Creo que todos mis compañeros también han pasado por eso" (3EP_PY)*

*"Todos tenemos la misma problemática que es el salir de aquí. Y ese es el problema que tenemos en la cabeza. Yo, por ejemplo, ya llevo mucho tiempo aquí y yo sé que tengo que salir de aquí. Eso es difícil y complicado, pero bueno." (3EP_NO)*

La identidad basada en la vulnerabilidad que padecen por el hecho de tener que privarse es fuerte e incluso trasciende al hecho de vivir o no en el residencial:

*"Bastantes [cosas en común con el grupo]. Aun no acabo de encontrar una independencia, un trabajo que me haga tener una estabilidad económica, entonces… obviamente tengo que ahorrar un montón. Lo que pasa que yo he solicitado bonos sociales y al haber estado en una casa diferente a la de ellos pues puedo solicitar todo tipo de ayudas, en cambio allí en el residencial no se podía. Porque allí es distinto. Son ellos los que te proporcionan un descuento. Vaya que pagas muy poco por la calefacción y de todo, y yo… recibo las ayudas de otra manera"* (3EP_VA).

En general, todos valoran mucho el buen ambiente del grupo y la sensación de haber pasado buenos ratos juntos:

*"No sé, puede ser como esa alegría como la chispa, como que decimos chiste, nos reímos. Vale, entonces se ríen mucho… les digo vale, tal cosa, y ellas se ríen o cuentan cosas, y entonces es como más o menos" (3EP_AO)*

*"Además de la situación de que estamos aquí, de la situación económica y social, estamos en común en que, digamos que nos sentimos bien en este proyecto. Nos sentimos muy bien. O sea, como que, digamos que no entramos con esa intención pero que de pronto nos vimos como… "cónchale, esto mola" [risas] Según, o sea, lo que yo vi, que a todo el mundo le gustaba ¿entiendes? Yo lo vi, el que no le gustó salió. Yo por lo menos lo percibí de esa forma" (3EP_ER)*

También es descrito el grupo como un lugar en el que la comunicación era bastante fácil, si bien, alguno aludió a que esto se alcanzó con el tiempo, sin duda debido al propio carácter cada uno:

*"A medida que iba pasando el tiempo me sentía más cómodo en el grupo y participaba más. Y como que, digamos, daba más mis ideas de cómo, como interpretaba las cosas. Escuchaba a todos para saber, que decían cosas interesantes. Cosas que dijeron que de pronto: "ah, no recordaba esto, pero ahora sí recuerdo que esta persona lo dijo" ¿me entiendes? Pero sí cada día me sentí más en confianza con el grupo, y bien, me daba a intervenir más. […] Al principio no [me resultó fácil comunicarme] porque no los conocía. Yo soy una persona que quiero conocerte mejor antes de confiar en ti. Pero después sí, cada vez que nos reuníamos y hablábamos, interveníamos y para mí fue más fácil después. Algunos hablaban más, otros menos, pero yo pienso que se les escuchaba a todos, a quien quería hablar se le escuchaba. A cada quien se le dio, digamos ese tipo de confianza de ser escuchado, de ser escuchado seriamente, pues no como… te escuchamos por escucharte, no… oíamos lo que cada quien tenía que decir" (3EP_ER).*

Por último, es importante destacar que la opinión de una de las integrantes, quien, destacó, sobre todo, el sentimiento común en ellos de querer avanzar y el tener objetivos en la vida:

*"No tenemos una formación, pero queremos no seguir aquí y tener más formación y más, y un objetivo de futuro, un algo, un bienestar, que a mí eso también me importa muchísimo […] por ejemplo [nombra a una compañera] que busca, que se mueve, que siga estudiando, que no se caiga o con lo que hace no se agacha. [Nombra a otra], lo mismo, quizás. Que todos tenemos objetivos" (3EP_MN).*

Con respecto a la identidad comunitaria, es difícil precisar en qué medida ha tenido lugar pues en las entrevistas, sobre todo se han focalizado en el grupo. Creemos que sí existe, pues al igual que pasaba con la identidad grupal la impresión de compartir una situación de vulnerabilidad es evidente; sin embargo, con los datos disponibles no es posible atribuirlo al hecho de participar en el proyecto, aunque el hecho de hacerlo les ha permitido ponerse en contacto con otros:

> *"Muy bien, porque he conocido nuevas personas. He conocido diferentes, digamos, situaciones. Mira, sin esto, como yo soy una persona, y nosotros unas personas que tratamos de molestar lo menos… entonces aquí conocimos bueno, "esta persona está pasando por esto", o sea, no es que estén enfermos y sus cosas privadas no las sé yo, sino más que todo por qué estamos aquí, que aspiraciones tenemos […] y digamos que también me ha ayudado a conocer otro tipo de culturas. Porque aquí hay muchas culturas. Me ayudó a conocer personas diferentes, que de pronto no hubiese estado en este grupo lo hubiera conocido más lento en el tiempo, pero aquí… yo escuchando, hablando, intercambiando he conocido" (3EP_ER).*

Por otro lado, el hecho de compartir "destino" propicia esta identidad lo cual se observa, directamente en la capacidad que demuestran para extrapolar sus necesidades a los demás y en querer compartir con ellos lo que a ellos les ha sido de utilidad en su itinerario, más allá de los objetivos energéticos del curso:

> *"Quise añadir lo del certificado electrónico y lo del PIN permanente y lo de la clave PIN. Dije, "venga, va, lo voy a poner, aunque luego iban a dar un taller, pero así como una iniciación para que ellos sepan que existe. Y también porque para mí ha sido de una gran ayuda y una gran facilidad poder sacar los documentos por internet y.… y sobre todo venderles lo del certificado electrónico" (3EP_VA).*

No obstante, la mayoría de las referencias que pueden relacionarse con este aspecto se encuentran al abordar el tema de su liderazgo, por lo que lo veremos un poco más adelante. Lo que sí se ha encontrado en varios de ellos es una mejora en el sentimiento de pertenencia al residencial, siendo lo más destacable, cómo este sentimiento de pertenencia lo asocian claramente con la posibilidad de participar, motivo por el cual, aunque el proyecto no haya dado demasiado de sí a este respecto, esto es un hecho a tener en cuenta de cara a seguir propiciando este "contar con ellos":

> *"Pues yo es que siempre he colaborado en el residencial. Esto sería lo más largo, lo más complicado, a lo mejor para mí ¿no? pero siempre las hermanas o [nombra a la directora] siempre cuentan conmigo o a lo mejor cuenta conmigo para hacer alguna actividad aquí. Esta ha sido la más complicada para mí, claro. […] He estado con los niños, ahora quieren que les entrene… veremos a ver si les entreno. Porque va a ser complicado, pero bueno, yo lo hago […] Y entonces sí, esta ha sido una experiencia más complicada que lo otro porque antes me pedían una cosa puntual…" (3EP_NO)*

> *"Sí, un poco sí. Sí, me siento más integrada. Antes no… ahora me siento más… como que más conocida*
> *P/¿te sientes más a gusto aquí o igual?*

*Bueno… igual porque como te decía, yo saludo a todos y al final de este… lo cortés no quita lo valiente y me siento igual que antes" (3EP_PY).*

*"Sí, no, no, me he sentido útil. Porque a ver que el otro día hubo una fiesta de… o sea, sí, una fiesta de… manos… [unidas], pues me llamaron para colaborar y bajé, y entonces te sientes útil porque ya tienen más confianza contigo, las monjas [nombra a dos de ellas], y con [nombra a la directora]. Entonces que como al formar el equipo de… somos más como un equipo. Entonces, a parte de las PR, de las monjas, de los vigilantes, pues está también el equipo que puede ayudar. Entonces, sí, sí, sí. A mí eso me gusta, sentirme útil y es entender que la gente pueda necesitar mi ayuda. Me gusta" (3EP_MN).*

- Integración e inclusión

Esta dimensión se relaciona con la capacidad de acogida e integración de miembros nuevos. Este es un aspecto muy importante, pero más en un proyecto como este y sobre todo si lo que se pretende es replicarlo en otros recursos residenciales de Cáritas. Pero también en otros contextos para propiciar la promoción de las personas en situación de pobreza en la identificación de casos y en el ejercicio de su rol de agentes (digamos que cuantas más personas participen y reciban una formación en la que ellos tomen una parte activa, mayor capacidad de expansión de resultados puede tenerse).

En concreto en el residencial, ha conllevado, y conlleva en la segunda fase que se está desarrollando, mucha dificultad, debido a la salida y entrada de nuevos miembros en el grupo debido, bien al abandono del residencial, o a otros factores personales y laborales. Ello hace que existan diferentes niveles de formación (que pueden ser salvados como hemos visto por la capacidad del grupo de adaptarse y ponerse al día). Además, sobre todo en esta primera fase, que ha implementado un proyecto de formación tan organizado, la incorporación tardía ha supuesto, también, que ya estuviesen los grupos formados, organizados y funcionando perfectamente.

Así, en esta primera fase, en el grupo ha habido varias "generaciones", si bien cada uno de ellos tiene una visión diferente. La mayoría de ellos creen que la integración se ha producido, aunque como hemos visto, esta ha sido mayor en el grupo pequeño que en el grupo grande. Por otro lado, también existe una variabilidad de impresiones atribuibles a las diferentes personalidades:

*"[Nombre] al principio estaba más perdido, pero yo creo que es más por su forma de ser, no es por haber entrado antes o después. No saben todo al mínimo detalle" (3EP_VA)*

*"No, yo creo que se han integrado bien. Es más, en estos días estaba pensando en mi casa y decía…" ¿Quiénes somos los originales?, es que no recuerdo quienes somos, porque no recuerdo en qué momento entró cada uno. Entonces es que se integraron*

*muy bien y creo que los antiguos los aceptamos como lo que eran, pues como un igual dentro del grupo. Y vinieron con muchas ganas ¿entiendes?" (3EP_ER).*

Sin embargo, esta es la visión de una de las personas que se sobre todo una de las personas que se incorporó incluso después de la primera sesión de formación del grupo promotor, la cual tuvo bastante mala experiencia, y al no sentirse integrada prefirió quedarse en un segundo plano (aunque llegó hasta el final de esta fase del proyecto) durante las formaciones, participando también más en los seguimientos:

*"Fui como acotando. Me leí un poco el módulo y fui acotando con mis experiencias o dando eso… pero del módulo en sí nada. Solo acotar de mi experiencia de haber leído un poco. De repente ellas decían y yo ponía como ejemplos, pero…[…] Experiencia de dar yo la charla no la tuve porque me integré tarde y… además el grupo que ya estaba consolidado yo sentí que no… que no encajaba porque no eran esas personas que te dicen: "mira, yo estaba haciendo esto y podés vos hacer esta parte y no… de hecho, yo me sentí como que "esta viene a…" una cosa así, porque había pedido el material… que me dijeron que me lo iban a dar pero luego no me dieron… pero porque yo insistí y entonces a mí eso ya… me… o sea, es como que me corta, o sea, yo cuando veo que la persona no me recibió bien es como que no encajo ahí, es como que me siento cuestionada ¿por qué esta viene…" o… ya no continúo. Yo misma siento que estoy invadiendo lo que…pero bueno, cada uno sabe…" (3EP_SA)*

En cualquier caso, sin duda estamos ante uno de los grandes desafíos de los proyectos de larga duración como este, y para los profesionales que los acompañen debe ser un objetivo claro trabajar el empoderamiento, también a través de esta variable, siendo así que es un peligro real:

*"Al ser un grupo tan pequeño y tan cerrado pues hay gente que la verdad que llega y está el grupo hecho. Intentamos incorporar, pero… es que la mayoría se ha incorporado super tarde, super tarde, super tarde… entonces estábamos formando, por ejemplo, cuando se incorporó [nombra a un compañero nuevo], que estuvo un par de días ¿qué le vas a decir que haga, ¿qué le vas a decir que diga? Estaba todo hecho y formado. Entonces es un poco complicado. Entonces él no ha tenido la formación de profesionales, solamente nos ha escuchado a nosotros. La formación de los profesionales es super importante también, porque no te basas solamente en lo que oyes, sino en lo que ellos dicen. Que es complicado. Es difícil tener el grupo cerrado y ya está a super alto nivel y meter a alguien. A mi eso lo veo que, si alguien se ha incorporado, pues les demos su espacio e intentan, si intentan incorporarse, pero es muy muy complicado Yo lo veo difícil" (3EP_MN)*

- Aprendizaje

Abordamos la última de las variables de empoderamiento, pues la de reconocimiento, al estar más relacionada con el rol de actor social la abordaremos después cuando exploremos como ha influido el hecho de la participación en la forma de entender el problema de la pobreza energética y en el papel que ellos juegan o pueden jugar como actores.

No queremos ser reiterativos y simplemente diremos que todos los entrevistados han sido muy conscientes de haber aprendido, fundamentalmente a nivel de conceptos energéticos, en mayor o menor grado.

> *"Sí, sí. Convencido. Convencido de que todos hemos aprendido. Se ve. Y el interés que han puesto en averiguar, en investigar todo esto. Y cuando intercambiamos conocimientos es que tú ves que es diferente cuando hablamos al principio que cuando hablamos después. Porque sabíamos del tema. Unos más y otros menos, pero sabían del tema. Y del diferente, no solo del que investigaste, porque escuchabas lo de los demás. No porque ibas a dar esa clase sino poque esto también me sirve a mí independientemente de que yo no lo de, pero me sirve. Entonces todos sabíamos de todo. De pronto diferentes niveles, pero sí, sí." (3EP_ER).*

Aprendizaje de unos conocimientos que estiman por su utilidad y como medio de integración, tanto en España (en este sentido es un sentimiento muy común en los extranjeros del grupo) como para el momento en que salgan del residencial:

> *"Conocimientos acerca del tema, de todo esto eso del ahorro energético de aquí, de…pues todo este sistema aquí se maneja muy diferente que en mi país. Todo esto es totalmente nuevo, ha sido totalmente nuevo para mí. Entonces para mí sí ha sido de mucho provecho de cara al futuro, donde ya salgamos a rentar nuestro propio piso y tal. Conocer todo esto a mí me tiene ya… ya preparada" (3EP_CA).*

También la mayoría explican haber adquirido competencias relacionales:

> *"Sí, esto me ayuda bastante a mejorar, mejorar mi capacidad y la forma de hablar, […]en la forma de expresarme. Sí, he agarrado técnicas de quizás para que me comprendan las personas. De todas maneras, eso sí he aprendido. He aprendido eso" (3EP_PY).*

### Influencia de la experiencia de participación en la visión del grupo promotor de la pobreza energética y del papel de sí mismos dentro de ella.

Una vez analizada la influencia de la participación sobre el proceso de empoderamiento de los miembros del grupo promotor abordamos algo fundamental: cómo ha cambiado la experiencia su forma de entender la pobreza energética y su rol dentro de ella.

Muchas personas *padecen* pobreza energética. Los integrantes del grupo, todos. Pero ¿el paso por este proyecto habrá transformado su actitud? La actitud según (Blay, 2016) es la postura interior con la que las personas enfrentan su realidad, predisponiéndoles a reaccionar ante ella de un modo u otro, y pudiendo ser activa o pasiva. Esta actitud es activa cuando la persona se convierte en agente, en relación con la realidad y con las demás personas insertas en ella; por el contrario, es pasiva cuando se

reacciona mecánicamente, cuando se padece la realidad, es decir cuando no uno no es consciente ni de sí mismo, ni de su entorno ni de la gran variedad de posibilidades de interacción que superan la simple reacción mecánica.

Este apartado sigue en relación directa con la exploración del empoderamiento del grupo; es decir, el empoderamiento no se reduce a la adquisición de conocimientos y habilidades, sino que es necesario explorar si éstos producen frutos y cuales son. Por eso, no nos concentramos exclusivamente en un empoderamiento personal, sino que consideramos que el proceso de intervención debe incluir el acompañamiento de estas personas hacia la toma de conciencia de su responsabilidad en el problema. Tras una experiencia como la que estas personas han vivido no puede faltar un momento (que en este caso fue la entrevista en profundidad) que más allá de limitarse a investigar hasta qué punto se ha producido empoderamiento ayude al entrevistado a tomar contacto con su propia visión sobre la pobreza energética y a su papel dentro de ella; le ayude a tomar conciencia de lo aprendido (al modo socrático de la mayéutica socrática) y, también, a concienciarse de su rol activo (pues como veremos, no todos se reconocen actores sociales ante la pregunta directa por ello, aunque hayan dado respuestas que lo testimonian) con el fin de que continúen ejerciéndolo. En definitiva, abordamos ahora una cuestión que podría resumirse como la exploración de las manifestaciones del empoderamiento.

Así, consideraremos que este se ha producido, de forma efectiva, si ha supuesto un cambio en la visión del problema, un cambio en la forma de enfrentar su propio problema, un cambio en la forma de entenderse a sí mismo dentro de la problemática (de sujeto pasivo a agente activo) y un cambio en su relación con el resto de los agentes implicados (empresas energéticas fundamentalmente). Es decir, si se han producido las condiciones necesarias para cambiar la disposición interna del sujeto ante su problema desde una pasiva a otra activa (o quizá para algunos de incremento en la constancia y grado de actividad, pues la mayoría de ellos, como esperamos que ya esté quedando manifiesto, son personas de grandes arrestos que el proyecto simplemente ha canalizado).

- **Variación en la forma de entender la pobreza energética**

Investigar esta variable es fundamental para entender no solo como se ha transformado, sino qué visión tienen estas personas sobre el problema, qué saber pueden aportar desde su experiencia a la comprensión de este problema social.

Lo más significativo de los datos es que en esta ocasión y ante la pregunta; *¿Cómo ha variado la experiencia tu forma de entender la pobreza energética?,* no ha habido respuestas coincidentes, poniendo cada uno de ellos el acento en diferentes cuestiones. Por otro lado, algo que sí es común es que se observa, en todos ellos, la existencia de una capacidad para reflexionar sobre el problema de forma más abstracta. La respuesta de ninguno de ellos derivó hacia el caso personal, hecho que nos hace ver que, efectivamente, el conjunto de la experiencia condujo a una capacidad de análisis (más allá de la que antes hemos explorado y que se centraba en la capacidad para analizar el proyecto) y a una mentalidad más receptiva hacia todo lo relacionado con este problema:

> *"Más conciencia de la pobreza energética. Sí, porque a pesar de que como le digo uno había muchas cosas que las hacía uno no tenía la mente tan abierta a como la tenemos ahora; a lo que nos han contado y nos han dicho" (3EP_AO)*

Algunos destacaron que la participación les había hecho comprender la realidad de la pobreza energética oculta y su frecuencia, y que privarse no era la única forma de combatirla, aunque dentro de unos límites, pues nadie mejor que ellos para entender que para ciertas personas el margen de ahorro es muy relativo:

> *"Que hay personas que se privan incluso estando en el centro, aquí se privan de la calefacción. Se privan también de todas maneras, este… o sea, de no usar el horno microondas... de poner la luz como… […] Cuando realmente hay que buscar otras alternativas., tener el conocimiento de poder, sin privarse de la energía poder estar a gusto" (3EP_CA).*

Es decir, un descubrimiento de que existen otras maneras (optimizar la factura, solicitar el bono social) que pueden ayudar a que la privación sea menor.

> *"La gente pobre ya ahorra para no pagar más. Entonces ellos son los primeros que van a ahorrar la luz, que van a estar el padre ¡apaga la luz!, ¡apaga la tele si no la estás viendo. Somos los primeros que estamos tratando de ahorrar lo máximo ¿Cómo le dices tu a una persona que… pues intenta ahorrar más? Mira cómo puede ahorrar, mirando la factura y comprando bonos, haciendo otras maneras que simplemente apagando la luz…" (2JMJ_S4_MN).*

Otros en sus reflexiones hicieron hincapié en la interacción de la carencia con otros ámbitos vitales y sus consecuencias sobre las oportunidades:

> *"Por ejemplo, cuando nos confinaron, no teníamos internet en casa, por ejemplo. No teníamos ordenador… cosas que son básicas ahora mismo y que no están accesibles a todas las personas. Y que mi hija pueda suspender porque yo no tenga accesibilidad a internet, a mí eso me afecta muchísimo. Eso afecta que el trabajo de ella conlleve que tenga que imprimir y tenga que escanear y que tenga que… Y que nosotros no tenemos nada de eso. Y que su futuro de estudios conlleve… O sea que, ahora mismo, a parte de la luz y todo eso, el internet. O sea, tienes que tener de todo en casa para poder estar en la sociedad y que tus hijos no sean marginados. O sea, intentar todo lo habido y por haber para que la niña se sintiese que no…. desplazada" (3EP_MN).*

También, como hemos dicho antes se han observado varias referencias a la sorpresa de encontrar en un país europeo un problema tan grande, es decir a la toma de conciencia de la realidad de la pobreza energética, hasta el punto de identificarse dentro de un grupo vulnerable, digamos de forma oficial. Esto es realmente significativo pues da una idea de que, efectivamente, la propia vulnerabilidad no siempre es reconocida, a pesar de que, obviamente, esta persona la estaba viviendo, ya en España. Y esto es grave porque impide poder ponerla en conexión con las causas o con las soluciones, siendo este un ejemplo de la reacción no mecánica, no consciente que conduce a padecer la vulnerabilidad sin más, de forma parecida a quien padece una diabetes sin saberlo, pero sabe cuáles son sus síntomas (poliurea, por ejemplo) pero es incapaz de asociarlo a un fenómeno tan bien conocido como es la enfermedad, siendo mucho más difícil conocer (y demandar/exigir) las soluciones o realizar el proceso de auto reconocimiento como paciente, previo a poder adherirse a un tratamiento nutricional (disposición al desarrollo de un nuevo hábito).

> *"Bueno, la verdad es que nunca, nunca me vi, así como [actor social], ni me he detenido a pensar acerca de… acerca de eso [pobreza energética], la verdad. De hecho, tampoco llegué a imaginar que existiera eso de la pobreza energética. Ningún país europeo, que se supone son países desarrollados y… quizás de dónde vengo yo, que es un país tercermundista, donde hay tanta pobreza y tantas cosas que… que bueno, pueblos remotos que ni existe la electricidad. Pero aquí en España no, no me lo esperé. No llegué a pensar que fuera así. Pero bueno, ya luego vendo el tema social y económico, ahora ya sé que hay grupos vulnerables, y en este caso yo he estado por no tener un empleo. Y claro, como también existen inviernos tan duros, ¡es que se necesita! Es que se necesita realmente la calefacción, todo lo que es calefacción, sobre todo. Y sí bueno, la verdad que haber conocido todo esto me cambió totalmente la perspectiva" (3EP_CA).*

En la misma línea profundiza otra de las integrantes, quien reflexiona sobre la amplitud del concepto de vulnerabilidad energética, no necesariamente coincidente con el de pobreza o exclusión social y cómo la no identificación del problema impide solicitar ayudas. Este tipo de reflexiones no son una novedad para quienes investigamos sobre estos temas, pero constatar que el proceso vivido ha ayudado a elaborar esta reflexión ya es indicativo de la potencialidad de este tipo de intervenciones y sus ventajas sobre la impartición de meros talleres:

> *"Existe un vacío, una nada, una zona de nadie. Existen las personas que en verdad sí están ene se riesgo de exclusión social y las que están en una situación normal entre comillas, pero están rozando los problemas. A esos les cuesta mucho [pedir ayudas], muchísimo porque dicen, pues piensan que a ellos no les va a dar la ayuda porque a lo mejor ganan tal cantidad…. O vamos, es que simplemente como nunca han buscado información de eso, están verdes y piensan también primero la vergüenza, eso por supuesto porque yo lo he vivido, vergüenza completamente, ya que como no está en una situación tan, tan, tan, tan, tan, tan límite que ahí ni vergüenza ni nada, tienes que*

*quitártela; entonces pues están en una situación de, pues de confusión, de desconcierto, de ¿qué hago? ¿estas ayudas me las darán a mí? ¿o solamente casos muy extremos? […] Antes entendía la pobreza energética como algo de pobres, algo de… es que tiene como doble moralidad… es como, la pobreza energética también la puede pasar mi amigo que comparte un piso con estudiantes. ¡Y además no solo energética! Si eres pobre, eres pobre en comida, eres pobre… pobreza alimentaria, nutricional, pobreza de vestimenta… educativa, sanitaria (bueno que aquí no tenemos por la seguridad social), pero hay algunas personas que no…) pero… así que yo creo que deberían cambiar el concepto. No debería llamarse así porque… conduce a confusiones y te haces una idea que no es, básicamente. […] Porque digamos que se está como… haciendo mucha criba, que eso, normalmente parece que las ayudas van dirigidas solamente a los que están muy, muy, muy pobres. Que también decir pobres es un poco feo ¿no? pero como sugerencia… […] simplemente dan por hecho de que para ellos no va a haber ayudas…como mi padre… que tampoco sabía que…" (3EP_VA)*

Por otro lado, el proyecto ha despertado el interés de algunos de ellos por profundizar en las causas permitiéndoles enmarcar sus reflexiones sobre el problema en un contexto mucho más amplio, que les trasciende a la vez que les implica, y conectarlas con la realidad actual y con la suya propia. En el siguiente fragmento uno de los participantes está explicando por qué y sobre qué le gustaría recibir nueva formación de ESF. De él se desprende cómo ha cambiado su actitud frente al tema, tanto en términos generales como actitudinales, inclinándole a investigar, preguntar a su familia y comparar situaciones. Pero, sobre todo, este testimonio da cuenta de la capacidad para la reflexión y el análisis crítico surgido de esta experiencia:

*"Cuando ellos estaban explicando esto de la… de cómo se establecen los precios de la electricidad[71], a lo mejor nos estaban hablando en chino y no le ponías mucha atención… pero a raíz de esto que está sucediendo de pronto es un tema que estaría interesante de por qué sucede esto, de por qué el precio sube, de por qué… porque por más que tu leas, que tu busques en la prensa y ves los programas… de pronto llegas a entender en qué se basa el precio, pero lo que no logras entender es por qué no cambian esa bendita ley del precio marginal […] Tengo una hermana en Canadá y yo la llamé el fin de semana "¿cómo hace?" Nunca le había peguntado. Ella tiene 31 años allá y yo nunca le había preguntado. "¿Cómo ustedes encienden la calefacción?" Y ella: "no, acabo de encender hace una semana y no la apago hasta marzo", "pero ¿cómo qué no?" … "nosotros cuando estamos aquí la ponemos a 23, cuando salimos la ponemos a 21 y cuando volvemos la tenemos a 18-19" … "¿y por la noche no la apagas" "No, no la apagamos… hace una semana y hasta marzo no la apagamos" Y no pagan un dineral. Uno paga todos los meses lo mismo y si al final consumiste un poquito más tú le pagas a la empresa ese poco más. Si consumiste menos la empresa te lo devuelve y la empresa es pública ¡en Canadá! Que tú dices, en esos países avanzados… ¿Cómo es publica la electricidad? Por eso te digo, yo no soy de izquierdas, pero hay cosas que son las que son. Si en Canadá, un país primermundista, la empresa es pública como coño, perdón por la palabra que se está grabando… que alguien me venga a explicar por qué eso de los precios marginales. Porque te aseguro que la gente que juega al futbol no está pendiente de los precios marginales. Entonces, ¿quién sufre más? […] De donde yo vengo [Venezuela]… no es que no exista, sino que no se ve todo eso de la pobreza energética porque ya el estado subsidia a las personas, ya por conocimiento ya por obligación. Por obligación, porque sabe que hay barrios en los cuales los cortadores de luz no van a entrar. Ahí es por obligación. Y por convencimiento porque a veces te dice, "ah bueno, esta barriada es pobre, deprimida socialmente, y la tarifa*

[71] En realidad, el sistema de fijación de precios español no fue explicado en la formación.

*es la menor" … hablamos de la época buena no de lo que es ahora [Venezuela]… no se hablaba de pobreza energética porque todo el mundo tenía electricidad… no era… aquí se habla mucho pero allí no se hablaba de eso porque no era un problema. Entonces claro, pasar por esta situación [vivir en el residencial] y ahora que entramos a este grupo ahondamos digamos que en las causas… y prácticamente ya estoy convencido de que soy 100% vulnerable energéticamente (risas), que tendrían que cambiar mucho las cosas para que yo no lo sea. Y es difícil, salir de esto no es fácil […] [Sobre el problema de la identificación de hogares] Yo lo vi con lo del ingreso mínimo vital, y yo he visto que muchas personas lo necesitan y no les llega. Algo no está funcionando y la burocracia hace que esto sea muy lento. Muy lento. O sea, para detectar esto es muy lento. Yo pienso que más es de revisar la parte burocrática para coordinar a las distintas instituciones "¿qué estás haciendo tu?... ¿qué estás haciendo por tu cuenta con los recursos que te estoy dando?" […] Lo de La Cañada Real es el ejemplo típico. O sea, la burocracia hace que no se les pueda ayudar […] ¿quién va a actuar? Y no quien va a actuar sino ¿cuándo????" (3EP_ER).*

Este desarrollo de una reflexión sobre las causas estructurales es muy positivo porque les sirve de ayuda, también para adquirir una identidad más realista y justa sobre la propia situación. Nos referimos al tema de la culpa, aspecto sobre el que hay que extremar las precauciones porque la aparición de culpa en estas personas es muy frecuente y rápida, aplicándosela incluso entre ellos mismos. Así, cuando se les transmite que hay opciones para pagar menos, hay que tomar precauciones porque en seguida hay quien con ello coloca a estas personas, sin darse cuenta (y dándosela) en la posición imposible, muchas veces, de redentores de sí mismos; es decir dejan en un punto ciego todos los obstáculos externos que dificultan los cambios, adscribiéndose a una idea que hace ya varios siglos la Ética cuestionó y denominó falaz: *lo que es*, *debe ser*. Esto es, si una persona tiene a su alcance una oportunidad, si existe, entonces debe ser tomada, siendo eso lo único moralmente aceptable. Aquí un ejemplo de la facilidad con que se incurre en juicio condenatorio empleándose palabras (culpa) tan duras como innecesarias en ese momento de la conversación en el que se le preguntaba sobre la variación en la forma de verse a sí mismo dentro del problema, lo que puede mostrar (así lo interpretamos) en qué medida el tema de la culpabilización del pobre está a flor de piel:

*"Sí, por más que uno sepa ahorrar, siempre tiene que ver eso. O sea, a mí lo que te digo. ¿Si vos no ponés de tu parte que pretendés? Porque siempre voy viendo que si no pongo de mi parte ¿cómo? Si yo no insisto… a ver, como buena creyente que soy sé que existen los milagros, pero cuando al milagro le aportas, porque si no, no te hacen el milagro. Es así… la culpa es nuestra también. Porque eso de la pobreza, en todos los sentidos, no solo energética, sino que, en la vida real, depende de nosotros. Porque si yo quiero seguir mendigando voy a seguir mendigando, pero si un día viene alguien y me dice… ¿por qué no? o ¿no quieres trabajar? Me dan una oportunidad y la aprovecho y yo voy a salir de lo pobre que soy. A veces uno por costumbre, por comodidad es pobre o es rico a la vez" (3EP_SA).*

Por último, alguno al contestar la pregunta se orientó hacia cómo el proyecto había cambiado su perspectiva sobre la mejor manera de atender el problema:

*"Mira, Helena. Es que yo tengo un concepto de la pobreza que es muy distinto al que se lleva ahora, el que llevan. Yo lo entiendo caso por caso. Es decir, sabemos una familia vulnerable. ¿Y esta familia que necesita? Pero no en general, sino caso por caso... Y yo creo que habría que verlo caso por caso. Porque cada caso es un mundo, es distinto. Unos vienen de una situación de pobreza, súper pobreza. Otros son de los que, por ejemplo, no llegan a fin de me y tienen que... En fin, que son casos, que hay muchos grados de pobreza. Y dentro de esos grados de pobreza no podemos tratar a todos de la misma manera, sino que vamos caso por caso" (3EP_NO)*

- **Variación en la forma de enfrentar su propio problema de pobreza energética**

Habida cuenta de la importancia que todos han dado a lo aprendido, fundamentalmente, por su utilidad, es claro que sí ha habido, en la mayoría una repercusión sobre la forma de abordar su situación. Sin embargo, para algunos no ha sido tanto porque ya eran personas, que en el residencial ya tenían un consumo bajo, por diversos motivos; éstos, entonces refieren que las posibilidades, para ellos, de poner en práctica lo aprendido no son tantas:

*"No, ya sabes que, como aquí te pasan la factura, un recibo, pues… sigo manteniendo los mismos hábitos… uso poco la calefacción porque no la aguanto, yo paso unos calores tremendos" (3EP_NO)*

Otros en cambio, sí dan cuenta de cómo han variado algunos de sus hábitos a nivel familiar:

*"He cambiado muchas cosas en casa. He cambiado... O sea, por ejemplo, los ladrones… no tenía. Tenía uno solamente, pues ahora lo he puesto en tres sitios diferentes. Lo de la ducha, pues he puesto un temporizador de 5 minutos. Y está muy chulo. Lo compré en una tienda de cositas de... No me acuerdo ahora mismo de la tienda, pero una cosita de chorradas... El Tiger. Es como una alarmita. Entonces lo pones como 5 minutos y te dice "sal ya, sal ya" "Salga de la ducha". "Terminó tu ducha, terminó tu ducha". Y es muy chulo y se lo pongo a los niños y les gusta. Mi hija, mi niño, por ejemplo, antes de que termine, le vuelvo a dar y aun dándole, le dice: "sal ya, terminó tu ducha, terminó tu ducha". Y está muy chulo. Y cosas así pequeñas. O sea, cosas pequeñas ¿No? Apaga la luz, la luz la apagamos, subir las persianas...Entonces cosas que van... los niños lo han entendido y entienden que hay que ahorrar. A parte de ahorrar la energía, aparte de ahorrar dinero, también hay que cuidar la energía, cuidar el agua... Entonces sí que vale. […] Sí, soy más consciente, ser más precavida en casa. Para empezar, tener dinero para pagar. Es como yo digo, yo no... A lo mejor me puedo permitir pagar mi factura tranquilamente. Pero si me puedo ahorrar un poquito menos, tengo que ahorrar. Entonces el ahorro y el ser más precavido. Porque un mes tienes, un mes no tienes. Y a parte del dinero, no solamente el dinero, es que la energía. Estamos gastando algo que algún día se va a acabar y no vamos a tener... Y al encender la luz, dejarla encendida o... A mí eso me pone mala. Y no es cuestión de tener dinero o tener dinero. Es ser consciente" (3EP_MN).*

*"Bueno, en casa sí. He ido aplicando, he ido aplicando varias cosas. Bueno, lo primero fue lo de la calefacción. Eso me ayudó muchísimo porque antes de nada de la calefacción yo era de los que apagaban y encendían. Y muchas veces aguantaba frío por no querer encender la calefacción" (3EP_CA).*

En realidad, este cambio en los hábitos de no consumo es un hecho comentado por más miembros del grupo:

> *"Sí, a mí eso de poner la calefacción, antes decía… no, yo me abrigo y ya está… y no… A veces no es necesario sí o sí poner… o sea, eso también en mi vida fui cambiando. Pero también será porque no soy, a ver como nosotros llamamos en mi país… "codo", de agarrarte y no gastar. Entonces yo creo que no soy tan así, codo, simplemente que si veo que hay una forma de ahorrarme lo voy a hacer" (3EP_SA).*

> *"Sí, claro. Sí, sí, de todas maneras. Porque me privaba de algunas cosas. Ahora ya lo sé, tengo el conocimiento y lo afronto de todas maneras. Entonces sí he cambiado. He cambiado la forma de ver la realidad de no privarme de cosas para poder estar a gusto ¿no? Entonces incluso hasta hemos hecho la experiencia de verlo de una manera y después hacerlo de otra" (3EP_PY).*

Por último, en cuanto a los que estaban fuera del residencial se ha visto que han realizado mejoras en los contratos:

> *"No mucho porque yo ya estaba concienciada. Ya… al haber estado ya en Cáritas y al haber pasado a una vivienda del IMV yo tuve que hacer frente a darme de alta de todos los suministros energéticos y tenía que mirar lo más barato… entonces yo ya venía un poco más puesta…Algunas cosas, pero a nivel de pobreza energética no tanto […]Ah, pues sí, lo de la calefacción. El bono de calefacción que llamé y dije, voy a llamar por si acaso me dan a mí la ayuda o no… y sí… llamé y también me cambié de compañía de la luz. Sí, fíjate a raíz de todo esto. No me acordaba. Yo estaba en [nombre] y en esa compañía pagas poco, lo que pasa es que era nueva, era de comercio… de mercado libre, y no daban bonos sociales. Y claro, yo me metí pensando que era de las más baratas, pero no dan los bonos sociales… y al final me cambié y me fui a [nombre] y ahí estoy pagando mucho menos, la verdad" (3EP_VA).*

- **Variación en la forma de entenderse a sí mismo dentro de este problema**

Consideramos, siguiendo a (Guzmán, 2018), que el empoderamiento es un proceso orientado a alcanzar un objetivo: el ejercicio del poder constructivo, esto es, al uso de sus capacidades y la movilización de sus recursos en pro de unos intereses colectivos. Por este motivo, no es posible cerrar este análisis sobre el empoderamiento adquirido si no exploramos si éste ha cristalizado en una agencia constructiva de los integrantes del grupo promotor, entendiendo por esta como:

> La cualidad del agente de afrontar la propia situación generando condiciones favorables de empoderamiento y de mayor bienestar en atención a las necesidades individuales y colectivas con referencia a sus historias, sus atributos culturales-simbólicos y su contexto específico. (Guzmán, 2018, p.22-23).

Para ello, analizaremos, en primer lugar, si existe en los miembros del grupo una conciencia de ser actor social para después analizar en qué medida y formas se ha

desarrollado. En segundo lugar, analizaremos las respuestas que ellos dan a la pregunta *¿puede cualquier persona en situación de vulnerabilidad convertirse en un actor social?*

Comenzando por la conciencia de actor social de la lucha contra la pobreza energética, encontramos que no todos ellos consideran que lo sean. Hay que decir, que quizá ello se deba a que la formulación les resulta excesiva, encontrando nosotros que quizá no fue la más acertada al plantearles la pregunta, si bien así lo elegimos en nuestro celo de reconocerles sus logros. Sea como fuere, se observa que la mayoría, matizan sus respuestas adaptándolas a los que ellos consideran que es un actor social. Es el caso de uno de los miembros quién piensa que la acción social solo es aquella que se realiza formalmente desde una institución social o en colaboración con una empresa:

> *"P/ Os habéis convertido en actores sociales de la lucha contra la pobreza energética, ¿tú estás de acuerdo con eso?*
> *R/ A ver, actor en sí no creo, pero sí me siento como que sí se, si me lleno de conocimiento puedo ayudar no solo acá sino en el futuro a mis vecinos o a algún conocido ¿no? hacerlo ver… porque siempre es bueno, todo lo aprendido no es solo para el momento sino para más adelante. De repente me dicen… "uff, yo estoy pagando la luz" … y yo puedo llegar a preguntar "¿pero por qué? Esto, esto, esto… y entonces sí, yo creo que sí.*
> *P/ ¿Por qué has dicho "actor no"?*
> *No, no… no creo… porque para ser eso tendría [risas] que estar en el proyecto bien… no sé cómo decirte, para ser…tendría que interesarme más en el proyecto, tener más cosas, poner, o sea como un trabajo sería, para ser actor. Si no, no… yo creo que esto es más para que uno el día de mañana, cuando pueda… pero eso; yo para mí ser actor es cuando ya tiene su proyecto con más cosas, que involucre a empresas y eso. No sé, para mí es eso" (3EP_SA).*

Aunque es de esperar que estas personas no contesten acertadamente desde la visión weberiana de la acción social, se percibe, de entrada, bien una cierta infravaloración de sí mismos, bien una sobrevaloración de la categoría del actor social, lo que les impide apropiarse de "ese título". Pero este hecho coexiste con la conciencia de que sí pueden influir en la modificación de la realidad común.

> *"Sí y no… el nombre quizá me queda muy grande… promotora energética… yo solo iba a hablar de cuatro documentos*
> *P/ ¿En qué ha cambiado la conciencia de ti misma con respecto a este problema social, si es que ha cambiado en algo?*
> *Es complicado, te diría que sí ha cambiado, se ha hecho más amplia, estoy como más concienciada y si veo a alguien que está en esa situación, pues sabría cómo dirigirla y como ayudarla un poco más, más que si no hubiera hecho esta formación" (3EP_VA).*

En cambio, para otros, los matices que realizan a la afirmación se articulan en torno al contexto, toda vez que ligan esa identidad a la posibilidad de acción en los términos en que ya ha sucedido, nada raro, por otro lado:

*"Bueno, no lo sé ¡Bueno! Puede ser en parte, claro, sí. Pues si es aquí en el residencial, donde convivimos personas así, con un cierto grado de vulnerabilidad, unos en un aspecto, otros en otro, pues sí" (3EP_CA).*

*"Internamente aquí sí. Ahí fuera no. Aquí sí, claro que sí, porque de pronto viene alguien y me para y me pregunta sobre la factura. Mira, y que opinas tú de esto, sobre todo el que tiene más confianza. De pronto el más tímido no me va a para nunca. Pero de pronto una persona me para "ah, tú que estás en la factura, esto de… qué te parece, mira me voy a tal sitio… cosas así. Entonces sí soy un actor social. Si me considero un actor social. Aquí dentro…" (3EP_ER).*

Sin embargo, al ser de nuestro interés que puedan formarse para actuar, sobre todo informalmente, es importante tomar en cuenta esta dificultad que tienen para identificarse a sí mismos como actores sociales con independencia del contexto y el grado de formalidad de la acción.

Por último, alguno relacionó la acción social con la lucha reivindicativa de derechos, lo que redimensiona el carácter de esa lucha por la que se le preguntaba, condicionando, así su respuesta.

*"R/. Sí, bueno, yo sí. Bueno, yo en ciertas cosas, aunque voy a cumplir 64 años, sigo teniendo el mismo pensamiento que tenía con 24 o 25. Es decir, no estoy de acuerdo con ciertas políticas sociales. Me da igual que sean de derechas o de izquierdas. A mí me da igual. Y una de ellas es la pobreza energética, otra es la vivienda. Otra es la diferencia salarial, otra es que no se puede estar hablando de unos sueldos de miseria. Y una de ellas es la pobreza energética. Es decir, yo conozco casos de gente que se ha tenido que enchufar al cuarto de contadores […] Yo conozco a gente que se ha enganchado así. Por problemas de impago. Soy consciente, por ejemplo, que las comercializadoras, las grandes comercializadoras son oligopolios. Es muy difícil luchar contra eso.*
*P/ ¿una persona en situación de vulnerabilidad social puede ser un actor social?*
*R/ Sí… ¿reivindicativo?*
*P/ Me refiero a actuar, a actuar*
*R/ Sí, es que hay que hacerlo*
*P. ¿Tú crees que puede hacerlo una persona que esté en situación de vulnerabilidad?*
*R./ Sí, sí, sí. Hay que protegerle y que él mismo no se quede parado y, no, no, no… tienes que reaccionar y reivindicar lo que realmente no puedes… hay cosas que no se pueden, que no podemos consentir.*
*P./ ¿Cómo se puede fomentar, por ejemplo, que estas familias tomen la iniciativa?*
*R/ Es muy difícil, es muy complicado*
*P. ¿Qué barreras puede haber?*
*R./ El miedo, sobre todo. El miedo. El miedo a reivindicar algo. Aquí, que vivimos de subsidios, es el miedo a que te quiten el subsidio de desempleo, a que te quiten la comida, si te la dan, ¿sabes? Miedo. Aunque luego, a lo mejor hablas con ellos particularmente y ves que es una persona reivindicativa ¿eh?, pero claro, eso le tira para atrás.*
*P/ Y luego, quizá organizarse ¿no? Porque reivindicar es bueno también hacerlo con otros ¿no?*
*R/Sí, pero siempre se necesita un líder, alguien que les despierte. Claro, decir, vamos ahora aquí, hacemos no sé qué, o cualquier cosa, necesitas un líder. Alguien que se mueva, que mueva a la gente*
*P/ ¿Vosotros habéis sido líderes o no?*
*R/ Yo, algún comentario que he hecho, a lo mejor, en las exposiciones, ha habido algún comentario. Pero no he hecho muchos porque creía que no era el sitio ni…*

*P/ Líder es aquel que tiene capacidad para influir en otros. Como grupo ¿crees que habéis influido en estas personas?*
*R/ En sentido reivindicativo, no*
*P/ Tampoco era el objeto*
*R/ No, no era el objeto*
*P/Pero ¿en algún sentido?*
*R/ La formación ha sido más técnica que…. Técnica y consejos, más que la situación que se está viviendo ¿no? no hemos entrado*
*P/ ¿tu seguirás tratando de explicarle a futuros vecinos?*
*R/ Sí, yo creo que cada vez lo haría mejor" (3EP_NO).*

Nos parece importante este fragmento pues revela la dimensión del problema en su conjunto y nos hace reflexionar sobre la necesidad de distinguir, en nuestras intervenciones de formación de formadores en materia de pobreza energética, la formación técnica, de la formación para la liberación de sus formas de opresión (el miedo, de forma importante[72]). No es fácil, y con frecuencia nos escudamos en la excusa de no mezclar objetivos, pero el riesgo es claro:

> La acción y la reflexión se imponen cuando no se pretende caer en el error de dicotomizar el contenido de la forma histórica de ser del hombre. Al defender el esfuerzo permanente de reflexión de los oprimidos de sus condiciones concretas, no estamos pretendiendo llevar a cabo un juego meramente intelectual. Por el contrario, estamos convencidos de que la reflexión, si es verdaderamente reflexión, conduce a la práctica. De no ser así, la acción deviene en mero activismo […] Acción y reflexión entendidas como una unidad que no debe ser dicotomizada. (Freire, 2012, p. 54).

Es decir, no era el objetivo que ellos en las sesiones de formación abordaran un rol reivindicativo, pero en cambio, sí ha de ser el nuestro (y así fue en la parte de preparación del cruce de saberes) proporcionar espacios para la reflexión del problema desde el punto de vista de sus causas estructurales.

Sea como fuere, en las entrevistas sí queda patente su desempeño efectivo como actores sociales, a pesar de que los fragmentos que mostramos no siempre son la respuesta a la pregunta directa. Y esto, es importante, porque, al margen del análisis enfocado a la investigación doctoral (para el que nos sirven respuestas explícitas e implícitas) de cara al acompañamiento de estas personas en el desarrollo de este rol de actor, es bueno

[72] En este sentido, es importante no acercarse a este testimonio desde el juicio de la pertinencia de la reivindicación ideológica sino abstraerse de tomar esa posturas y encaminarse hacia otra que puedan relacionar estas palabras con experiencias ampliamente conocidas en la investigación sobre pobreza energética… ¿o es que es impertinente relacionar ese miedo a reivindicar con el miedo a exigir a un casero que realice ciertas mejoras en la vivienda para adecuarla a un estándar de dignidad, o exigir hacer efectivo el derecho a ser el titular de la vivienda? Para los diez primeros que lo exijan las consecuencias pueden ser desagradables, pero si ese casero se topa diez veces con ese perfil de inquilino, poco a poco irá, irremediablemente, cambiando su percepción (aunque muchos no cambien su conducta).

reconocer esta "inconsciencia" del rol para revelarlo y fortalecerlo[73]. En cualquier caso, los datos, además, confirman la existencia de esa *oportunidad para* la acción social que tienen todos ellos:

> *"P/ ¿qué posibilidades hay de hacer una lucha informal? ¿cómo crees que puedes compartir estos conocimientos que has adquirido?*
> *R/ Les he hablado del proyecto [a su entorno] pero no les he ayudado porque tampoco lo necesitaban. Porque no lo necesitan… aunque espérate… había una chica del instituto, una compañera, que me preguntó porque ella sabía mi situación, de cuando vivía en Cáritas y me preguntó… bah, pero no tiene nada que ver con esto, pero que tenía una amiga… con problemas económicos y que si sabía yo de contactos para poder ayudarla a integrarse dentro de Cáritas… no recuerdo si la hablé del proyecto.*
> *P/ A lo que yo me refiero es que habéis desarrollado una función organizada pero luego la idea un poco es qué posibilidades le ves a hacer algo informal, que ya no vas a reunir a la gente de tu escalera…a lo mejor no vuelve a surgir la oportunidad de dar clases sobre esto, pero como crees tú que vas a poder aprovechar esto. ¿Como crees tú que puedes, más allá de este proyecto compartir estos proyectos que has adquirido?*
> *R/ Con mi padre… por ejemplo… sí le he ayudado diciéndole oye, que tú eres mayor de edad… bueno, mayor de edad… de la tercera edad [risas] tu ya podrías saber de que podrías pedir bonos sociales… lo que pasa que me dijo que no, porque estaba pagando muy barato la luz […] Tengo un amigo que comparte piso con otros estudiantes y a él sí que le viene bien que los gastos no salgan muy disparados y… sí que les viene bien pero tampoco es que les haya dado yo esta formación ¿sabes? […] ya te digo yo que al estar en una situación con la que no tienen tantos problemas económicos no se fijan tanto. No les influye tanto ni les perjudica tanto esos 2-3-4-5 euros que haya subido de más […] pero no he tenido esa conversación" (3EP_VA).*

> *"P/ ¿Fuiste a las charlas de Energía sin Fronteras?*
>
> *R/ Claro, yo todo lo que hacía lo comentaba también, porque mi hija tenía… mi hija tiene amigos en el instituto y para que, para darme cuenta de qué clase de amistades, yo intervenía con las madres, con las familias de las amistades de mi hija y les comentaba esto". (3EP_PY)*

Otra de las cuestiones por las que se les preguntó es sí cualquier persona en situación de vulnerabilidad podría ser actor social, qué posibilita que lo sean y que características debería tener esa persona. A ello responden de una forma bastante uniforme, en torno a la actitud, el compromiso y un cierto grado de formación:

> *"Pues la intención de serlo, querer serlo, el comprometerte y seguir en el compromiso. El tener ganas, el no querer estar plantado en el sitio y querer buscar un futuro mejor para él y para su familia. O sea, cualquier persona puede serlo y cualquier persona solamente con las ganas que uno le pongo a las cosas puede hacer lo que quiera" (3EP_MN)*

Entre los obstáculos citan el idioma, aunque no lo consideran insalvable:

> *"Sí, la verdad que aquí en el residencial, bueno, tanto aquí como en otro antes que estuvimos, pues hay de todo ¿verdad? Habíamos todo tipo de personas. O unos quizá*

[73] Así lo señala también Paulo Freire: "*la acción solo es humana cuando más que un mero hacer, es un quehacer, vale decir, cuando no se dicotomiza de la reflexión. Esta última, necesaria a la acción, esta implícita en la exigencia que plantea Lukács sobre "la explicación a las masas de su propia acción" – como se encuentra implícita también en la finalidad que él da a esa explicación- la de "activar conscientemente el desarrollo ulterior de la experiencia". Para nosotros, sin embargo, el problema no radica solamente en explicar a las masas sino en dialogar con ellas sobre su acción"* (Freire, 2012, p.42).

*somos más aptos para unas cosas u otros, quizá lo somos para otra…Y bueno, quizá para estar en este equipo promotor pues quizás algunas personas que no… Yo creo que también es importante un cierto grado de formación para… porque claro, si es una persona que primero no maneja el idioma, pues… es una barrera como bien importante… porque le pasó a [nombre] el primer día que íbamos a hacer una presentación de prueba, el pobre no hallaba ni por dónde empezar, se ponía a leer y más bien era más complicado. Yo creo que el tema del idioma es una barrera más bien importante.*
*P/ Pero en el caso de una persona, en el caso de [nombre] ¿tú crees que hubiera podido, de haber podido continuar, llegar a…?*

*R/Yo creo que sí. Preparándose y estudiando, como para que él lo manejara bien, ya su cabecita sin necesidad de tener que leer…" (3EP_CA).*

De especial interés es la observación de uno de ellos acerca de la necesidad de no descartar a nadie a priori, dejando que ellos mismos decidan si "sirven" o no para el proyecto, y recalcando que cada persona es distinta, y por lo tanto cada proyecto de este tipo también lo será:

*"Yo lo que veo es que tiene que mostrar interés. O sea, que le guste. Que le guste. El perfil es que… por ejemplo… te hablan de… de la situación que claro, este es el caso ¿no?, se dio, que en el principio [durante la etapa de cruce de saberes] se habló de esto. Y que en un principio esté interesado. Que le gusten este tipo de cosas. Que le guste participar y que le guste estar en grupos de participación. Ese es el perfil. Porque por más que tú metas a las personas que luego… "esto no es lo mío… no me siento cómodo aquí", pero yo creo que eso no se va a descubrir hasta que no esté dentro ¿entiendes? Y, o sea, si tú estás en un grupo y de pronto para un mes y tu no lo ves, es como en el trabajo, no estoy cómodo aquí. Esto no me va a gustar dar clase… pero si tú de un principio "este tema es interesante, yo lo puedo dar, creo que puedo…" no al nivel de estos chicos [ESF] pero sí de cierto nivel para trasmitir esos conocimientos […] Pero no creo que, por ejemplo, no voy a saber de primeras este sirve, este no sirve. No, no… una vez que esté aquí tú vas sabiendo, ellos mismos van sabiendo si sirven para esto o no*
*P/ ¿Sería posible coger un grupo y ver de qué forma esa persona puede aportar? ¿Si hay otro grupo se podría hacer las cosas de otra forma?*
*R/ Mira, partiendo desde la idea, sí se puede iniciar. Pero cada grupo va a responder distinto. Cada grupo va a responder distinto porque son diferentes actores, diferentes personalidades, diferentes conocimientos y diferentes actitudes entonces va a responder distinto. Y es como encauzar el conocimiento, el interés hacia ahí y sacar el mejor provecho. Pero no va a ser idéntico. Idéntico no va a ser porque son otros actores. Pero se puede, como se llama, buscar otras personas para que hagan lo mismo, pero de pronto lo van a hacer mejor. Porque ya existe una experiencia previa. Pero digamos que es como, como el agua, parecido a un río. Que va tomando… diferente… a medida que va presentándole obstáculos. Claro, los obstáculos a ese nuevo grupo ni siquiera son los mismos obstáculos que nosotros vimos. Se los van a presentar diferentes obstáculos y van a actuar diferente" (3EP_ER).*

En este sentido, parece claro que para que el empoderamiento se lleve a cabo debe tenerse muy presente que son los proyectos los que deben adaptarse a las personas y no al revés, es decir, que, respetando la metodología participativa, el resto del proyecto, como venimos demostrando en este capítulo de resultados, ha de ser el resultado del quehacer reflexivo, esto es la capacidad de agencia, de los involucrados. Por este motivo

se dice que el empoderamiento comienza con una transferencia de poder (Soler et al., 2017), evitando los prejuicios y estereotipos:

> *"Lo que pasa es que… sí lo que yo te decía. Lo que pasa es que la gente con vulnerabilidad, hay gente estudiada, hay gente, por ejemplo, está el caso de [nombra a una compañera], que ha tenido buenos trabajos y todo eso… de [nombre], que ha manejado personal… entonces son personas que les gusta ayudar a los demás. Entonces no, no todos son como te digo, hay gente que te las das formación, y si hay uno que es un buen vago, pero hay otros que no. Que se repatean más. Por ejemplo, el caso de [nombre] que estudia, tiene sus cosas e igual, deja y viene. […] (3EP_AO).*

Esto es de importancia porque:

> La capacidad de realizar actividades y transformar el entorno tiene límites, es una expresión de la dualidad de la estructura: el agente enfrenta una faceta habilitante y otra constrictiva. Los agentes tienen disponibles propiedades estructurales que son atributos institucionales y, simultáneamente, las estructuras sociales encauzan comportamientos a través de la provisión de reglas y recursos […] Esta faceta habilitante de la estructura se articula con la aptitud de los actores para emprender decisiones intencionadas y movilizar recursos para influir en un sentido dado. (Guzmán, 2018, p.19).

Es decir, que es necesario trabajar mucho a nivel institucional con el fin de erigirse en un contexto lo menos limitante y lo más habilitante posible, lo cual pasa por no descartar a nadie a priori; la misma idea que postula (Pereira, 2009) entorno a los contextos emancipatorios, aquellos que contribuyen al fomento de la autonomía, versus los contextos regresivos que ejercen un efecto contrario.

- **Variación en la relación con otros actores sociales**

Este aspecto es crucial, pues la capacidad de agencia de los integrantes del grupo no es independiente de las relaciones que éstos vayan a mantener con el resto de los actores sociales. Así lo recuerda (Pereira, 2009) cuando recuerda que A. Honneth, en su Teoría del reconocimiento, ya reflexiona sobre la condición de posibilidad del concepto de agencia manejado por A. Sen: que el sujeto adquiere una identidad de sí mismo "ganada" intersubjetivamente. Este, entre otros, es uno de los motivos por los que el proyecto siempre tuvo vocación de puente entre los distintos actores sociales.

Por ese motivo, hemos querido abordar aquí el *reconocimiento* como variable de empoderamiento. Este reconocimiento, toma la forma de valoración social, que es:

> El grado de estima social que merece un individuo o un grupo por la forma de su autorrealización o de su identidad particular. Esta depende de una valoración sobre la contribución positiva que realiza a las metas consideradas valiosas por la sociedad. (Fascioli, 2009, p.117).

En este sentido, ya hemos visto en páginas anteriores cómo las relaciones dentro del grupo han sido muy positivas para ayudar a los miembros del grupo a afirmarse, por ello aquí no nos referiremos a estas relaciones. Nos interesa, en cambio fijarnos ahora en cómo han sido las relaciones del grupo con otros actores y si su participación activa ha posibilitado que nazca en los miembros del grupo promotor una conciencia mayor de ser un interlocutor válido y actor. Hemos de decir que no hemos encontrado demasiados indicios de que así haya sido, pero sí algunos:

> *"Yo he escuchado que por ejemplo [nombre], el día que… momentos antes… que estaba contratando y me estaba diciendo [nombra a N., compañero del grupo] que estaba contratando suministro… y estaba reunido con otra persona más para contratar y "llamen a N., … N. ven acá para que le ayudes" (3EP_ER)*

> *"Lo que me ha parecido bueno del grupo es que no es un temario. No es una clase, no es un temario de "tienes que hacer esto, esto y esto". Se nos ha dejado hablar, se nos ha dejado participar y se ha hecho cosas, por ejemplo, que no teníamos pensado hacer ni se nos había ocurrido. Pues sí se nos había ocurrido, y se han dejado hacer y se han hecho. Entonces también que nos hemos sentido participantes, nos hemos sentido que también podemos modificar… pues eso también es bonito, que la gente participe está bien" (3EP_MN).*

Sin embargo, muy pocos de ellos han valorado que el hecho de haber participado en el proyecto hubiese cambiado en algo su relación con su profesional de referencia, cuya participación en el proyecto no ha sido muy alta, motivo por el que esta es una de las cuestiones que más deseamos trabajar en la segunda fase del proyecto (como ya apuntamos en páginas anteriores). Si bien, sí hay algunas excepciones:

> *"Bueno, [nombra a la PR], me felicita. Incluso lo ha escrito porque tenemos una hoja del mes, de cómo vamos, voy avanzando. Y lo ha escrito. Y me dice: "como ponemos cosas que te faltan, también ponemos cosas que ya hiciste". O sea, que al final seguimos siendo los mismos niños ¿no? que te dicen: "¡mira qué bien!" Y como que eso te motiva a seguir buenos. Sin darme cuenta estoy haciendo algo bueno y entonces sigo y le pongo más fuerza a lo que hago, más motivación para eso" (3EP_PY)*

En cambio, sí hacen referencia a la buena relación con la directora del centro:

> *"Bueno sí, con [nombre] sobre todo. Sí, sí, definitivamente. Porque antes es que nunca la miraba. Nunca había tratado con ella. Y bueno, pues a partir de estar aquí pues ya un poco más. Por lo menos ya he sentido, por lo menos, un poco más de confianza, de preguntarle cualquier cosa. Ella me decía "¡ay [nombre], mira, tal cosa…" mientras que antes no" (3EP_CA).*

> *"Siento más confianza, y más con [nombra a la directora y a la religiosa]. Sí, y simplemente pues, por ejemplo, el día que hicieron abajo…" [Se nombra] ¿puedes colaborar con esto? Me siento como que en algo me han tenido en cuenta y confianza, entonces es que sí" (3EP_AO).*

Con respecto a los voluntarios de Energía Sin Fronteras no hemos encontrado en los datos ninguna referencia ni implícita ni explícita a cómo ha podido influir la relación

sostenida en su capacidad de agencia o empoderamiento. La relación ha sido más la de alumno-profesor:

> *"La relación fue corta, pero muy bien. O sea, trasmitieron muchos conocimientos, o sea, ojalá hubiese sido un poco más intenso, y bueno, he lamentado no estar en la clase que yo quería estar" (3EP_ER)*
>
> *"¿De los que nos formaron? Buena. Bien, sí. Les he tomado como profesores, como si yo fuera su alumno" (3EP_NO)*
>
> *"Muy bueno, muy bueno. Sí de hecho con uno de ellos me puse a hablar y comentarles que, en mi país, ¿no?, pues así… y él de decirme… no, muy buena, muy buena" (3EP_SA).*
>
> *"Buena, o sea, una relación de ayuda. O sea, ellos nos han ayudado a aprender y nosotros hemos escuchado e intentado aprender" (3EP_MN).*

Por otro lado, esta variable (variación en la relación con otros actores sociales) la estudiamos fundamentalmente en conexión con una de las definiciones más comúnmente aceptadas y recogida por (Giddens, 1995, p.52): "poder se define, con mucha frecuencia, en los términos de intención o voluntad, como la capacidad de lograr resultados deseados en intencionados" o la de Bachrach y Baratz, recogida en la misma obra: "la aptitud de los actores para poner en marcha decisiones preferidas por ellos" (Giddens, 1995, p.52). Desde esta perspectiva nos parecía interesante indagar acerca de cómo la participación en el proyecto había influido en su relación con las empresas energéticas. Dado que la mayoría de ellos no habían salido aún del residencial en la fecha de la entrevista, la pregunta y las respuestas son, en esos casos, hipotéticas, o acerca de experiencias pasadas, reflejando todas ellas que la experiencia ha aumentado sus expectativas de lograr objetivos (el bono social en dos de los casos y no ser engañados en otros dos):

> *"P/ ¿Desde que has participado en el proyecto has tenido relación con alguna empresa de energía? ¿Te ha ayudado en algo el proyecto para esa conversación?*
> *R/ Sí […] Me sentía con más conocimiento. Sí, me noté como que sabía más, sabía cómo defenderme a la hora de pedir las cosas y de que no me dejara engañar también.*
> *P/ Porque tu antes de que empezara el ya habías tenido contacto con algunas compañías ¿no?*
> *R/ Sí, ya cuando vivía sola tuve que pedir… tuve que dar de alta todos los suministros*
> *P/ ¿Y notaste diferencias?*
> *R/. Sí, la verdad, como más seguridad. Saber más qué pedir. Saber… eh… más a lo que me atenía" (3EP_VA)*
>
> *"Lo del bono social lo había leído, lo había investigado. Porque una vez fui como a solicitarlo, pero sin idea de nada. Cuando vivía, estaba alquilado. Me dijeron una cosa que hasta se me olvidó y no volví. No volví porque esto, no sé. Algo me dijo de pronto la persona que "no, no… no voy a poder […]*
> *P/ ¿crees que en el futuro te sentirás más cómodo?*
> *R/Sí, Sí... claro, claro… es como te digo, la primera que yo fui a pedir el bono social porque lo leí en alguna parte [risas] y mi mujer estaba desempleada, estábamos los dos desempleados… necesitábamos el bono social sí o sí, pero claro, yo me acerqué allá y la persona no me trató muy bien, me dijo… "no, no, no… trae este papel, este papel, este papel"… y yo me fui así… "este no me quiere dar el bono social, yo no*

*vengo más" Que me tocaba… pero no, ahora voy con base…ahora iría con base" (3EP_ER)*

*"A mí me llaman mucho de compañías de energía eléctrica para ofrecerme tarifa, y tal y tal. Pues yo, de entrada, pues no les digo nada, porque como yo en este momento no estoy... Digo: "no, mira que yo vivo en un piso de Cáritas y yo no me encargo de esto". Entonces ya me cuelgan y ya...*
*P/ Pero y tú ¿cómo te sientes? Cuando recibes esas llamadas, ¿te sientes diferente después de...?*
*R/ Pero ya si, por ejemplo, me empiezan... A veces los dejo, me empiezan a decir "Mira, que tenemos un 20 por ciento, que no sé qué..." Y digo "bah... ¡que no me van a engañar!" [risas] Ya lo sé que tengo que entrar al mercado regulado, pero a veces al final les digo "mira que yo no me encargo de eso. Yo vivo en un piso de Cáritas y…."*
*P/ Pero bueno, sí que se enfrentan ese tipo de llamadas de otra forma después de hacer el curso ¿no?*
*R/ Sí, sí, sí, sí, definitivamente. No te digo ahora que yo sé que ya es momento de que yo vaya a rentar un piso, que tengo que pasar todo el contrato de la electricidad, lo tengo que poner a mi nombre, que sea mercado regulado... Ya sé qué requisitos tengo, cuáles cumplo para poder solicitar el bono social, todo eso... Reconozco que todo eso ha sido totalmente nuevo para mí. No sabía absolutamente nada ni sabía que existían varias compañías. Como te digo, en mi país es una sola compañía, eso es monopolio que lo maneja el Estado y allá no existe todo eso" (3EP_CA).*

## Valoración de la inclusión de personas en situación de vulnerabilidad en la red de actores a partir de intervenciones participativas.

Llegamos al tercer y último punto en el que analizamos la influencia de la participación en el empoderamiento de los miembros del grupo, a través de la valoración que ellos hacen de este tipo de proyectos participativos que buscan activar su rol de actores sociales.

La valoración de todos ellos ha sido positiva, entendiendo que ayudaría a mejorar la dignidad de las personas:

*"P/ ¿Qué te parece a ti que desde los Servicios Sociales y ONGs adoptaran este tipo de proyectos que promocionan el rol activo de las personas en situación de vulnerabilidad? ¿En qué cambiaría que se involucrara a las personas vulnerables?*
*R/ Cambiaría mucho en la dignidad, por ejemplo. Porque muchos la autoestima la tienen muy abajo porque sienten que no son capaces de nada. Y siguen y siguen en ese… no van para adelante ni para atrás. […] Las ayudas sociales lo que tienen que hacer es eso. Darles material a las personas para que esas personas lo hagan" (3EP_SA),*

Pero, también, que sería de gran eficacia, precisamente por la mayor accesibilidad a los casos de vulnerabilidad:

*"Pues al principio la verdad que no sabía de qué iba la cosa. Digo pues han dado un curso. O sea, he hecho un montón de cursos. Pero luego sí que es interesante, porque sabes que aparte de lo que se pueda ahorrar en casa, lo que podemos nosotros ayudar... La desinformación que había... Que la gente no entendía, pues cosas como básicas, como el bono social... ahora yo, con casi todas las compañeras de trabajo empezado: "tener cuidado, no pongáis la lavadora ahora, poner la lavadora tal, tanto si tienes que hacer esto o hacer lo otro. Entonces empiezas a aconsejar […] Pues es una oportunidad que le damos a las personas que han estado en una situación de vulnerabilidad. Pueden dar, pueden ayudar y pueden dar su opinión y pueden aprender para formar también.*

*Entonces, aparte de formarse, yo creo que es la ayuda que podamos nosotros dar. Entonces, por ejemplo, yo estoy en casa de mi madre y pasa o estamos en el parque, yo qué sé, y pasa una vecina y "ay, pues mira, puedes hacer esto. Cambia el termo, dile a tu dueño que tal". Entonces la formación que podemos dar, aparte de saber cualquier formación así grande, a las personas en la calle es más importante. Yo lo veo más, más logrado, más importante" (3EP_MN).*

Además, también se observa que la ventaja con respecto a los que simplemente reciben la información de forma pasiva es que les permite profundizar en el tema y tomar más conciencia, y emprender cambios por dar ejemplo a los demás:

*"Que sé que existe el problema energético. Que lo estamos viviendo, así uno a veces no le toque un 100 por ciento, lo estamos viviendo. La ventaja es que yo ya sé lo que NO se debe hacer. Cómo podemos ahorrar, como podemos... Muchas cosas. Entonces esa es la ventaja. Mientras que a mí me hubieran dado la formación yo hubiera dicho "ah, listo. ¡Bravo!" Esto yo lo hago, una cosa, la otra... pero no tenía el conocimiento que tengo ahora de muchas cosas. Qué puedo evitar, que puedo hacer en casa. O sea, yo sabía lo básico. Yo sabía muchas cosas… lo de… sacar la carne y dejarla abajo... Bueno, muchas cosas yo lo sabía. De pronto no las colocaba siempre en práctica, pero sí lo sabía. Pero ahorita ya tomo más conciencia y ya las hago. Porque ya, ya sé que primero sacarlas directamente ahí no está bien, entonces hay cosas que, claro, como ya me dieron la formación…ya… soy el que da la formación, ya trato yo de hacer las cosas mejor a como las hacía antes. Entonces, no me hubiera quedado en ese "antes", donde me dicen la formación y me quedo en el que era antes. En cambio, ahorita, bueno, antes era de los que apagaba la luz, lo que no... Pero no, ahorita apago, que la regleta la apago, desconecto el televisor... Y que no sé, no saco nada en que, de pronto, sea un formador yo y tú vas a mi casa y veas la luz prendida, veas una cosa y bueno" (3EP_AO).*

También encuentran que sería una forma de complementar dos circunstancias: la escasa capacidad, según ellos, de informar que pueden tener los trabajadores sociales desde los despachos y el hecho de que las personas no van a solicitar información:

*"Es que este grupo puede ayudar perfectamente y a quién se tienen que dirigir y a dónde tienen que ir a solicitarlo. Claro, es la falta de información. Hay pocas trabajadoras sociales y entonces, en grupos como el nuestro... ¡claro! Perfectamente en una conversación. Con una familia. Bueno. Una madre que está con dos hijos que está durmiendo de alquilada una habitación. ¿Podemos consentir que una madre con dos hijos esté durmiendo en una habitación? Mmm… no. Hay que ayudarla ¿Esa madre sabe que tiene derecho al bono social? Seguramente no. […] Pero los trabajadores sociales están en sus despachos y entonces pues... […] Por ejemplo, yo el otro día me enteré... Yo cobro 430 euros […] Son 430 euros, que bueno, son pa' chuches. Pues yo el otro día me enteré por una vecina de aquí que existía una tarjeta del Ayuntamiento que dependiendo de tu situación familia pues dan una tarjeta con un valor de tanto para comida e higiene. Entonces te dan una serie de supermercados y tú vas con esa tarjeta y compras. Y luego tú con tu factura, te dan una factura y la llevas. Bueno, creo que esa tarjeta era hasta julio, hasta este mes nada más. Y yo ni me he enterado. Porque a lo mejor a mí me podrían dar 50 euros […] A mí me dan 50 euros, a mí 50 euros me ayudan muchísimo. […] el problema es que, claro, y además que el problema es que mucha gente no va [a pedir información]" (3EP_NO).*

Por último, uno de ellos hizo alusión a la necesidad de reconocer a las personas en situación de vulnerabilidad como parte de la solución, principalmente porque hay una parte del problema que el Estado no puede resolver sin su participación, pero sobre todo

ve que el hecho de participar en este tipo de proyectos puede ofrecer la imagen de espejo a las propias personas que reciben el curso de que cada uno puede llegar a ser parte de la solución, como ellos han sido, o en simplemente en su casa:

> *"Yo lo que creo es que muchas veces se piensa que todo, las soluciones están en los organismos, en el exterior, pero tú eres parte de la solución, pero todos somos parte de la solución. Yo pienso que las personas se llevan el conocimiento de saber que somos parte de la solución, no es solo que mira, que la tarifa esta es más baja o de que consigas, consigas un piso social… no, no, usted consiga ese piso social, pero tienen que tener mejor consumo, ver su consumo de su factura, ver si pueden pedir el bono social, ese tipo de cosas. Te llevas un conocimiento de que no todo depende de lo que te vayan a dar, sino que depende también de ti salir de la pobreza energética" (3EP_ER).*

### *Atribución de liderazgo*

A continuación, exploramos una nueva dimensión de evaluación, el liderazgo, estrechamente relacionado con la participación y con el empoderamiento (Haslam et al., 2011; Rojas, 2013).

Con los datos de que disponemos no podemos realizar un análisis exhaustivo que nos permita afirmar que el grupo promotor ha llevado un proceso de liderazgo comunitario ya que este no fue nunca nuestro objetivo, como investigadores, ni el del residencial.

Lo que nos interesa, en cambio, es analizar si, mediante la participación, estas personas podrían ejercer una influencia sobre sus vecinos, amigos y familiares, induciendo cambios en ellos de cara a organizarse comunitariamente para asumir objetivos comunes, al entender que el liderazgo es: "el proceso de influir en otras personas de tal forma que se las anima a contribuir voluntariamente a la consecución de los objetivos grupales" (Haslam et al., 2011, p.79). Es decir, no hablamos únicamente de un cambio en los hábitos energéticos sino de un cambio comunitario.

Este es un aspecto importante, pues si, como venimos diciendo, las personas en situación de pobreza pueden convertirse en agentes de cambio, debemos preguntarnos qué posibilidades tienen de poder ejercer tal rol, no tanto desde el punto de vista de sus capacidades como desde el reconocimiento que las otras personas pueden otorgarles (Haslam et al., 2011; Ayoub, 2010). En concreto, en nuestra experiencia, podríamos preguntarnos qué credibilidad pueden tener los miembros del grupo promotor como

asesores. Así, nos centraremos en evaluar en qué medida se ha producido una atribución de liderazgo y cuáles han sido sus fundamentos.

Los resultados se estructuran en torno a dos categorías: (1) la percepción de las bases del liderazgo según el grupo promotor, tomando los datos de las entrevistas en profundidad realizadas a los miembros del grupo promotor; (2) los fundamentos de la atribución del liderazgo realizada por las familias del residencial a los miembros del grupo promotor, en cuanto formadores o asesores de ahorro energético; para ello nos basaremos en las respuestas de los asistentes a las formaciones a un pequeño cuestionario sobre este aspecto (ANEXO 22), analizadas mediante el software Le Sphinx Survey.

### Percepción del liderazgo: grupo promotor

A lo largo de las entrevistas se percibe que todos ellos piensan que, por el hecho de estar ellos en situación de vulnerabilidad su capacidad de influencia es mayor. Esto es importante, pues si lo que queremos es descubrir qué capacidad de influencia pueden tener y por qué, no solo puede hacerse escuchando a las familias, sino también a ellos mismos, que, al fin y al cabo, también están en esa situación; de tal modo que las razones que ellos dan sirven perfectamente al propósito.

Todos ellos coinciden en sus argumentos y entre las razones que dan para esta mayor influencia, destaca el hecho de vivir en la misma situación. Es decir, que los líderes y los seguidores vivan en la misma situación, y compartan la misma problemática (aunque no sea conocida) les confiere mayor credibilidad:

> *"No es lo mismo que te lo cuente un igual que una persona que no tiene tus mismos problemas. Que a lo mejor existe cierta como desconfianza, a veces, hacia el trabajador social, que en vez de a tu vecina que conoces, yo que se…que le pediste que te fuera a comprar el pan, yo que sé…pues es diferente ¿no? Porque sabes los problemas que tiene esa persona o no la conoces, pero sabes que está igual que tú. Y que te esté contando esto, pues te lo tomas más en serio" (3EP_VA).*

> *"No es lo mismo que venga uno de la calle que tú no me conoces a que te lo diga una persona que está viviendo lo mismo que tú. Entonces eso influye. No es lo mismo, que me digan [se nombra] esto está mal, a que me lo diga alguien de la calle y… tsss, ¿y usted quién es?, no lo conozco. En cambio, a ti te conozco y puedo fiarme de lo que me dices" (3EP_AO)*

Algunos piensan que pueden escucharlos más porque ellos hablan con conocimiento de causa, no porque otros actores no lo tengan sino porque ese conocimiento es precisamente un saber de experiencia:

*"Ha pasado un tiempo desde que nosotros recibimos la formación hasta que nosotros empezamos a dársela a ellos y nosotros pudimos empezar a poner en práctica algunas de estas medidas antes y ver los cambios. Porque yo al menos lo noté; [Nombre] yo creo que también. Entonces yo, al menos yo, con conocimiento de causa, yo les podía decir yo lo intenté, lo probé y vi que más bien se me redujo mi consumo de energía eléctrica. De un mes a otro, con el solo hecho de aplicar la medida del termostato" (3EP_CA).*

En la misma línea, alguno comenta que las familias pueden sentirse identificadas con ellos. Es interesante que esta persona eligiera precisamente esta palabra, ya que el liderazgo es un concepto que se construye a partir de la identidad social; pues como señalan Haslam et al. (2011), "las partes del proceso de liderazgo se definen a sí mismas desde una pertenencia grupal compartida, y a partir de ahí, se comprometen mutuamente como representantes de un "nosotros" común" (p.79) y Rojas (2013) es la personificación de la comunidad en la figura del líder lo que hace que a un líder se le pueda tildar de comunitario:

*"P/ ¿En qué variaría si fuera yo la que diera el curso?*
*R/ En que… nosotras tenemos los mismos, o sea, los mismos problemas que ellos tienen. O sea, nosotros tenemos esas... Sabemos de lo que estamos hablando porque lo estamos teniendo en casa. Porque, si bien es cierto, hay personas que lo tienen todo y se ponen al frente a explicar algo que al final es... pues dices "esta que vine a hablar acá, ¿por qué?, al final ella no sufre lo que yo sufro". Pero si yo me doy cuenta de que hay alguien que realmente da las charlas y claro, sé que ella también está viviendo lo que yo, pues yo le pongo más énfasis a eso y digo "sí", pues que me influye mucho, por eso, la influencia de esa persona hacia otra. ¿Sabes? Es como que sea yo soltera y no tenga hijos y le explique a un grupo de mamás y les diga "mira, ¿sabes qué? se dan en la cara así, los niños se agarran así" y "ya, sí, ¿pero tienes hijos?" "No". Entonces, ¿qué estás hablando? O sea, no tienen... No es que... No hay que quitar méritos a lo que no hace, pero es que no me siento identificada. O sea, no me identifico contigo.*
*P/Es una palabra importante, ¿no? Lo de sentirse identificada.*
*R/ Claro. Me siento identificada contigo porque sé que me representas. Sé que tú haces lo que yo estoy pasando. Creo que al final tú me estás diciendo algo que sí es coherente en las cosas que tú dices y hay que ponerlas de esa manera porque lo estás viviendo. O lo has vivido en su momento (3EP_PY).*

Por otro lado, ellos no creen que la capacidad de influencia sea solo una cuestión de credibilidad, sino de accesibilidad, ya que compartir el mismo espacio facilita que se pueda dar un seguimiento que amplíe la formación o insista sobre el cambio:

*"P/ ¿Creéis que tenéis más credibilidad vosotros que los de Energías sin Fronteras?*
*R/ No, no, no, no, no, no. No quiero decir que tenga más credibilidad, sino que... O sea, Energía Sin Fronteras vino un día a dar la formación y ya. O sea, ellos pueden venir y irse y ya. Hasta luego, no sé si cada quien, no sé si... o no sé si ellos pudieran como dar ese seguimiento que estamos dando nosotros. No sé si ellos hubieran estado en la disposición de poder hacerlo o solamente venir a dar la capacitación y nos vamos y tal, ¡chao! Vean ustedes luego como siguen… a eso me refiero (3EP_CA).*

*"Porque también la charla de Energía Sin Fronteras cuando fue eran muchas cosas en muy poco tiempo y con mucha información y era como…"no me estoy enterando de todo". Y el dialogar con ellos, el que nos hagan preguntas, el explicarles, el que sepan*

*que tú eres vecina de ellos y que a lo mejor lo que no saben te lo pueden preguntar al día siguiente… entonces es eso…" (3EP_MN).*

Además, "el liderazgo efectivo está enraizado en la capacidad de los líderes para incorporar y promover una "psicología" que comparta con los demás" (Haslam et al., 2011, p.78), afirmación que a su manera ratifican algunos miembros del grupo al considerar que su capacidad de influencia se fundamenta en la empatía:

*"Me refiero que a veces hay que también estar abajo para saber qué es el ahorro, el qué es el no poder pagar la factura final de mes; en la que la pobreza energética no solamente conlleva "no tengo dinero y no puedo", no. La factura conlleva que yo tengo para pagar, pero yo ahorro, porque si yo me ahorro 10 euros y yo esos 10 euros los puedo invertir en otra cosa. Entonces la pobreza energética... Yo estoy trabajando y mi marido está trabajando y tenemos pobreza energética… Entonces… sufrimos de pobreza energética. No es el dinero, es la conciencia de que eso un día se va a acabar, un día no vas a tenerlo. Hay gente que no lo tiene... Y ponerte en el lugar del otro: en el lugar de que uno tiene una vela o no tiene para pagarlo, no tiene luz... Y que ¿qué harías? Que tienes los niños. ¿Cómo le calientan la comida?, ¿cómo...? No malgastar…" (3EP_MN).*

Por último, también resaltan, como motivo para la mayor capacidad de influencia el hecho de haber adaptado el lenguaje a las familias:

*"Es que es como un de tú a tú, que nosotros te lo explicamos porque lo hemos entendido. Entonces, a lo mejor, explicárselo de nuestra manera... A parte de lo que nos dieron, pues también añadir cosas nuestras, explicársela de la forma de la que ellos hablan. Y de ponerte en el lugar de una persona sí no habla tan bien. Pues explicárselo y decirle: ¿lo has entendido? Porque esto es así […] Bueno, lo han entendido. Yo creo que lo han entendido la mayoría de la gente que ha venido a hacer el curso porque nos lo hemos explicado... como para nosotros. Esto, pero con nuestras maneras…" (3EP_MN).*

Otra cuestión por la que les preguntamos fue por la impresión que pudiera causarle a las familias el ver que los profesores del curso eran vecinos suyos:

*"Bueno, alguno sí me dijo "¡Ah, mira ella!", que no sé qué, ¡pura maestra dando la clase! Eso me dijeron una vez. Bueno, no sé, yo creo que la mayoría de nosotros hemos sentido esa buena receptividad y sabes que "muy bien, gracias, yo eso no lo sabía" (3EP_CA).*

En este sentido, algunos reconocieron que la situación les imponía bastante y que tuvieron miedo de que les dijeran que ellos no sabían del tema:

*"P/ ¿en algún momento pensaste que el hecho de ser tú también vecina de aquí a ellos les iba a importar o cómo...?*
*R/ No. Me sentía... Me sentía con un poquito de miedo. El que, cómo te digo, cada quien ve su pellejo aquí. Y claro, quizás de ahí te digan no, pero tú no sabes, aunque demostrar o demostrar el miedo hacia ellos en el momento de explicar. Sí. Y si me da un poquito de miedo.*
*P/ Pero eso no ha pasado, ¿no?*
*R/ No, no ha pasado.*
*P/ ¿Y por qué crees que al final no ha pasado eso?*

*R/ Porque me sentí segura por los conocimientos que puse en mí y la capacidad de poder darles el conocimiento a ellos. Entonces he visto que de una y de otra manera cada familia mantiene un respeto hacia las que están enfrente. Entonces, eso te motiva a seguir" (3EP_PY).*

De la misma forma, parece que en el hecho de demostrar que poseen unos conocimientos podría estar la credibilidad como formadores:

*"Bueno, porque… no sé, sí a lo mejor el hecho de la forma como lo hemos explicado, los conocimientos que ellos no saben […] y entonces eso te da, hombre te da más… "estoy con un público que tiene un poco de desconocimiento". Entonces es difícil y eso te puede dar más seguridad … al que se lo va a dar ¿no? Pero yo no sé si ellos pensarán que tú sabes más" (3EP_NO).*

En cualquier caso, el hecho de poseer esos conocimientos y la seguridad que les confiere, puede ser un motivo de atribución de liderazgo por parte de los seguidores. Al menos, eso parece que piensa otro de ellos, quien conecta los conocimientos con la capacidad de convencer. Pero no solo eso, es que como puede verse es algo que les empodera y les hace comprenderse a sí mismos como líderes:

*"Sí, sí tengo el conocimiento ahora de poder, tengo las bases para explicar y convencer, o tratar de convencer a esa persona para que haga x, ciertas cosas para mejorar su situación a través del bono social, o de cómo utilizar los electrodomésticos…" (3EP_ER).*

Una cuestión que comentan varios de ellos es que el hecho de verlos a ellos en ese rol podría servir de inspiración a las familias del residencial, y estimularles a crecer y a adquirir más capacidades:

*"Yo creo que la idea de que sean las propias familias del residencial las que imparten la formación ha sido muy buena, muy buena. Porque también sirve ¿no? como doble filo para hacer llegar el conocimiento de una manera más cercana y … también como una experiencia enriquecedora para estas personas. No se… de que también pueden ser capaces" (3EP_VA).*
*"P/ ¿Cómo crees que han visto las otras personas, las familias, el hecho de que los formadores fuerais vecinos del residencial?*
*R/ Bien. Yo creo que bien. Porque sí, la mayoría, 'pero ¿cómo os habéis enterado de todo esto...?"Pues es muy fácil, vosotros también..." (3EP_MN).*

De hecho, así parece que sucedió, pues la directora recibió peticiones para entrar en el grupo promotor:

*"Yo os quiero dar las gracias a todos por la participación que estáis teniendo porque es un esfuerzo y porque es un compromiso grande y que estamos contribuyendo a una labor importante y también os quiero seguir animando, y con este motivo de animaros deciros que al final también sois un poco la envidia para otras personas que van conociendo el proyecto. Porque muchas de las familias que han hecho la formación o la están haciendo, quieren ser promotores de este proyecto también. Con lo cual agradeceros la implicación porque está sirviendo un poco de… sensibilización a las demás personas de los importante que es contribuir en todo este tema de la pobreza energética" (3EV_MR).*

*"P/ ¿Cómo crees que han visto las otras personas, las familias, el hecho de que los formadores fuerais vecinos del residencial?*
*R/ Bueno por ahí un día [nombra a la directora] dijo ¿verdad? Que había habido como comentarios de que querían estar en el grupo promotor, pero que no sé qué. Bueno, pues a lo mejor… pues a lo mejor ellos lo deseaban ¿verdad?, también, alguno que otro formar parte o quizás que se lo tomara en cuenta" (3EP_CA).*

Por último, la prueba más clara de si tienen credibilidad o no sea la demanda de una mayor información y los seguimientos informales que han realizado:

*"P/ ¿Te han preguntado cosas fuera de la clase, o…?*
*R/ Bueno, más que todas las vecinas que están donde yo vivía.*
*P/ ¿Te han preguntado?*
*R/ Sí, ellas sí.*
*P/ ¿Y qué te preguntaban?*
*R/ Sí, lo de la calefacción, recuerdo que sí. Sí, hubo una que sí me preguntó lo de la calefacción. Sí, mi vecina de al lado" (3EP_CA)*
*"Entonces luego también los vecinos a veces agradecen y te preguntan en la calle "Oye, y esto es lo que dijiste el otro día, no sé qué, tal, cual". […] Pero sí que hay vecinos que les ha tocado o se han ido; han alquilado y han preguntado y te han dicho "oye, lo del bono, entonces ¿qué tengo que hacer primero? "Lo de esto y lo otro…" (3EP_MN).*

### Percepción de la atribución de liderazgo: familias del residencial

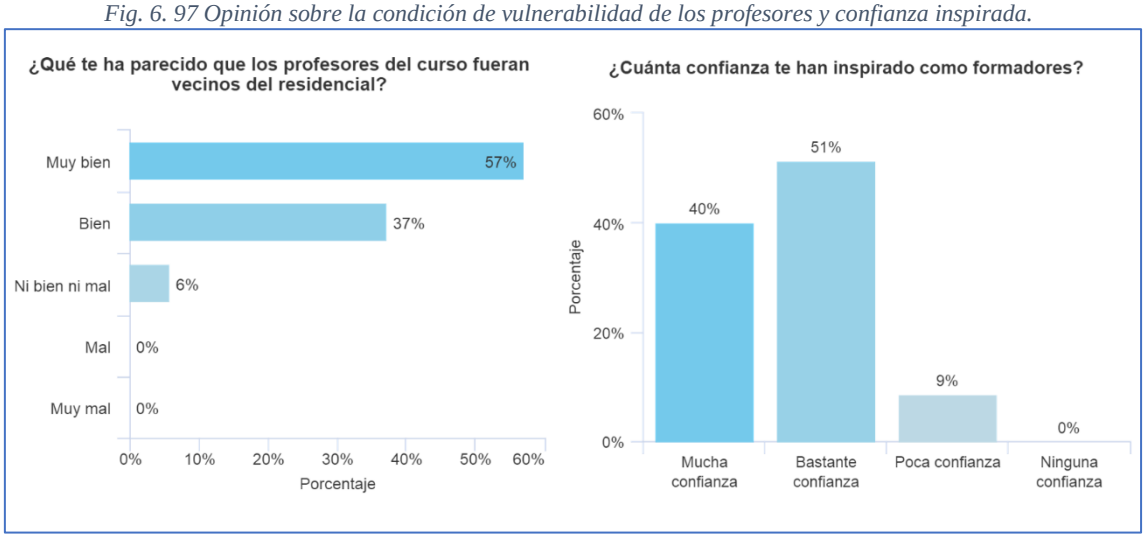
Tomamos ahora los datos procedentes de las respuestas al cuestionario de atribución de liderazgo para de una forma muy sencilla describir la opinión de la muestra en torno a las siguientes variables:

- Opinión sobre la condición de vulnerabilidad de los profesores
- Confianza inspirada como formadores
- Capacidad de influencia para el ahorro que tienen los formadores sobre las familias
- Capacidad de influencia para el ahorro que tienen los formadores sobre él mismo
- Motivos de mayor influencia para la decisión de ahorrar

La muestra se compone de las 35 familias formadas por el grupo promotor que han recibido, también, seguimiento formal.

La fig. 6.97 recoge la opinión de las familias sobre los formadores. Vemos que, a la gran mayoría, el 94%, le parece bien que el curso haya sido impartido por vecinos del residencial, los cuales les inspiran una confianza elevada, siendo lo más frecuente que les inspiren "bastante confianza".

*Fig. 6. 97 Opinión sobre la condición de vulnerabilidad de los profesores y confianza inspirada.*



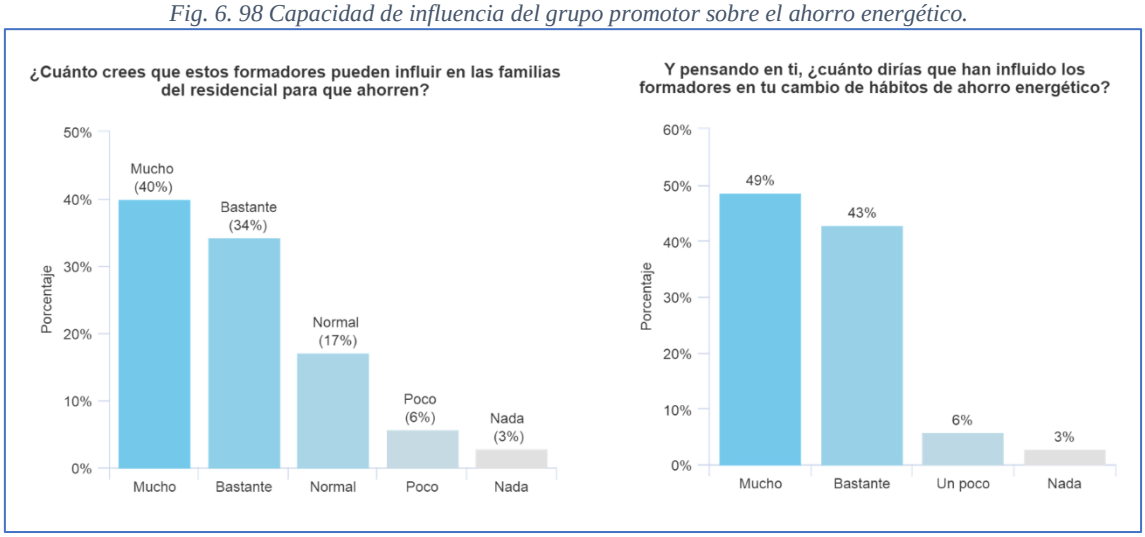

En cuanto a la capacidad de influencia observamos que es relativamente alta, si preguntamos sobre las familias del residencial, y bastante parecida, aunque ligeramente mayor si atendemos a la influencia que han ejercido sobre ellos mismos. Aunque solamente podríamos realizar conjeturas, a falta de datos que lo confirmen, creemos que, en general, existe una tendencia en las personas en situación de vulnerabilidad a no creer que las personas puedan cambiar; es decir, nuestra sensación es que no es que no se crea en la capacidad de influencia de los profesores, sino que no existe una confianza en que los demás vecinos vayan a aprovechar los consejos (Fig. 6.98). Aunque no hemos realizado entrevistas a las familias, en las realizadas a los miembros del grupo promotor este aspecto se ha observado que está continuamente en la palestra, en las respuestas a otras preguntas:

> *"De pronto hay algunas personas que son conscientes y van a… mientras que hay otras que les da igual y vienen como por… porque tengan que venir y ya. Bueno, tengo que hacer esto porque, no me obligan, pero sí me toca, porque me llamó la PR… porque esto… mientras que hay otros que son más conscientes" (3EP_AO).*

> *"Pero yo no sé si pensarán, a lo mejor, o que tú sabes más o porque vienen obligados, "me lo tengo que tragar". Que también puede ser ¿eh? (3EP_NO).*

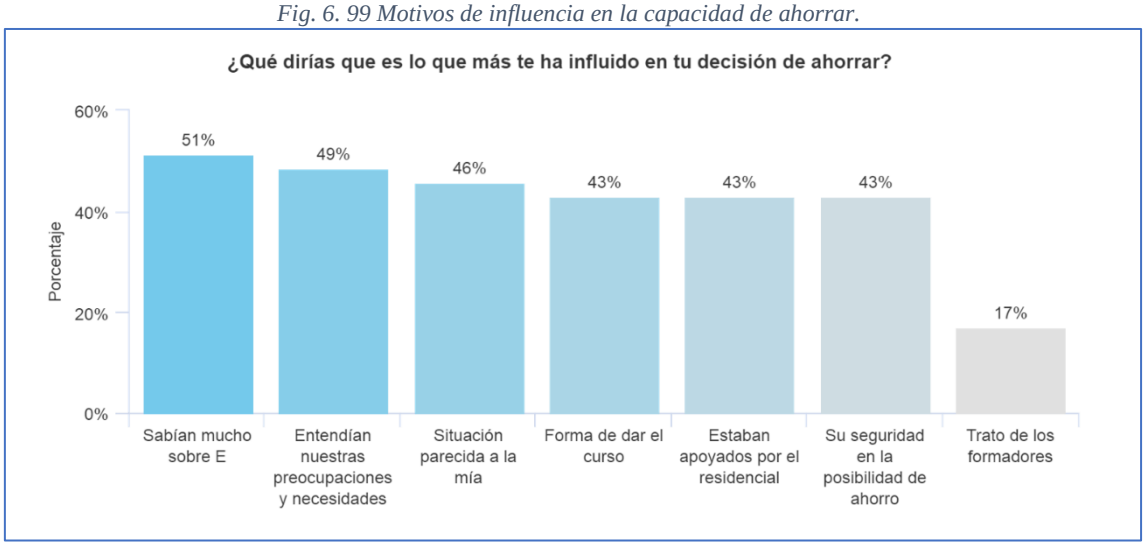
También hay que notar que, en la segunda pregunta, la referida a ellos, no existe la opción "normal", lo que introduce otra posibilidad de sesgo. Aunque no es posible comparar las respuestas dadas por cada persona a ambas preguntas, nuestra sensación al pasar el cuestionario es que existía una tendencia muy común a valorar más la capacidad de influencia de los profesores sobre uno mismo que sobre los demás.

*Fig. 6. 98 Capacidad de influencia del grupo promotor sobre el ahorro energético.*




Por último, se pidió a las familias que eligieran los tres motivos que hubieran influido más en su decisión de comenzar a ahorrar (Fig. 6.99), viéndose que las opciones están bastante repartidas, siendo las tres más elegidas, los conocimientos que les atribuían, la sensación de que los formadores les entendían y el que los formadores estuviesen en una situación parecida a la suya, es decir, la propia condición de vulnerabilidad de los formadores.

*Fig. 6. 99 Motivos de influencia en la capacidad de ahorrar.*




Antes de terminar, no queremos dejar de significar brevemente el papel jugado por el contexto de la intervención, pues entendemos junto con Redondo, Sama y Elboj (2018) que "el liderazgo deja de responder a unas características individuales para tender a conceptualizarse como proceso que requiere de un contexto en el que las capacidades de liderazgo se promuevan" (p.110). Es decir, nos gustaría reflejar en este breve análisis que

existen tres elementos fundamentales a la hora de comprender el liderazgo: los líderes, los seguidores y el contexto que lo favorece. Pues de igual forma que, en el caso de los contextos de pobreza y exclusión, el empoderamiento de las personas requiere que exista una transferencia de poder, es igualmente necesario que exista un contexto que permita esa participación y ese liderazgo.

Esto es de suma importancia pues posibilita plantear un enfoque para nuevas investigaciones que exploren cómo podría acompañarse ese proceso de liderazgo, que no es exactamente coincidente con el de empoderamiento ni con el de participación y que entendemos que es necesario para consolidar el rol de actores sociales; un rol que no tiene por qué limitarse a la formación o el asesoramiento en materia de pobreza energética, sino que puede aspirar a transformaciones más profundas de la realidad de pobreza. En este sentido, coincidimos con Evans en que:

> El liderazgo comunitario consiste en crear poder y capacidad cívica para el cambio en las comunidades. La capacidad cívica existe en una comunidad cuando los residentes pueden influir en las decisiones importantes tomadas por los actores externos del sector público y privado, y cuando pueden acceder a los recursos económicos y de otro tipo para lograr su propia meta". Esto, cobra especial relevancia en el campo de la intervención en pobreza energética en el contexto de la transición energética y la proliferación de comunidades energéticas, como instrumentos de la democratización del uso de la energía. (Evans, 2012, p.3).

Es decir, que las entidades sociales, estarían llamadas a encontrar prácticas de intervención focalizadas en el desarrollo del liderazgo de las personas de situación de pobreza energética, toda vez que la formación de líderes es una estrategia fundamental dentro de la intervención comunitaria (Rojas, 2013). Pero, por otro lado, ellas mismas están llamadas a ejercer un liderazgo transformacional de la propia institución.

En este sentido, convendría profundizar en la investigación del cambio organizacional que deben asumir las entidades sociales, convirtiéndose ellas mismas en líderes transformacionales orientando sus intervenciones al fortalecimiento de la comunidad; y es que:

> El líder transformacional se esfuerza en reconocer y potenciar a los miembros de la organización y se orienta a transformar las creencias, actitudes y sentimientos de sus seguidores, pues no solamente gestiona las estructuras, sino que influye en la cultura en orden a cambiarla. (Salazar, 2006, p.5).

Entendemos que, en este sentido, al apoyar y promover esta actividad, Caritas Diocesana de Madrid ha apostado y ejercido (en la figura de la directora del residencial)

este liderazgo, siendo los miembros del grupo promotor los seguidores, en tanto en cuanto, a través de la metodología participativa el residencial ha fijado unas metas y ha diseñado un proceso psicosocial para darles alcance, ha ejercido una influencia colectiva sobre los miembros del grupo promotor posibilitando un cambio de rol en ellos, mediante el fomento y reconocimiento de sus capacidades (Rojas, 2013). También, aunque en menor medida, ha ejercido un cambio en la cultura del residencial, introduciendo una novedad en la forma de intervenir con los residentes del centro (miembros del grupo promotor), si bien, sólo parte del equipo se ha involucrado en este práctica; en este sentido, entendemos que un cambio de la cultura de la organización se produciría cuando la metodología de intervención de los trabajadores sociales basada en la participación fuera adoptada en más profesionales y en más proyectos. Por ello, futuras líneas de investigación deberían permitir reflexionar sobre: (1) qué prácticas de liderazgo, directivas, y profesionales, pueden promover la justicia social, y (2) qué estilos, modelos y rasgos deben asumir los directivos y profesionales para ejercer un liderazgo inclusivo sobre las personas que atienden (González et al., 2016).

### *Generación de vínculos sociales*

Iniciamos la exposición de resultados de esta tercera y última dimensión de evaluación que explora el efecto de la participación en la vinculación social. Al igual que con las otras dos, empoderamiento y liderazgo, lo que nos mueve es averiguar en qué medida la metodología participativa ha afectado a las relaciones sociales del grupo promotor. Nuestro trabajo de campo ha supuesto una intervención sobre la situación de pobreza energética de todas las familias del residencial. Sin embargo, sólo a un grupo de ellas, se le ha aplicado una intervención basada en la participación. Por este motivo, lo que nos propusimos fue comparar el efecto de la experiencia de unos y otros (entre los que simplemente recibieron el curso y los que se formaron para impartirlo). Para observar las diferencias confeccionamos un cuestionario al que contestaron todos (ANEXO 23); además al grupo promotor se les hizo algunas preguntas durante la entrevista individual (ANEXO 21).

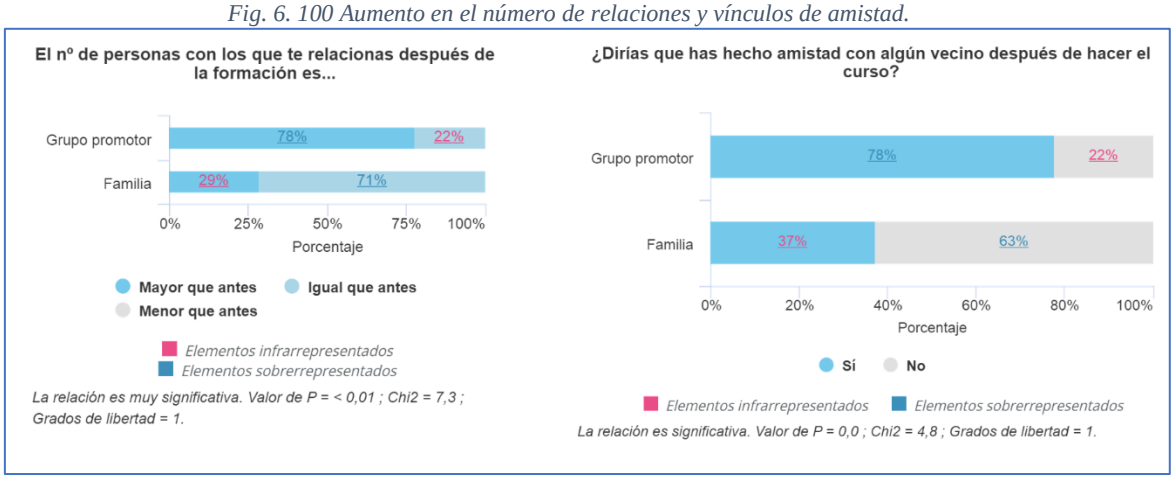
El tamaño de la muestra que respondió al cuestionario fue de 44 personas, siendo 9 miembros del grupo promotor y 35 familias. Las variables de medida del cuestionario fueron 11 y trataban de medir la influencia del Taller de Ahorro Energético en cada una de ellas. Al igual que con la dimensión del liderazgo, el análisis que ofrecemos es un complemento a la dimensión principal, el empoderamiento, pretendiendo ambos ofrecer

una sencilla descripción que deje abiertas las puertas a la investigación de este aspecto, el cual presentamos como una potencialidad más de las metodologías participativas. Por otro lado, uno de los objetivos del proyecto de JMJ era fomentar la generación de vínculos sociales, un objetivo frecuente y deseable de la mayoría de las intervenciones de trabajo social, debido a la importancia que tienen las personas en situación de vulnerabilidad las redes de apoyo informales. Sin embargo, como veremos a continuación, sólo la metodología participativa parece haber producido algún cambio al respecto. Somos conscientes de que el análisis de la dimensión de evaluación que presentamos no es demasiado sólido, pero fue, como desde siempre considerada como un mero complemento de la investigación principal.

A continuación, exponemos los resultados sistematizados en torno a las variables de medida (Fig. 6.100 a 6.105).

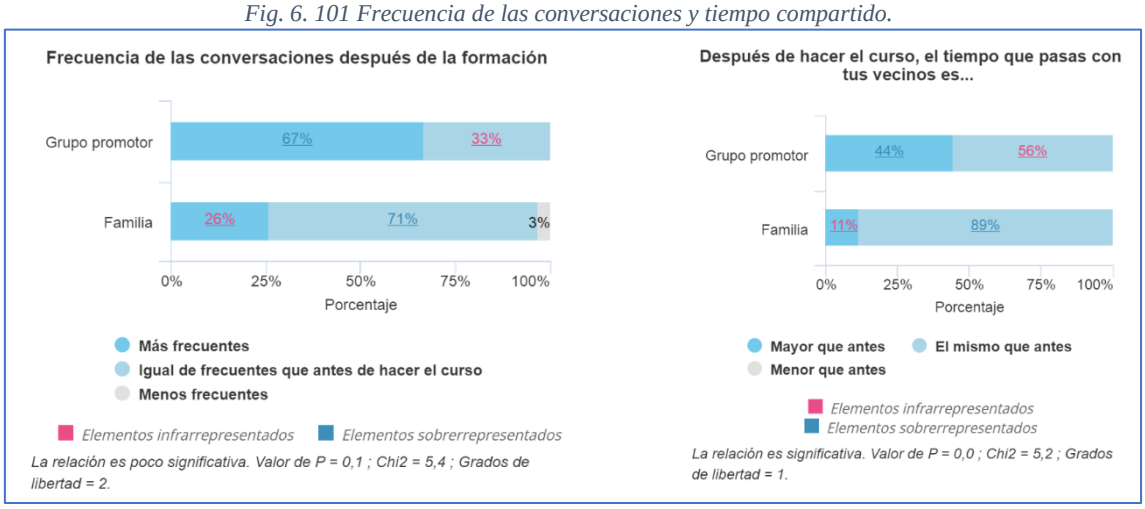
El Taller de Ahorro Energético del residencial JMJ ha aumentado el contacto entre las familias alojadas, especialmente para el grupo promotor, quienes se relacionan un 49% más con sus vecinos que los demás residentes. En cuanto a los lazos de amistad, también el grupo promotor refiere haberlos desarrollado más (78% frente al 37%).

*Fig. 6. 100 Aumento en el número de relaciones y vínculos de amistad.*



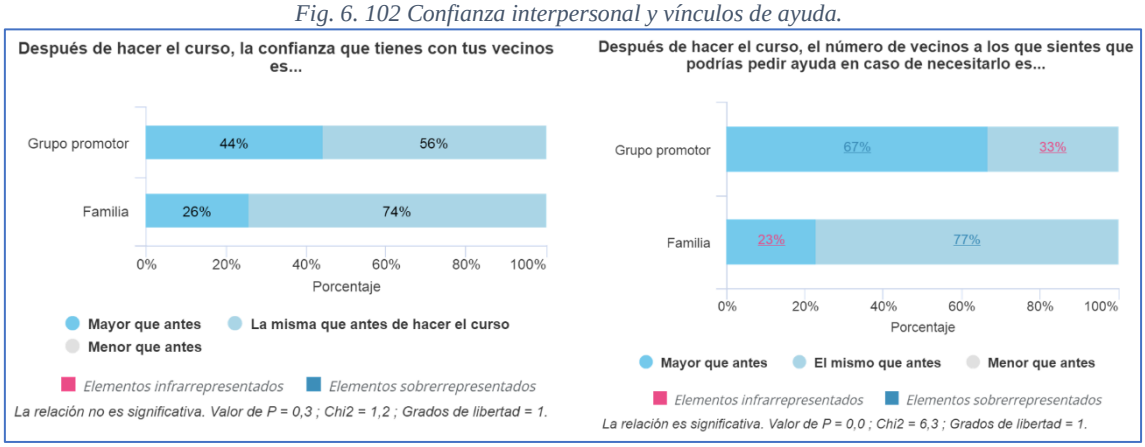

Por otro lado, los que impartieron el curso conversan más frecuentemente con sus vecinos tras el taller que los que recibieron, existiendo una diferencia del 41% entre ambos grupos. Además, El 44% del grupo promotor pasa más tiempo que antes con sus vecinos, mientras que eso solo le ha pasado al 11% de las familias.

*Fig. 6. 101 Frecuencia de las conversaciones y tiempo compartido.*



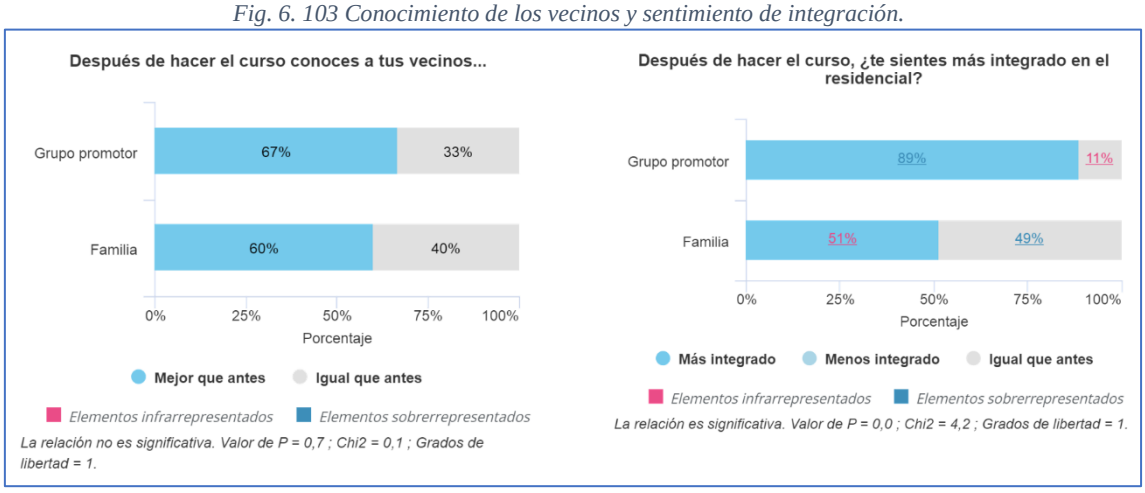

Con respecto a la confianza interpersonal, el grupo promotor ha experimentado un incremento 18 puntos superior que las familias del residencial. De igual forma, el 67% de los formadores siente que ha aumentado el número de personas a las que pedir ayuda en caso de necesidad, mientras que solo un 23% de las familias parece sentir lo mismo.

*Fig. 6. 102 Confianza interpersonal y vínculos de ayuda.*



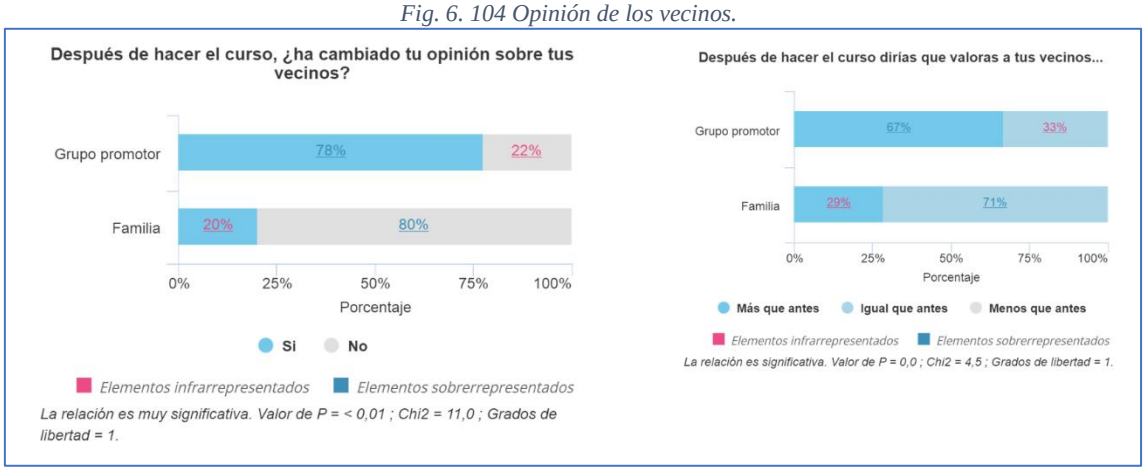

En cambio, no parece haber demasiada diferencia entre ambos grupos sobre el conocimiento de los vecinos; aunque todos los encuestados refieren haber mejorado en este aspecto, la diferencia porcentual es de tan solo 7 puntos a favor del grupo promotor. Más elevada es la diferencia, 38%, en los datos con respecto al sentimiento de sentirse más integrados en el residencial, algo que afirma el 89% de los miembros del grupo promotor y algo más de la mitad de las familias.

*Fig. 6. 103 Conocimiento de los vecinos y sentimiento de integración.*



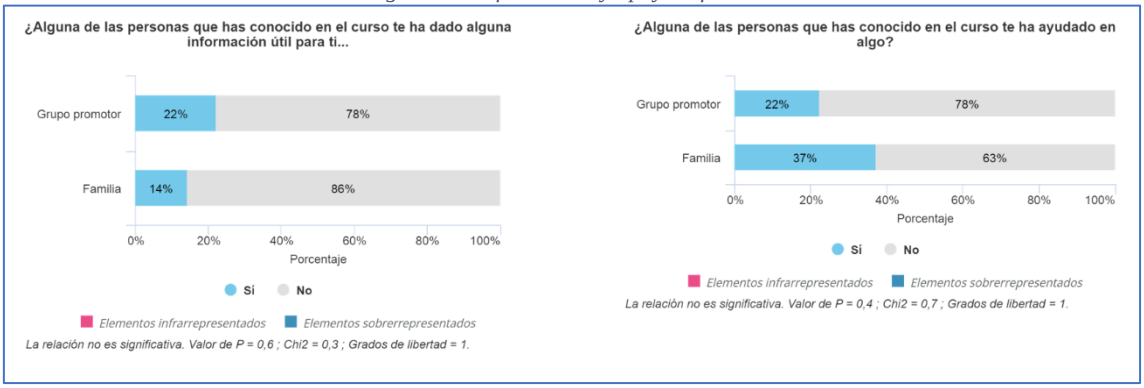

En los resultados se aprecia, también, que el 78% de los miembros del grupo promotor ha cambiado su opinión sobre sus vecinos a raíz de su participación en el proyecto, mientras que aproximadamente al mismo porcentaje de la muestra de familias le sucede lo contrario, que no la ha cambiado. En cuanto al aprecio por los vecinos, en el grupo promotor son más en los que este parámetro se ha acrecentado, mientras que, para una amplia mayoría de la muestra de familias, la experiencia no ha influido en nada.

*Fig. 6. 104 Opinión de los vecinos.*




Por último, cuando se les preguntó si alguien que habían conocido en el taller les había proporcionado alguna información de utilidad, vemos que las respuestas afirmativas son escasas, si bien, son más frecuentes dentro del grupo promotor (22% frente al 14%); al contrario de lo que sucede cuando preguntamos por la ayuda recibida, siendo en este caso mayor el porcentaje de familias que refieren haberla recibido (37% frente al 22%).

*Fig. 6. 105 Información y apoyo informal.*




Atendiendo a los datos cualitativos procedentes de las entrevistas vemos que estos aportan una matización de los datos. Se observa, igualmente, que el impacto del proyecto en los lazos sociales del grupo promotor ha sido positivo, teniendo en cuenta que la mayoría de ellos apenas se conocía antes de iniciar el proyecto. Tampoco tenían excesivo contacto con las otras familias del residencial, aunque en este aspecto influye el tiempo de alojamiento y la variabilidad del carácter, pues unos se definen como muy sociables y otros como ermitaños:

> *"Yo no era de tanto lazo, pero sí que, aunque a pesar de que era una ermitaña sí que hacía lazos. Así que imagínate los que hacen lazos con las piedras y hablan con todos" (3EP_VA).*

Como ya se indicó en su momento, sobre todo han creado vínculos con su pequeño grupo, ya que, muchos de ellos entraron justo cuando éstos se formaron, asistiendo a muchas menos sesiones grupales (que fueron más frecuentes en la etapa previa), aunque no se percibe mucha efusividad en las descripciones:

> *"Bien con todos, que si un saludo. De pronto, sí con el que más compartí con [nombre 1], pues con [nombre 2] con lo que tenía un bebé… con [nombre 1], pues por lo que vives, ciertamente, pues con los que estamos también en seguimiento" (3EP_NO).*
> *"P/ ¿Y con las personas del grupo promotor tienes más relación que antes? ¿los conocías de antes?*
> *R/ No, no, no*
> *P/ No os tratabais*
> *R/ No, no, no*
> *P/ Y cuando os veis y tal ¿habláis un poco más?*
> *R/ Bueno, no, no. Solamente "hola que tal", "hasta luego" A [nombre] sí, donde lo veo: "¡[nombre]!", es mi vecino de tercera planta*
> *P/ ¿Y no le conocías?*
> *R/ No" (3EP_PY).*

Otros sí en encuentran que han hecho una relación más de amistad:

> *"P/ A nivel humano, la relación, ¿has trabado amistad con alguno de ellos? ¿Ha sido una relación un poco más especial o….?*
> *R/ Sí, con [nombre]. Con [nombre] que ha sido con la que más he estado siempre allí" (3EP_CA).*

Otros refieren que participar en el equipo promotor les ha dado la oportunidad de socializar y otros de conocer mejor el funcionamiento del residencial:

> *"P/ ¿Tú crees que el proyecto ha ayudado un poco a que la gente se conozca más, a que se creen lazos"*
> *R/ Es que aquí hay mucha gente que se conoce, pues lleva su tiempo y se conocen los unos con los otros. Pues en mi caso personal sí… a pesar de que yo vine …por problemas de donde yo estuve, llegué y me integré muy bien. Gracias a [nombra a la directora], que me dio la oportunidad, me llamó, me integró…Me gustó. Hombre, por ejemplo, yo soy de los que salgo y estos días así que las vecinas me voy con ellas para el parque y "monte a la niña un rato en el columpio" y todo eso.*
> *P/ ¿Y lo relacionas con el hecho de la formación?*
> *R/ Sí, claro" (3EP_AO).*

> *"P/ Las nuevas relaciones que has hecho ¿te han abierto algunas puertas para algo?*
> *R/ No, solamente para saber cómo funciona el centro. De pronto les preguntaba "mira ¿cómo te ha pasado esto a ti?... ¿te ha pasado este tipo de cosas? Pero para el mundo exterior no… por lo menos no […] Porque conocía muy pocas personas y no sabía cómo funcionaban las cosas aquí adentro. ¿me entiendes? Pero sí, sí me ha ayudado bastante, el haber conocido más gente… no solo el grupo sino este, los que uno conoce aquí en las clases, que de pronto alguien viene a clase y va más allá de recibir esa información […] Si porque yo cada vez que estábamos en la búsqueda de empleo, yo me meto en la prensa, me meto en… y el profesor del curso nos dice… "el 70% de los empleos se consiguen a través de vía de conocidos…" y yo digo …, "bueno, ahí estamos mal porque los conocidos que yo conozco… estamos aquí" (3EP_ER).*

Sin embargo, en otros casos puede apreciarse una relación de mayor confianza y ayuda mutua:

> *"La verdad que, por ejemplo, a [nombre] ha tenido al niño malo, pues ayudándola en lo que puedo... ayudándole con la compra, con la cita del médico de…, traerle medicinas... Han estado confinados, tiene al niño malo en el hospital. Sí, y pues eso, decirle qué necesitas. O sea, ser un poquito humanitaria. Que, aunque no tenga relación con ella de irme a... Pero qué necesitas. Yo te compro. A ver, si no puedes salir, ¿quién va a salir? Yo te compro y te dejo la compra ahí y ya cuando salgas ya me lo das […] Al tener relación con ella aquí en el curso, pues me ha dado información de cosas de psicólogos, de cosas que ella va... Entonces cosas que a lo mejor yo necesitaba, a parte de la psicóloga que hay aquí. A veces no todo es hablar con una persona que... que te ve todos los días. No lo sé. Entonces me ha ayudado a conseguir una psicóloga en la Comunidad de Madrid pues por... más ayuda" (3EP_MN).*

Con respecto a la relación con el resto de las familias la situación es parecida, poco profunda, a pesar de que algunos de ellos se sienten más conocidos:

> *"Sí hay personas que… que por lo menos antes ni me saludaban… no todos… son las personalidades de cada quien. Pero claro, sí de pronto, eso que yo daba una charla y de pronto esa persona se acerca, que no se acercaba antes. Entonces a medida que fueron conociéndolo a uno aquí… porque tú dices… había personas que me dicen… "mira y ¿cuándo tu entraste?", "no, yo tengo dos años aquí" … ¿y yo no te había visto" [risas], y yo "¿cómo no me vas a ver si yo a ti te veo todos los días"?... "pero yo nunca te había visto" me dicen… me decían. Entonces a raíz de esto ya todo el mundo cuando te ve por los pasillos te conoce. Te conocen. Unos se acercan, otros no, pero es lo normal" (3EP_NO).*

> *"O sea, antes de empezar esto, igual yo los saludaba. Saludo, porque es que todos vivimos aquí y a la final todos estamos por algo acá, ¿no? Entonces yo saludo. Saludo.*

*Y claro, ahora que los he visto, ya, ahora sabiendo quiénes son, con mucha más fluidez: "¿qué tal?, ¿cómo están?, buenas tardes..." y ya hasta ahí" (3EP_PY).*

## CONCLUSIONES

En esta tercera y última parte de la exposición de resultados nos hemos centrado en el análisis de los efectos que ha tenido la participación activa del grupo en el proyecto. Para ello, en un primer momento expusimos qué principios, instrumentos e indicadores se diseñaron para garantizar que la participación fuese un hecho y no un mero propósito. En un segundo momento hemos ido exponiendo los principales resultados en torno a las cuatro dimensiones de evaluación que habíamos propuesto: apropiación del proyecto, empoderamiento, atribución de liderazgo y generación de vínculos. A continuación, presentamos de forma resumida las principales conclusiones en base a los cuatro efectos de la participación que hemos querido analizar.

### *Diseño de las garantías de participación*

Para evitar reducir el papel de la participación a un mero deseo, y conseguir materializarla es necesario adoptar una serie de garantías. La participación es un instrumento para combatir la vulnerabilidad y la pobreza energética, pero también es un fin en sí misma. Por eso, es necesario concederle el estatuto de valor supremo, de tal modo que no se coloque únicamente al servicio de los objetivos del proyecto, sino que los vertebre convirtiéndose en un objetivo transversal.

Conceder a la participación el estatuto de valor supremo implica asumir la necesidad de que haya mecanismos internos y externos que controlen la inercia al paternalismo presente en la mayoría de quienes nos dedicamos a la intervención social.

Mecanismos internos de control, propios del equipo profesional que diseña la intervención, son las garantías, los instrumentos y los indicadores que, de forma planificada, se destinarán a medir el grado de participación de las personas en situación de pobreza en el proyecto.

Como mecanismos de control externo proponemos al propio grupo promotor. Para que ejerzan esta función, es preciso informarles del estatuto de *su* participación como valor supremo y animarlos a ejercerlo y exigir su cumplimiento.

*Apropiación del proyecto*

Para que las personas en situación de vulnerabilidad, en nuestro caso energética, puedan apropiarse de un proyecto de acción social es necesario que este sea apropiable. Ello se consigue de dos formas distintas, permitiendo la apropiación y estimulando la capacidad de estas personas para apropiarse de él. Esto último está estrechamente relacionado con la oportunidad de ajustar el proyecto a las personas y no al revés.

Existen muchas evidencias de que el grupo promotor del residencial JMJ llegó a apropiarse del proyecto. Esta afirmación está avalada por: (1) su presencia en reuniones internas; (2) su intensa dedicación grupal e individual; (3) el trabajo que realizaron de forma autónoma, sin supervisión de profesionales, bien solos, bien en pequeños grupos; (4) las muestras del ejercicio de su poder de decisión; (5) por su capacidad para realizar sugerencias de modificación (participación en la planificación) y la asertividad demostrada para sostener sus propios puntos de vista; (6) por su capacidad de iniciativa e influencia en la configuración del proyecto; (7) por la apropiación absoluta de las funciones de docencia en los talleres (actividad principal del proyecto), y (8) por el ejercicio de seguimientos formales y sobre todo informales.

*Empoderamiento*

Es fundamental concebir el empoderamiento desde su perspectiva psicológica y por lo tanto personal, y desde su vertiente comunitaria.

La adquisición de una cuota de poder legítima, tanto personal como comunitaria, depende, nuevamente de dos factores: la persona y el medio, en este caso la institución social. Entre ambos debe existir una sana interacción, un ajuste, y unas acciones que cedan ese poder a medida que la persona desarrolla su empoderamiento. El proyecto JMJ, por su carácter participativo se ha convertido en el canal de empoderamiento personal y comunitario del grupo, habiéndose encontrado evidencias de ello en la autoestima personal de cada miembro del grupo, en el ejercicio de su capacidad crítica, en el desarrollo de una identidad grupal y comunitaria, en el aumento del sentido de integración en el residencial, y en el acopio de conocimientos y capacidades (aprendizaje).

Este proceso de empoderamiento a su vez se ha manifestado en un cambio de la perspectiva del grupo promotor acerca de la pobreza energética y de su propio papel en ella. A raíz de su participación en el proyecto, el grupo da muestras de haber descubierto el carácter estructural del problema y de su capacidad para reflexionar tanto sobre las

causas como sobre algunas manifestaciones del problema como es la pobreza energética oculta. También se evidencian cambios en cuanto al perfil de las personas con vulnerabilidad energética y la amplitud del colectivo. Por último, se observa que la participación ha influido en cambios actitudinales hacia el problema que incluye desde la investigación y el afán por saber más a la decisión de involucrarse activamente.

Otro efecto del empoderamiento adquirido (y mediado por la participación) es el cambio que se observa en los miembros del grupo en la forma de enfocar su propio problema de pobreza energética. Así, cambios de hábitos, cambios de contratos y menor privación de consumo son los detalles más significativos.

Debido a la estrecha relación que vincula poder y capacidad de acción, se han estudiado los efectos del empoderamiento en el cambio de la propia conciencia de actor social, es decir, de entenderse a sí mismo dentro de este problema social, esto es, trascendiendo el ámbito doméstico propio. La mayoría de los integrantes del grupo se reconoce a sí mismo como actor social dentro del residencial, costándoles más reconocerse como tales fuera del residencial y en un futuro. Una causa de ellos puede ser que muchos de ellos asocian el rol de actor social a las acciones organizadas desde instituciones. Esto nos ha de poner alerta sobre el peligro de parálisis en contextos no protegidos, habiendo quedado claro que su seguridad como actores está muy conectada con la acción colectiva y acompañada. A pesar de ello, la participación ha revelado un deseo de intervenir sobre la realidad de los vecinos, así como una conciencia de poder hacerlo, existiendo muchos testimonios del desempeño de acciones concretas. Por todo ello, es de máxima importancia: (1) desarrollar proyectos que repliquen el contexto y las vivencias reales del grupo, y en ellos, acompañarlos en el ejercicio de las acciones sociales, y (2) no desatender el proceso reflexivo que implica el proceso de agencia, es decir, no se trata solo de estimular la acción sino, también y, sobre todo, de estimular su propia reflexión sobre esa acción, y de su capacidad para llevarla a cabo, posibilitando con ello que se consolide esa capacidad de agencia.

Por último, en virtud de su propia experiencia, el grupo expresa la creencia de que cualquier persona en situación de vulnerabilidad puede convertirse en agente social en un proyecto como este, encontrando solo barreras de comunicación derivadas del escaso manejo del idioma (vulnerables extranjeros). Sostiene, además, que la inclusión de las personas en situación de vulnerabilidad energética en la red de actores sociales supone, además una ventaja debido a la mayor accesibilidad a los casos, mejorando el problema

de la identificación. También señalan que la participación activa de los propios implicados como metodología de intervención en pobreza energética incrementa la toma de conciencia del problema y de la propia responsabilidad, por lo que proyectos que tengan como objetivo aumentar el nivel de formación en temas energéticos son más exitosos que aquellos en los que estas personas participan pasivamente. En este sentido, una persona formada para formar en materia de ahorro energético puede ser un complemento de la limitada capacidad de información de otros agentes y de la acción estructural del Estado y la Administración pública, autonómica o municipal.

Dado el estado de opresión que caracteriza casi siempre a los estados de vulnerabilidad es importante analizar cómo la participación incide sobre la capacidad de relación de las personas desde una posición de poder simétrica y no subordinada. Los relatos sobre cómo ha cambiado la experiencia, su forma de relacionarse con otros actores sociales, indican, nuevamente, que el hecho de participar ha devenido en empoderamiento. Los datos muestran que se han producido contactos frecuentes con el equipo técnico más directamente involucrado (directora del centro) y que estos han sido en condiciones de simetría bastante elevadas. La posibilidad de concebirse como interlocutores válidos ha estimulado a su vez el propio proceso de empoderamiento; por este motivo, es recomendable aumentar aún más la implicación del resto de profesionales. Con respecto a la relación con empresas energéticas para gestionar suministros y solicitar bonos sociales, las oportunidades de estudio han sido pocas, pero en las que ha habido se ha observado un cambio en la propia confianza y en la protección frente a la sensación de engaño e indefensión.

### *Atribución de liderazgo*

Sobre esta dimensión se ha pretendido reflejar, no tanto, la influencia que ha ejercido el grupo promotor sobre el resto de las familias para el cambio de hábitos, cuanto investigar qué grado de influencia puede tener una persona en situación de vulnerabilidad. Los resultados del análisis de la percepción sobre este tema, tanto del grupo promotor como el de las familias (todos ellos en situación de vulnerabilidad), indican que la capacidad de influencia puede llegar a ser muy alta. Entre los motivos fundamentales destacan que compartir, en mayor o menor grado, situación problemática, vivencia y lenguaje (lo que Lewis llamó *cultura de la pobreza*) facilita la identificación entre "profesor" y "alumno". Esta identificación psicológica y social junto con la voz reconocida de la experiencia (avalando que es posible ahorrar sin privarse) se relacionan

directamente con la capacidad de influencia de las personas en situación de vulnerabilidad, la cual, conecta, más con la mayor accesibilidad y posibilidad de acompañamiento continuado que con la credibilidad del agente que esté basada en el simple hecho de ocupar otra posición social.

Además, los formadores en situación de vulnerabilidad conceden a la interiorización de la información a trasmitir, un papel clave en su empoderamiento y su capacidad de liderazgo.

Por su lado, las familias del residencial manifestaron una opinión favorable hacia el hecho de recibir la formación de manos de profesores con los que compartían situación de vulnerabilidad, quienes les inspiraron una alta confianza y a quienes reconocieron una capacidad de influencia para el cambio significativa. Por último, las familias formadas basan, preferentemente, la atribución de la capacidad de liderazgo en los conocimientos que los profesores demostraron tener, en su capacidad de empatía y, precisamente, en la condición de vulnerabilidad energética de éstos.

*Generación de vínculos sociales*

El proyecto no ha tenido un impacto claro en la generación de vínculos sociales. Los lazos surgidos son mayoritariamente entre las personas del grupo promotor; sin embargo, la naturaleza de estos lazos ha sido más funcional (desempeño colectivo y refuerzo positivo) que personal o íntimo. No obstante, la experiencia ha supuesto un incremento en el número de vínculos, aunque estos no hayan sido muy profundos, y la ayuda mutua ha sido frecuente.

Para las familias del residencial la situación es parecida, pero se han obtenido peores resultados que para el grupo promotor en las variables sobre: número de relaciones, frecuencia de las conversaciones, relaciones de amistad, tiempo compartido, confianza interpersonal y aparición de vínculos de apoyo mutuo. Con respecto al conocimiento mutuo ambas muestras obtienen resultados similares. Los resultados más significativos se obtienen al comparar el cambio en la opinión y valoración de los vecinos hallados en uno y otro grupo, siendo mucho más elevado en el grupo promotor.

En realidad, no es posible, a través de los datos disponibles, ni con la metodología empleada, dilucidar hasta qué punto la participación en el proyecto, por sí sola, puede mejorar las relaciones sociales en el grupo promotor o en el conjunto del residencial, sería

necesario contar con una muestra mucho más numerosa y con una replicación de experiencias similares en otros programas de intervención semejantes. En este sentido, nuestra experiencia apunta una potencialidad, pero para que ésta se materialice es necesario que: (1) en el momento de planificar la intervención, la intención sea además de energética, social (lo que sí se cumplió), (2) proyectar la formación a través de actividades que faciliten la interacción más de lo que puede hacer una clase magistral, y (3) favorecer o propiciar más la interacción social que surge de la participación activa del proyecto (vínculos entre el grupo promotor), además de atender al cuidado y consolidación de los pequeños vínculos que van surgiendo como consecuencia de las interacciones.

# CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES

*"En realidad, se trata de vivir la vida, de ser alguien haciendo algo, juntos, de ganar a todos nuestros hermanos para la Vida. Hay esperanza, porque no es que la persona se gane la vida, sino que la Vida se gana a las personas para sí"*

*(Abbé Pierre)*

*"La única revolución en la que creo es la interior"*

*(Lev Tolstoi)*

La pobreza energética es un problema realmente complejo cuya erradicación requiere la actuación en red de una diversidad de actores sociales obligados a encontrarse en medio de unas coordenadas de juego que, siendo optimistas, presuponen que es posible la articulación de los diversos intereses de esta variedad de actores, derivados de cada una de sus lógicas, legítimas todas a priori. Convenimos en que tal articulación por difícil que sea no deviene en imposible, pero tampoco, desde luego, en inmediata. Por el contrario, demanda entre otras cosas, la existencia de unos canales de comunicación que posibiliten la trasmisión eficaz y eficiente de información entre todos ellos, algo que en la actualidad no se está consiguiendo, bien por la inmensa burocracia que genera la atención de los casos tal y como hasta ahora se concibe, como por la ausencia en el campo de juego de las propias personas implicadas. En este sentido, la investigación realizada permite realizar propuestas innovadoras para remediar el papel secundario de las personas en situación de pobreza energética, aportando diversas propuestas metodológicas para su inclusión a lo largo de toda la cadena de actuación política: investigación, diseño y aplicación de medidas de alto impacto contra la pobreza energética.

A la hora de abordar el problema de la pobreza energética con éxito, es imprescindible partir de la experiencia de quienes la sufren. La presente investigación ha permitido conocer el significado subjetivo que tiene para estas personas el hecho de vivir padeciendo diariamente esta problemática.

La experiencia de pobreza energética contenida en los relatos de quienes la sufren se ha revelado, como era de esperar, no exenta de gran sufrimiento y fuente de malestar personal y social en un grado muy elevado, generando un amplio abanico de emociones complejas, tanto personales como sociales. Además, ha revelado la naturaleza e intensidad de la relación entre la vulnerabilidad social y la vulnerabilidad energética. Los resultados confirman que la relación es bidireccional y su intensidad de gran magnitud. Así, la investigación ha puesto de manifiesto a través de qué vivencias se concreta la afirmación de que es necesario atender el problema desde una perspectiva de políticas sociales integradas. Es decir, nos permite conocer cuáles son las situaciones concretas, que debieran estar ya resueltas por políticas de vivienda, sanidad, educación o servicios sociales, y que al no estar solventadas, están obstaculizando la eficacia de las políticas contra la pobreza energética; y, también, cómo la carencia de energía en muchos hogares afecta a los resultados que esperan alcanzar estas otras políticas sociales. Ello es de gran importancia para distinguir a qué se debe el escaso éxito de las medidas políticas de corto alcance previstas para paliar la pobreza energética, y entender, por un lado, que sin el diseño de mecanismos compensatorios de vulnerabilidad estas medidas no pueden lograr sus objetivos, y por otro, que, solventando algunos problemas no energéticos, estas medidas de tipo paliativo pueden llegar a perder el papel preeminente que ahora tienen y que, seguramente, es bueno que pierdan. En definitiva, la investigación ha permitido establecer qué obstáculos impiden la eficacia de las medidas actuales para combatir la pobreza energética y entender cuáles se relacionan con las personas afectadas y cuáles son ajenas a ellas. Es decir, cuáles pueden superarse con su esfuerzo y cuáles no se superarán jamás por los afectados por mucho que se esfuercen. Esta lectura puede ampliarse para referirla también a los esfuerzos que llevan a cabo los servicios sociales, públicos y privados, y a las actuaciones de las empresas energéticas.

Por otro lado, el análisis de la experiencia subjetiva de la pobreza energética ha permitido, también, conocer cuál es el origen de las emociones negativas presentes en la vivencia de pobreza energética y que a priori suelen atribuirse a la mera carencia de este bien tan preciado. En este sentido, la investigación revela que el origen de emociones fuertemente disruptivas para los proyectos vitales de las personas y destacadamente problemáticas para la generación de una identidad personal y social sanas, pueden tener, y de hecho tienen, su origen en la naturaleza de las relaciones establecidas con los demás actores. Lo mismo cabe decir a la inversa, es decir, el trabajo de campo realizado permite

afirmar que la forma de intervención puede desencadenar emociones positivas que se encuentran en la base de procesos de afrontamiento personal más eficaces.

Por último, los resultados permiten también afirmar que las personas que padecen situaciones de vulnerabilidad y pobreza energética llevan a cabo una gran variedad de tareas y estrategias de afrontamiento con las que complementan las ayudas que reciben, y las lagunas que éstas no cubren. Es decir, el análisis de la experiencia deja al descubierto la capacidad de estas personas para afrontar sus problemas (con los límites antes señalados) y desmitifica el carácter pasivo tradicionalmente atribuido a las personas empobrecidas, así como también pone de manifiesto la intensidad de la lucha que despliegan para tratar de alcanzar su deseo, intenso, de vivir sin ayudas.

La investigación realizada viene a confirmar la posibilidad y la importancia de que los diversos actores implicados puedan interaccionar cooperativamente y consolidar sinergias. Es decir, es posible investigar y actuar de manera conjunta sobre la realidad de pobreza energética y hacerlo inclusivamente, esto es, consiguiendo una mirada global sobre el fenómeno que integre la perspectiva de todos los actores sin excepción.

En nuestro trabajo hemos demostrado que, con el apoyo y las precauciones adecuadas, las personas en situación de vulnerabilidad y pobreza energética demuestran su capacidad para observar, identificar y trasmitir su propia visión de la problemática que nos ocupa, debiendo señalarse que su ausencia habitual en los foros de discusión y diagnósticos, tanto académicos como de intervención, no se encuentra justificada por razones competenciales. De este modo, los resultados de investigación invitan a su progresiva inclusión y a realizar los esfuerzos y cambios prácticos, que sin duda hay que hacer, para que su participación sea real.

El trabajo de campo asociado al objetivo número dos, nos ha permitido demostrar el valor del diálogo, llevado a cabo en términos de igualdad, para el conocimiento y la discusión de la realidad, y para la generación de un saber integrado sobre la pobreza energética caracterizado por la riqueza de matices aportados por cada discurso.

Por otro lado, el ejercicio de la investigación dialogada ha permitido poner de manifiesto las similitudes y diferencias presentes en los discursos de los distintos actores, hallándose muchos más encuentros que desencuentros entre ellos, habiendo sido posible comprender de manera más profunda la naturaleza de estos últimos, y con ello alejarse de argumentos prejuiciosos. En este mismo sentido, al haberse explicitado y matizado dichos

desencuentros, la investigación abre un camino hacia nuevos ejercicios de investigación dialógica, pudiendo nombrarse a modo de ejemplo los criterios de automatización de las ayudas o el diseño de posibles tarifas sociales; asuntos sobre los cuales el diálogo podría ser muy fructífero, especialmente si se incorporara un perfil de investigador con saber técnico de naturaleza político/administrativa.

De forma similar, entre los consensos más prometedores encontramos la necesidad de reconocer y otorgar un papel más activo a las personas afectadas, potenciar las funciones de acompañamiento en los recorridos vitales y los trámites de ayudas paliativas, abordar el problema mediante políticas sociales integradas que salven, además, las disparidades existentes en el nivel autonómico de la Administración, y, sobre todo, aplicar a la pobreza energética un enfoque de justicia con el reconocimiento de que la energía es un bien esencial, estrechamente ligado a la dignidad humana y el bienestar social. Estos hallazgos, pueden ser la base para nuevas investigaciones que profundicen en los cambios necesarios a un nivel más práctico, y sus resultados podrían alcanzar una fuerza importante de cara a la denuncia y la presión social, precisamente por recoger la mirada y la experiencia consensuada de una pluralidad de actores implicados habitualmente desconectados unos de otros.

Además, el presente trabajo de investigación propone una forma de abordar la pobreza energética de manera colectiva e inclusiva con un fuerte impacto en la percepción del problema por parte de las personas afectadas y de sí mismos con respecto al problema. Para ello se ha elaborado un proyecto que estimula el surgimiento en estas personas de una identidad como “yo-actor”, en detrimento de una identidad como mero destinatario de ayudas sociales. En este sentido, su participación en investigaciones sobre pobreza energética en calidad de investigadores ha dado como resultado para estas personas el descubrimiento de una realidad grave sobre la que sienten la inquietud de intervenir. Esta responsabilidad se fundamenta en: (1) la adquisición de conocimientos y la toma de conciencia de un aprendizaje, (2) la capacidad de realizar un diagnóstico propio de las necesidades energéticas de su entorno, y (3) la existencia de un estrecho vínculo, de carácter vivencial, con la realidad.

El conjunto de la investigación que presentamos pone de manifiesto la necesidad de incrementar la cantidad y calidad de la información y la formación en materia de pobreza energética. Este tipo de medidas, deben estar mejor orientadas hacia las

situaciones particulares y más adaptadas a las capacidades de asimilación de aquellos a quienes van dirigidas, así como contemplar la evaluación de su impacto.

En este sentido, uno de los frutos de nuestro trabajo de campo es que aportamos un diseño completo para un programa de intervención basado en el empoderamiento, el liderazgo y la participación de las personas en situación de pobreza energético que ha podido ser testado con los participantes en un proyecto social de la Caritas madrileña. Éste proporciona instrumentos adecuados para la medición del impacto y para garantizar la participación de las personas afectadas. Además, el proyecto subraya y posibilita mediante su diseño la necesidad de realizar un acompañamiento adecuado para la incorporación efectiva de los hábitos de ahorro energético, la optimización de las facturas y la solicitud del bono social.

Por otro lado, nuestros resultados permiten comparar el impacto del proyecto en las personas en situación de vulnerabilidad que asumieron el liderazgo en el proyecto, el que llamamos grupo promotor, con el nivel adquirido por sus vecinos, quienes tuvieron un papel más pasivo. En este sentido, ello nos permite concluir que: (1) los miembros del grupo promotor adquirieron un mayor nivel de conocimientos, permitiéndoles ejercer con destreza el papel de formadores, mientras que el aprendizaje de las familias del residencial donde se realizó la experiencia no fue demasiado significativo, lo que refuerza la necesidad de combinar información y formación con un seguimiento adecuado para la integración eficaz del conocimiento; (2) la participación activa y la asunción de un rol de liderazgo tienen un impacto positivo sobre el empoderamiento del grupo promotor advirtiéndose en especial sobre la autoestima, la capacidad crítica, la adquisición de una identidad grupal y comunitaria, el sentimiento de inclusión e integración, el reconocimiento social y el aprendizaje; (3) la participación activa en el programa de formación ha tenido un fuerte impacto en la forma de entender la pobreza energética en general, así como la situación particular de cada persona, con cambios positivos a la hora de enfrentarla, como resultado de ampliar su concepto inicial acerca de su propia vulnerabilidad energética. Además, la experiencia también ha generado un cambio en la forma de entender su rol y posición dentro de este problema en tanto que agentes identificadores de vulnerabilidad en su entorno; especialmente de los casos de aquellas personas vulnerables que no se encuentran dentro del circuito formal de atención de los servicios sociales, públicos o privados; (4) la participación también posibilita mejorar la calidad y cantidad de las relaciones sociales, tanto con los iguales como con otros actores

sociales, situación que permanece prácticamente inalterada en las familias que exclusivamente reciben la formación; (5) con respecto a la posibilidad de ejercer un liderazgo, la participación favorece la aparición en el grupo promotor de una integración de la capacidad de liderazgo, basada en la conciencia de una identidad y realidad compartidas -lo que confiere, además, una mayor credibilidad con respecto a otros profesionales, debido a una mayor confianza y accesibilidad-, y en la seguridad y confianza adquiridas a lo largo todo el proceso participativo. En este sentido, los resultados de esta percepción del propio liderazgo se corresponden también con los resultados de atribución de liderazgo que a priori apuntan a que las familias confían en los formadores y en su capacidad de influencia sobre el ahorro energético.

Por otro lado, en términos generales, nuestra investigación: (1) reivindica un cambio de paradigma en la forma de investigar y abordar la pobreza energética, (2) ofrece resultados valiosos en torno a la plausibilidad y rendimiento de tal transformación, proporcionando, además, una perspectiva realista acerca de los desafíos que es necesario encarar y (3) revela la capacidad del Trabajo Social para canalizar los cambios necesarios en ambos campos: investigación e intervención social.

Así, en primer lugar, y con respecto a la inclusión de las personas en situación de pobreza energética en el campo de la investigación social, el diseño del trabajo de campo permite (1) poner de manifiesto la necesidad de adoptar unas garantías para que su participación se produzca en condiciones de simetría, y (2) ofrecer propuestas que permitan la sistematización y estructura del diálogo entre actores.

En segundo lugar, con respecto a la intervención social, los resultados de la investigación ponen de manifiesto la necesidad de que se produzcan importantes cambios a nivel institucional y de ejercicio profesional que permitan abordar la pobreza energética desde una perspectiva participativa y comunitaria. Así, las instituciones deben ser capaces de crear contextos y favorecer intervenciones en los que pueda tener lugar de manera efectiva y real una transferencia de poder desde los profesionales a los afectados, así como estimular y acompañar el ejercicio de su liderazgo. En consonancia con ello, y de manera subliminar, nuestra investigación ha revelado diferentes resultados en los dos grupos de "saber experiencia" participantes en el trabajo de campo, permitiendo afirmar que la diferente disposición de los equipos directivos de cada contexto de intervención ha determinado de manera fundamental la posibilidad de realizar un proyecto de la envergadura del presentado en el capítulo siete, relativo a la acción de las personas en

situación de pobreza energética. Ello, sin duda, requiere que se invierta la mirada sobre la polaridad que se dirime en torno a asistencia *versus* prevención, en favor de esta última, y que su refuerzo se traduzca en una provisión adecuada de recursos económicos y humanos.

Creemos que las propuestas de investigación y acción que hemos presentado no se agotan en sí mismas, sino que abren caminos a nuevos proyectos en ambos ámbitos que tengan en cuenta los límites no circunstanciales (ligados a la pandemia) que nosotros hemos encontrado, pudiendo superarlos.

Así, en primer lugar, las investigaciones que se lleven a cabo bajo el paradigma del cruce de saberes deben plantearse concediendo más espacio a los ritmos particulares de cada saber, de tal forma que la interacción entre los co-investigadores sea más estrecha y fluida. Además, sería interesante acotar los temas de interés segregándolos en objetos de investigación independientes, permitiendo con ello profundizar en su estudio y completar el ciclo de la investigación con diálogos en torno a los desencuentros, los posibles caminos de actuación derivados de los consensos y, sobre todo, la redacción final de un documento de investigación colectivo. En segundo lugar, tanto el cruce de saberes y prácticas como la investigación-acción-participación son dos metodologías absolutamente complementarias cuya combinación puede dar frutos muy jugosos, precisamente debido a su naturaleza interactiva y a su imprevisibilidad. En este sentido, no debe olvidarse que el proyecto de intervención que hemos presentado está completamente adaptado a las circunstancias y contextos en los que nació, por ser las circunstancias y contexto de sus participantes; por este motivo, su replicación en otros contextos de atención no residencial debe estudiarse en profundidad. Sin embargo, a nuestro juicio, las líneas más prometedoras de investigación deben girar en torno a cómo sistematizar estas metodologías de intervención e insertarlas en la dinámica diaria de los trabajadores sociales, es decir, en torno a su aplicación práctica para la atención de la pobreza energética, pero también de otros temas. Por último, concretando más en la pobreza energética, y tomando las oportunidades, reveladas por nuestro estudio, de considerar a las personas en situación de pobreza energética como agentes de cambio con gran potencial para la identificación de casos de vulnerabilidad, el reto que queda pendiente es, en primer lugar, investigar cómo aprovechar tales condiciones organizando nuevas IAPs a través de las cuales ellos puedan reconocerse como tales y asumir su liderazgo en este campo, y, en segundo lugar, diseñar actuaciones que tomen el

acompañamiento a los casos de pobreza energética como su centro, desplazándolo de la mera provisión de información.

Finalmente, los resultados alcanzados permiten avalar la eficacia de aplicar mayor atención al *cómo* hacemos las cosas cuando pretendemos intervenir en la realidad social, y señalar la ética del cuidado como referente de actuación profesional; pero, también, el cuidado, como principio inherente del desempeño profesional del Trabajo Social (complementario con el principio de justicia), plantea numerosos retos a quienes lo ejercen, como, por ejemplo, el de la resignificación de sus funciones en el marco de los Servicios Sociales y de la Universidad. Tal resignificación, por tener lugar en el seno de un sistema de actores sociales, devendrá en la modificación de la estructura relacional del sistema, y en el cambio correspondiente en la manera en la que otros actores se planteen asumir sus propias funciones. El primero de esos cambios debe ser reconocer la autonomía de las personas en situación de pobreza energética, potenciarla y avalarla en cualquier contexto de participación en el que estos estén excluidos actualmente. A partir de ahí, la magia de la interacción social nos conducirá a escenarios verdaderamente creativos, verdaderamente inimaginables; pues sin el riesgo de la interacción social renovada no es posible tener esperanza en que algo pueda cambiar alguna vez. La pobreza es un problema íntimamente relacionado con el reparto del poder social, y erradicarla debe, necesariamente, incidir en una nueva forma de organizar la convivencia y el diálogo social, especialmente en las instituciones.

La pobreza energética tiene un componente relacional muy importante. Su existencia revela un terrible y evidente desequilibrio personal, social, político y medioambiental que nos debe animar a entender nuestro quehacer social desde una mirada más realista acerca de quienes somos, dónde y cómo vivimos y por cuanto tiempo lo haremos. Nos gustaría terminar con las palabras con las que el astrónomo Carl Sagan comentó la fotografía de la Tierra enviada en 1990 por la sonda espacial Voyager 1, desde el confín del sistema solar, a 6.000 millones de kilómetros de distancia:

> Desde esa posición distante la Tierra no reviste ningún interés especial. Pero para nosotros es diferente. Consideremos nuevamente ese punto. Eso es aquí, es nuestro hogar. Eso somos nosotros. En él están todos los que amamos, todo los que conoces, todos de quienes has oído hablar, y todos los humanos, quienes fueran, que han vivido sus vidas. La suma de nuestra alegría y sufrimiento, miles de confiadas religiones, ideologías y doctrinas económicas, cada cazador y recolector, cada héroe y cobarde, cada creador y destructor de las civilizaciones, cada rey y cada campesino, cada joven pareja de enamorados, cada madre y cada padre, cada esperanzado niño, inventor y

> explorador, cada maestro de moral, cada político corrupto, cada "superestrella", cada "líder supremos", cada santo y pecador en la historia de nuestra especie vivió ahí: en una mota de polvo suspendida en un rayo de Sol. La Tierra es un muy pequeño escalón en una vasta arena cósmica. Piensa en los ríos de sangre derramados por todos esos generales y emperadores, para que, en gloria y triunfo, pudieran convertirse en amos momentáneos de una fracción de un punto. Piensa en las interminables crueles visitas que los habitantes de una esquina de ese pixel hicieron contra los apenas distinguibles habitantes de alguna otra esquina; la frecuencia de sus malentendidos, la impaciencia por matarse unos a otros, la generación de fervientes odios. Nuestras posturas, nuestra imaginada autoimportancia, la falsa ilusión de tener una posición privilegiada en el Universo son desafiadas por este pálido punto de luz. (Sagan, 2006, p. 8-9).

Estas palabras son un antídoto contra la soberbia y contra los malentendidos que "el poder" ha suscitado a lo largo de la vida humana, en torno a qué es, para qué es, y cuál es su precio. En nuestras manos, en las de cada persona y cada institución, está el intentar comprender la naturaleza de la simetría de las relaciones en las que participamos cotidianamente, y por qué no, desear, que éstas sean más coherentes con la esencia de nuestra naturaleza humana: Ser junto a otros que también Son; y trabajar por implantar en nuestras propias instancias aquellas soluciones que con tanta insistencia demandamos a otros.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


Ahner, N. (2013). Política energética exterior de la UE: del intergubernamentalismo al supranacionalismo. *Papeles de economía española,*134, 22-31. https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PEE/134art04.pdf

Alonso, A. y Alonso, D. (2017). Un acercamiento a la innovación social oculta desde el Trabajo Social. En *Innovación social en la práctica del trabajo social* (20-34). Tirant Humanidades.

Alonso, R. y Fombuena, F. (2006). La ética de la justicia y la ética de los cuidados. *Portularia*, VI (1), 7-20.

Altarejos, F. (2002). "M.S. Katz, N. Noddings y K.A. Strike (2002). Justicia y cuidado (En busca de una base ética común en educación). Barcelona: Idea Books [RECENSIÓN]". *Estudios sobre Educación*. 2, 240-244

Ander-Egg, E. (2003). *Repensando la investigación-Acción-Participativa.* Grupo editorial Lumen Humanitas.

Arenas, E., Barrella, R., Burzaco, M., Cabrera, P., Centeno, E., Escribano, E., Ibáñez, J., Linares, J., Linares, P., Romero, J. y Sanz, P. (2019). La pobreza energética en España, pp. 176-216. En *Informe España 2019.* Universidad Pontificia Comillas.

Arendt, H. (2018). La libertad de ser libres. Taurus.

Arias, R.L. (2007). Aportes de una lectura en relación con la ética del cuidado y los derechos humanos para la intervención social en el siglo XXI. Trabajo Social, (9), 25-36.

Ariza, M. (2017). Vergüenza, orgullo y humillación: contrapuntos emocionales en la experiencia de la migración laboral femenina. *Estudios sociológicos,* 35 (103), 65-89. https://doi.org/10.24201/es.2017v35n103.1510

Ariza, M. (2020). La apuesta por la inclusión de la dimensión emocional en la investigación social. En M. Ariza (Ed), *Las emociones en la vida social: miradas sociológicas (7-35).* México: UNAM-Instituto de Investigaciones sociales.

Assist 2gether. (2018). *Report on national and european measures addressing vulnerable consumers and energy poverty*. https://www.assist2gether.eu/documenti/risultati/report_on_national_and_european_measures_addressing_vulnerable_consumers_and_energy_poverty.pdf

ATD-Cuarto Mundo. (2019). *Las dimensiones ocultas de la pobreza. Investigación participativa internacional.* https://www.atd-cuartomundo.org/wp-content/uploads/sites/6/2019/05/2019-05-10-Dim_Pauvr_esp_basse_def.pdf

Ayoub Pérez, J.L. (2010). *Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración pública mexicana* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid]. Biblos e-Archivo: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/662373/ayoub_perez_jose_luis.pdf

Ayuntamiento de Madrid. (2021, 30 septiembre). *Aprobado el nuevo convenio con Cáritas para la atención residencial de familias vulnerables* [Comunicado de prensa]. https://diario.madrid.es/blog/notas-de-prensa/aprobado-el-nuevo-convenio-con-caritas-para-la-atencion-residencial-de-familias-vulnerables/

Barrella, R. (2022). Addresing energy poverty in an integrated way. An interdisciplinary characterisation of Spanish vulnerable households and proposal for implementing feasible technical and policy solutions. [Tesis doctoral, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio Comillas. https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/71567

Barrella, R., Linares, J.I., Romero, J.C., Arenas, E. y Centeno, E. (2021). Does cash money solve energy poverty? Assesing the impact of household heating allowances in Spain. Energy Research &Social Science, 80, 1-18. https://doi.org/10.1016/j.erss.2021.102216

Barrella, R., Romero, J.C., Linares, J.C., Arenas, E., Asín, M. y Centeno, E. (2022). The dark side of energy poverty: who is underconsuming in Spain and why? *Energy Research & Social Science*, 86, 1-24. https://doi.org/10.1016/j.erss.2021.102428

Bauman, Z. (2011). *Daños colaterales. Desigualdades sociales en la era global*. Fondo de cultura económica de España.

Bebbington, P., Tennant, C., Sturt, E. y Hurry, J. (1984). The domain of life events: a comparison of two techniques of description. *Psychological Medicine*, 14 (1), 219-222. https://doi.org/10.1017/S0033291700003251

Bericat, E. (2000). La sociología de la emoción y la emoción en la sociología. *Papers: revista de sociología*, 62, 145-176. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=45712

Bermejo, F.J. (2002). *Ética del Trabajo social*. Desclée De Brouwer, 2002

Blanco A. y Díaz, D. (2006). Orden social y salud mental: una aproximación desde el bienestar social. *Clínica y Salud*, 17 (1), 7-29. https://journals.copmadrid.org/clysa/archivos/99567.pdf

Blanco, A. y Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*, 17 (4), 582-589. https://www.psicothema.com/pdf/3149.pdf

Blay, A. (2016). Creatividad y plenitud de vida. Ediciones Omega S.L.

Boardman, B. (1991). *Fuel Poverty: From Cold Homes to Affordable Warmth.* Belhaven Press.

Bouzarovski, S. (2018). Energy poverty policies at EU level. In C. Palgrave Macmillan (Ed.), Energy poverty (pp. 41-73) Retrieved from https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-69299-9_3

Bouzarovski, S. y Thomson, H. (2018). *Addressing energy poverty in the European Union: State of play and action.* https://www.energypoverty.eu/sites/default/files/downloads/publications/18-08/paneureport2018_final_v3.pdf

Bouzarovski, S., Petrova, S. y Sarlamanov, R. (2012). Energy poverty policies in the EU: a critical perspective. *Energy Policy*, 49, 76-82. doi.org/10.1016/j.enpol.2012.01.033

Bouzarovski, S., y Petrova, S. (2015). A global perspective on domestic energy deprivation: overcoming the energy poverty-fuel poverty binary. *Energy Research & Social Science*, 10, 31-40. https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S221462961500078X?token=45F5E879A911B20ECF4E3458108A2F948717850826D27FD60D701578CDFAB185161EBE3482F697F5674FD732ECB10E88

Brand, A.C y Monje, B. (2013). *La miseria es violencia. Romper el silencio. Buscar la paz. Vauréal:* ATD-Cuarto Mundo. https://www.atd-cuartomundo.org/wp-content/uploads/old/pdf/ATD-Rompre-Espagnol2.pdf

Cabrera, P.J. (1998). *Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid*. Universidad Pontificia de Comillas, 1998.

Camps, V. (2017). *El gobierno de las emociones.* Herder editorial.

Cáritas Madrid (2020). *Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales*. Cáritas Madrid.

Carrasco, C. (2016). La vulnerabilidad laboral de los extranjeros en España. *Migraciones Internacionales, 8*(29), 41–72. https://doi.org/10.17428/rmi.v8i2.600

Carrel, M., Loignon, C., Boyer, S., & De Laat, M. (2017). Les enjeux méthodologiques et épistémologiques du croisement des savoirs entre personnes en situation de pauvreté, praticien.ne.s et universitaires: Retours sur la recherche ÉQUIsanTÉ au québec. *Sociologie & Sociétés*, 49(1), 119-142. DOI:10.7202/1042808ar

Castro- Rodríguez, F. y Giménez, E. (2012). El cambio de modelo energético en la Unión Europea: una valoración desde el análisis económico. *Papeles de economía española, 134*, 6-21. https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PEE/134art03.pdf

CCOO. (2022). *Bono social eléctrico. Regulación. Últimas modificaciones. Propuestas de mejora.* https://www.ccoo.es/c245b801a339356408eaa494bbd2d08d000001.pdf

Chalier, C. (1993). *Lévinas. La utopía de lo humano*. Riopiedras Ediciones, 1993.

CNMC. (2022). Informe de supervisión de los mercados minoristas de gas y electricidad. Año 2020 y avance sobre la situación de crisis energética actual. https://www.cnmc.es/sites/default/files/3981989.pdf

Cochrane, R. y Robertson, A. (1973). The life events inventory: a measure of the relative severity of psychosocial stressors. *Journal of psychosomatic research*, 17 (2), 135-139. https://doi.org/10.1016/0022-3999(73)90014-7

Colectivo IOÉ. (2003). Investigación acción participativa: propuesta para un ejercicio activo de ciudadanía [Comunicación en congreso]. Encuentro de la Consejería de

Juventud, Córdoba. https://www.colectivoioe.org/uploads/89050a31b85b9e19068a9beb6db3dec136885013.pdf

Comisión Europea. (2007 a). *Communication from the Commission. Towards a European Charter on the Rights of Energy Consumers.* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52007DC0386&from=EN

Comisión Europea. (2009 a). *Directive 2009/72/EC of the European Parliament and of the council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in electricity and repealing Directive 2003/54/EC.* https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0055:0093:EN:PDF

Comisión Europea. (2009 b). *Directive 2009/73/EC of the European Parliament and of the council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in natural gas and repealing Directive 2003/55/EC*. https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0094:0136:en:PDF

Comisión Europea. (2010). *Commission staff working paper: an energy for consumers.* https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/sec%282010%291407.pdf

Comisión Europea. (2014). Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Precios y costes de la energía en Europa. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014DC0021&from=EN

Comisión Europea. (2015). *Comunicación de la comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europea, al Comité de las Regiones y al Banco Europeo de inversiones. Estrategia Marco para una unión de la Energía resiliente con una política climática prospectiva*. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:1bd46c90-bdd4-11e4-bbe1-01aa75ed71a1.0011.03/DOC_1&format=PDF

Comisión Europea. (2016). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo, al Comité de las Regiones y al Banco Europeo de Inversiones. Energía limpia para todos los europeos.* https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:d2648a37-c626-11e6-a6db-01aa75ed71a1.0004.02/DOC_1&format=PDF

Comisión Europea. (2020). *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European economic and social committee and the committee of the regions. A renovation Wave for Europe- greening our buildings, creating jobs, improving lives.* https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/eu_renovation_wave_strategy.pdf

Comisión Europea. (2021a). *Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la eficiencia energética.* https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:a214c850-e574-11eb-a1a5-01aa75ed71a1.0022.02/DOC_1&format=PDF

Comisión Europea. (2021b). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo Europea, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Un conjunto de medidas de actuación y apoyo para hacer frente al aumento de los pecios de la energía.* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0660&from=EN

Comisión Europea. (2022). Precios de la energía: la Comisión propone una intervención de emergencia en el mercado para reducir las facturas de los europeos. *Comisión europea.* https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_22_5489

Commision of the European Communities. (2007b). Communication from the Commission to the European Council and the European Parliament. *An Energy Policy for Europe.* http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/com/com_com(2007)0001_/com_com(2007)0001_en.pdf

Commission on Social Determinants of Health. (2009). *Subsanar las desigualdades en una generación: alcanzar la equidad sanitaria actuando sobre los determinantes sociales de la salud: informe final de la Comisión Sobre Determinantes Sociales de la Salud*. Organización Mundial de la Salud. https://apps.who.int/iris/handle/10665/44084

Cortés, F. (2018). Libertad, justicia y reconocimiento. *EIDOS*, 28, 334-357. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7229066

Coulon, P.J., Hernández Bataller, B. (2013). Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema “Por una acción europea coordinada para prevenir y combatir la

pobreza energética" (Dictamen de iniciativa). https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2013:341:0021:0026:ES:PDF

De los Santos, P.V. y Arroyo, M.C. (2021). Emociones morales y poder: voces de retornados mayores. *Revista latinoamericana de estudios sobe cuerpos, emociones y sociedad,* 37 813), 24-35. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8238036

Degerickx, H. (2017). The visual rhetoric of self-advocacy organisations on poverty: All about courage? *Historia Social Y De La Educación, 6,* 53-77. https://doi.org/10.17583/hse.2017.2446

Del Río, B. (2016). La gobernanza global de la energía. *Anuario español de derecho internacional*,32, 439-473. DOI: 10.15581/010.32.439-473

Deloitte. (2022). Real Decreto-ley, de 13 de mayo, por el que se establece con carácter temporal un mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad en el mercado mayorista. *Deloitte.* https://www2.deloitte.com/es/es/pages/legal/articles/real-decreto-ley-10-2022.html

Díaz, D., Blanco, A., Horcajo, J. y Valle, C. (2007). La aplicación del modelo del estado de salud completo de salud al estudio de la depresión. *Psicothema,* 19 (2), 286-294. https://www.redalyc.org/pdf/727/72719217.pdf

Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B. Gallardo, I. Valle C. y Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18 (3), 572-577. https://www.redalyc.org/pdf/727/72718337.pdf

Diputación Foral de Guipúzcoa. (2013). La pobreza energética en Guipúzcoa. https://www.gipuzkoa.eus/documents/3767975/3808415/Estudio+pobreza+energ%C3%A9ticaen+Gipuzkoa+2013.pdf/6345035b-8fe9-417e-9a6e-ca6cfdc8143d

Directiva (UE) 2018/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, relativa al fomento del uso de energía procedente de fuentes renovables. *Diario Oficial de la Unión Europea L 328/82*, de 21 de diciembre de 2018.

Directiva (UE) 2018/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE relativa a la eficiencia energética. *Diario Oficial de la Unión Europea L 328/210*, de 21 de diciembre de 2018.

Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE. *Diario Oficial de la Unión Europea L 158/125*, de 14 de junio de 2019.

Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética. *Diario Oficial de la Unión Europea L 315/1*, de 14 de noviembre de 2012.

Dubois, U. (2017). *Energy poverty across the EU: Main characteristics and the urgency of the issue*. https://www.eusew.eu/sites/default/files/programme-additional-docs/Ute%20Dubois.pdf

Eisler, R. (2021). *El cáliz y la espada*. Capitán Swing.

EPAH. (2022*). Introduction to the Energy Poverty Advisory Hub (EPAH) Handbooks: A Guide to Understanding and Addressing Energy Poverty*. Mundo Madou. https://energy-poverty.ec.europa.eu/discover/publications/publications/introduction-energy-poverty-advisory-hub-epah-handbooks-guide-understanding-and-addressing-energy_en

Escribano, E. (2019). *Pobreza energética: una propuesta de sistematización de la intervención desde el Trabajo Social* [Trabajo fin de grado, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio Comillas. https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/32303

Escribano, E. y Cabrera, P. J. (9-11 junio, 2021 a). *Merging knowledge: towards a collectively generated knowledge of fuel poverty.* [Comunicación en congreso] European Forum for Studies of Policies for Research and Innovation, Oslo.

Escribano, E. y Cabrera, P.J. (2019). Papel del trabajo social y los servicios sociales en la lucha contra la pobreza energética. *Papeles de energía*, número extraordinario, 73-112. https://www.funcas.es/articulos/papel-del-trabajo-social-y-los-servicios-sociales-en-la-lucha-contra-la-pobreza-energetica-papeles-de-energia/

Escribano, E. y Cabrera, P.J. (2021 b). Investigación Acción Participación en pobreza energética. Proyecto de acción comunitaria en vivienda social. En A. Izaola (coord.), *Actas del VIII Congreso de la Red Española de Política Social (REPS) [recurso electrónico]* (1527-1550). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8378941

Europa Press. (2022). Pobreza energética en los países de la Unión Europea. *Epdata*. https://www.epdata.es/datos/pobreza-energetica-paises-union-europea/624

Eurostat. (2022). Arrears on utility bills - EU-SILC survey[ilc_mdes07]. *Eurostat*. https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/search/-/search/estatsearchportlet_WAR_estatsearchportlet_INSTANCE_bHVzuvn1SZ8J?p_auth=AEuQRq04&text=ilc_mdes07 Fecha de consulta (16/9/2022)

Eurostat. (2022). Inability to keep home adequately warm-EU-SILC survey [ilc_mdes01]. *Eurostat*. https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/ilc_mdes01 Fecha de consulta (16/9/2022)

Evans, S. (2012). Community Leadership. Global Journal of Community Psychology Practice, 3 (3), 1-6. https://www.researchgate.net/publication/318895677_Community_Leadership

Fals Borda, O. (1993). La investigación participativa y la intervención social. En Investigación- Acción Participativa. *Documentación social,* 92, 9-21.

Fascioli, A. (2009). Esferas de reconocimiento y capacidades básicas. En *Pobreza y libertad. Erradicar la pobreza desde el enfoque de Amartya Sen* (115-136). Editorial Tecnos.

FEANTSA. (s.f.). Tipología europea de sin hogar y exclusión residencial. FEANTSA. https://www.feantsa.org/download/ethos_spain-24518105836657575492.pdf

Fernández, S. (2008). Reflexiones sobre el significado social de la humillación. *Psicología política,* 37, 29-46. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2951533

Foronda, C., Romero, C. y Tobías, J. (2021). *Dos años de estrategia contra la pobreza energética.* https://ecodes.org/images/que-hacemos/03.Energia_y_personas/pdf/ECODES_-_Dos_a%C3%B1os_de_Estrategia_Nacional_contra_la_Pobreza_Energ%C3%A9tica.pdf

Freire, P. (2008). El grito manso. Siglo XXI Argentina.

Freire, P. (2012). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI de España Editores, S.A.

Fundación Naturgy. (1 de diciembre de 2018). 11º índice de eficiencia energética en el hogar. Resultados nacionales. Naturgy.com. https://www.fundacionnaturgy.org/publicacion/11o-indice-de-eficiencia-energetica-en-el-hogar/

García, D. y Caravantes, R. (2018). *Tejiendo salud. Guía para la Acción Colectiva desde Realidades de Pobreza.* http://madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/Guia_Tejiendo_Salud.pdf

García, T. (2015). *Paulo Freire. Pedagogía liberadora*. Libros de la catarata.

Geddes, I., Bloomer, E., Allen, J., y Goldblatt, P. (2011). *The Health Impacts of Cold Homes and Fuel Poverty*. Friends of the Earth England, Wales and Nothern Ireland. https://www.instituteofhealthequity.org/resources-reports/the-health-impacts-of-cold-homes-and-fuel-poverty/the-health-impacts-of-cold-homes-and-fuel-poverty.pdf

Geremek, B. *La piedad y la horca; Historia de la miseria y de la caridad en Europa.* Alianza Universidad, 1986.

Giddens, A. (1995). *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración.* Amorrortu editores.

Gil, J.L (2016). El cuidado en la intervención social. En *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Universidad de la Rioja.

González de Rivera y Revuelta, J.L. y Morera, A. (1983). La valoración de los sucesos vitales: adaptación española a la escala de Holmes y Rahe. *Psiquis*, 4 (1), 7-11. https://www.researchgate.net/publication/260862895_La_valoracion_de_sucesos_vitales_Adaptacion_espanola_de_la_escala_de_Holmes_y_Rahe

González, I., García, M., Guerrero, L. y López, C. (2016). Liderazgo inclusivo y para la justicia social. En Bernal, J.L. (coord.) *Globalización y organizaciones educativas* (127-153). Universidad de Zaragoza.

Guerrero, J.A e Izuzquiza, D. (2003). *Vidas que sobran. Los excluidos de un mundo que quiebra*. Sal Terrae.

Gupta, A., & Blumhardt, H. (2018). Poverty, exclusion and child protection practice: The contribution of 'the politics of recognition&respect'. *European Journal of Social Work, 21*(2), 247-259. DOI:10.1080/13691457.2017.1287669

Guzmán, M. (2018). Agencia constructiva: Acción social para el bienestar colectivo. *Iberoforum. Revista De Ciencias Sociales*, *13*(26), 1-27. https://iberoforum.ibero.mx/index.php/iberoforum/article/view/177

Haslam, S.A., Reicher, S.D. y Platow, MJ. (2011). El liderazgo como gestión de la identidad social. En *Liderazgo: Hecho y Ficción. Visiones actuales* (77-116). Alianza editorial. https://www.researchgate.net/publication/308175875_El_liderazgo_como_gestion_de_la_identidad_social

Holmes, T.H y Rahe, R.H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of psychosomatic research,* 2 (11), 213-218. https://doi.org/10.1016/0022-3999(67)90010-4.

Honneth, A. (2009). *Crítica del agravio moral. Patologías de la sociedad contemporánea*. Fondo de Cultura Económica de Argentina.

https://reachenergy.door.hr/hr/wp-content/uploads/sites/2/2017/06/D-1.1-REACH-Publishable-Report.pdf

Hudon, C., Loignon, C., Grabovschi, C., Bush, P., Lambert, M., Goulet, É., Boyer, S., De Laat, M., y Fournier, N. (2016). Medical education for equity in health: A participatory action research involving persons living in poverty and healthcare professionals. *BMC Medical Education, 16,* 106. DOI: 10.1186/s12909-016-0630-4

Idareta, F. y Úriz, M.J. (2012). Aportaciones de la ética de la alteridad de E. Levinás y la ética del cuidado de C. Gilligan a la intervención en Trabajo Social. *Alternativas,* 19, 33-44.

Intelligent Energy Europe. (2009). *European fuel poverty and energy efficiency project (EPEE).* https://ec.europa.eu/energy/intelligent/projects/sites/iee-projects/files/projects/documents/epee_european_fuel_poverty_and_energy_efficiency_en.pdf

Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómenos, concepto y teoría. En *Psicología Social II. Pensamiento y vida social. Psicología y problemas sociales* 469-494. Paidós. https://www.researchgate.net/publication/327013694_La_representacion_social_fenomenos_concepto_y_teoria pp469-494

Jones, S. (2016). Social causes and consequences of energy poverty. En K. Csiba (Ed.), *Energy Poverty Handbook* (21-37). Unión Europea. https://www.socialeurope.eu/wp-content/uploads/2017/01/energypovertyhandbook-online.pdf

Keyes, C. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61, 121-140. https://pdfslide.net/documents/keyes-c-l-m-1998-social-well-being-social-psychology-quarterly-121-140.html?page=4

Kingsnorth, P. (2019). *Confesiones de un ecologista en rehabilitación.* Errata Naturae

Lazarus, R.S y Folkman S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.

Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. *Boletín Oficial del Estado*, *310*, de 27 de diciembre de 2013.

López, D. (2014). El problema del objetivismo en la producción de conocimiento sociológico: la correspondencia entre Alfred Schutz, Talcott Parsons y Harold Garfinkel. *Cinta de moebio [online],* 51, 171-191. http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2014000300005.

López, M. (2011). *El cuidado: un imperativo para la bioética*. Universidad Pontificia Comillas.

López, P. (1993). La IAP. Un enfoque integral. *Documentación social*, 92, 71-78.

Madrid, A. (2010). *La política y la justicia del sufrimiento*. Mínima Trotta.

Malgesini, G., Grané, A., Gil, P., Romera, R. y Monteros, S. (2018). La vulnerabilidad asociada al ámbito de la vivienda y pobreza energética en la población atendida por Cruz Roja. *Boletín sobre vulnerabilidad social, 17.* https://www.cruzroja.es/principal/documents/1789243/2038966/Informe_Cruz_Roja_Boletin_sobre_la_vulnerabilidad_social_N17_Vivienda_Pobreza_Energ%C3%A9tica.pdf/59045195-3960-d9a5-d632-7a92664df97a

Manjón, M.J., Merino, A. y Cairns, I. (2021). Tackling energy poverty through social intrapreneurship in large-scale energy companies. *Social Enterprise Journal*, *17*(4), 604-624. DOI:10.1108/SEJ-11-2020-0103

Martínez, E. (2009). Al principio fue la necesidad…Sentimientos y crecimiento personal. *Revista crítica*, 59 (964), 14-18.

Mercadillo, R.E., Díaz, J.L y Barrios, F.A. (2007). Neurobiología de las emociones morales. *Salud mental*, 30 (3), 1-11. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2350447

Meyer, S., Laurence, H., Bart, D., Middlemiss, L. y Maréchal, K. (2018). Capturing the multifaceted nature of energy poverty: lessons from Belgium. *Energy Research & Social Science*, 40, 273-283. doi.org/10.1016/j.erss.2018.01.017

Middlemiss, L. (2017). A critical analysis of the new politics of fuel poverty in England. *Critical Social Policy*, 37(3), pp. 425-443.

Ministerio para la Transición Ecológica 2019-2024. (2019). *Estrategia Nacional Contra la Pobreza Energética.* https://www.miteco.gob.es/es/prensa/estrategianacionalcontralapobrezaenergetica2019-2024_tcm30-496282.pdf

MITECO. (2020). Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030. https://www.miteco.gob.es/es/prensa/pniec.aspx

MITERD. (2020). *Actualización de indicadores de la Estrategia Nacional contra la pobreza energética.* https://www.miteco.gob.es/es/prensa/20201106_actualizaciondeindicadores2020_final__tcm30-516466.pdf

MITERD. (2021). *Actualización de indicadores de la Estrategia Nacional contra la pobreza energética.* https://www.miteco.gob.es/es/ministerio/planes-estrategias/estrategia-pobreza-energetica/actualizacionindicadorespobrezaenergetica2021_tcm30-534743.pdf

MITERD. (2021). Beneficiarios Bono Social Cierre 2020. Datos suministrados por el Portal de transparencia de la Administración General del Estado. Retrieved from: https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/Derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica/Solicite-informacion.html. Fecha de consulta (11/2/2021)

MITERD. (2022). Bono Social: Derechos de los consumidores. *Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico.* https://energia.gob.es/bono-social/Paginas/derechos-consumidores-bono-social.aspx

MITERD. (2022). Cambio climático. Mitigación: políticas y medidas. *Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico*. https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/edificacion.aspx

MITMA. (2020). *Actualización 2020 de la Estrategia a largo plazo para la rehabilitación energética en el sector de la edificación en España* . https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/paginabasica/recursos/es_ltrs_2020.pdf

Molleda, E. (2007). ¿Por qué decimos que "no podemos hacer intervención social"? *Cuadernos de Trabajo Social,* 20, 139-155. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2478766

Moñivas, A. (1993). Representación e intervención social. *Cuadernos de trabajo social,* 4-5, 69-88. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=905534

Moñivas, A. (1994). Epistemología y representaciones sociales. Concepto y teoría. *Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología,* 47 (4), 409-419. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2385297

Noble, C. (2016). Green Social Work: The Next Frontier. *Social Alternatives, 35* (4), 14-19.

Organización Mundial de la Salud (2014). *Documentos Básicos.* https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf

Organización Mundial de la Salud. (1999). *Pobreza y salud. Informe de la Directora General.* http://apps.who.int/gb/archive/pdf_files/eb105/se5.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2008). *Subsanar las desigualdades en una generación.* https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/69830/WHO_IER_CSDH_08.1_spa.pdf;jsessionid=118A4349890496F9B42F8AE71804198D?sequence=1

Organización Mundial de la Salud. (2020). *En tiempos de estrés, haz lo que importa: una guía ilustrada.* http://apps.who.int/iris

Otero, M.R. (2006). Emociones, sentimientos y razonamientos en Didáctica de las Ciencias. *Revista electrónica de investigación en Educación en Ciencias,* 1 (1), 24-53. *https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2882480*

Palacios-Espinosa, X., González, M.I. y Zani, B. (2015). Las representaciones sociales del cáncer y de la quimioterapia en la familia del paciente oncológico. *Avances en Psicología Latinoamericana* 33 (3), 497-515. https://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/view/3287

Palazón, F. (1993). Implicación, acción-reflexión-acción. *Documentación Social*, 92, 43-58.

Parlamento Europeo. (2022). *Draft European Parliament legislative resolution*. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/CJ39-PR-703206_EN.pdf

Pellicer-Sifres, V. (2018). Ampliando la comprensión de la pobreza energética desde el enfoque de capacidades: hacia una mirada construida desde las personas afectadas. *Iberoamerican Journal of development studies*, *7*(2), 138-163. doi:10.26754/ojs_ried/ijds.295

Pereda, C y De Prada, M.A. (2014). Investigación-acción participativa y perspectiva dialéctica. *Arxius de sociología*, 31, 57-68.

Pereira, G. (2009). Preferencias adaptativas como bloqueo de la autonomía. En *Pobreza y libertad. Erradicar la pobreza desde el enfoque de Amartya Sen* (57-66). Editorial Tecnos.

Pérez, L. (2012). Autonomía, solidaridad y reconocimiento intersubjetivo. Claves éticas para políticas sociales contemporáneas. *Revista de Estudios Sociales*, 42, 13-26 https://www.redalyc.org/pdf/815/81523235003.pdf

Pigem, J. (2021). *Pandemia y posverdad*. Fragmenta.

Pinedo, I.A. y Yañez, J. (2020). Emociones básicas y emociones morales complejas: claves de comprensión y criterios de clasificación desde una perspectiva cognitiva. *Tesis psicológica: revista de la facultad de piscología*, 15 (2), 198-219. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903731

Pye, S., Dobbins, A., Baffert, C., Brajkovic, J., Grgurev, I., y De Miglio, R. (2015). *Energy poverty and vulnerable consumers in the energy sector across the EU: Analysis of policies and measures*. https://www.researchgate.net/publication/282358589_Energy_poverty_and_vulnerable_consumers_in_the_energy_sector_across_the_EU_analysis_of_policies_and_measures

Real Academia de la Lengua Española: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., [versión 23.4 en línea]. <https://dle.rae.es> [14 de julio de 2019]

Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica. *Boletín Oficial del Estado, 242*, de 7 de octubre de 2017.

Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo, por el que se establece con carácter temporal un mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad en el mercado mayorista. *Boletín Oficial del Estado, 115*, de 14 de mayo de 2022.

Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. *Boletín Oficial del Estado, 91*, de 1 de abril de 2020.

Real Decreto-ley 11/2022, de 25 de junio, por el que se adoptan y se prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra de Ucrania, para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma. *Boletín Oficial del Estado, 152*, de 26 de unió de 2022.

Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito de la fiscalidad energética y en materia de generación de energía, y sobre gestión del canon de regulación y de la tarifa de utilización del agua. *Boletín Oficial del Estado, 151*, de 25 de junio de 2021.

Real Decreto-ley 12/2022, de 5 de julio, por el que se modifica la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud. *Boletín Oficial del Estado, 161*, de 6 de julio de 2022.

Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. *Boletín Oficial del Estado, 242*, de 6 de octubre de 2018.

Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad. Boletín Oficial del Estado, 221, de 15 de septiembre de 2021.

Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercado mayorista y minorista de electricidad y gas natural. *Boletín Oficial del Estado, 257*, de 27 de octubre de 2021.

Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito energético para el fomento de la movilidad eléctrica, el autoconsumo y el despliegue de energías renovables. *Boletín Oficial del Estado, 305*, de 22 de diciembre de 2021.

Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo. *Boletín Oficial del Estado, 259*, del 30 de septiembre de 2020.

Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuestas a las consecuencias económicas y sociales de la guerra de Ucrania. *Boletín Oficial del Estado,11*, de 30 de marzo de 2022.

Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. *Boletín Oficial del Estado, 73*, de 18 de marzo de 2020.

Reddy, A.K.N. (2000). Energy and social issues. En *World energy assessment: energy and the challenge of sustanaibility (39-58).* Communications Development Incorporate

Redondo-Sama, G. y Elboj, C. (2018). Liderazgo y creación social: una aproximación a las principales aportaciones. Revista internacional de organizaciones, 21, 109-125. https://www.researchgate.net/publication/329819913_Liderazgo_y_creacion_social_una_aproximacion_a_las_principales_aportaciones

Reglamento (UE) 2018/1999 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, sobre la gobernanza de la Unión de la Energía y de la Acción por el Clima. *Diario Oficial de la Unión Europea L 328/1*, de 21 de diciembre de 2018.

Reglamento (UE) 2019/941 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre la preparación frente a los riesgos en el sector de la electricidad. *Diario Oficial de la Unión Europea L 158/1*, de 14 de junio de 2019.

Reglamento (UE) 2019/942 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, por el que se crea la Agencia de la Unión Europea para la Cooperación de los Reguladores de la Energía. *Diario Oficial de la Unión Europea L 158/22*, de 14 de junio de 2019.

Reglamento (UE) 2019/943 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, relativo al mercado interior de la electricidad. *Diario Oficial de la Unión Europea L 158/54*, de 14 de junio de 2019.

Rojas, R. (2013). El liderazgo comunitario y su importancia en la intervención comunitaria. Psicología para América Latina, (25), 57-76. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2013000200005

Romero, J.C., Barrella, R., Centeno, E. y Mariño, L. (2022). *Informe de Indicadores de Pobreza Energética en España 2020.* https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/65128

Rousseau, J. (2019). Abbé Pierre. La fuerza de los insignificantes. Cherche Midi

Rubio, M.J. y Varas, J. (2004). *El análisis de la realidad en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación.* CCS.

Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081 https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1029.4536&rep=rep1&type=pdf

Ryff, C. y Keyes, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of personality and social psychology*, 69 (4), 719-727. https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719

Sagan, C. (2006). *Un punto azul pálido: una visión del futuro humano en el espacio.* Planeta.

Salazar, M.A. (2006). El liderazgo transformacional ¿modelo para organizaciones educativas que aprenden? UNIrevista, 1(3), 1-12. http://online.aliat.edu.mx/adistancia/Liderazgo/LecturasFalt/LIDERAZGO-TRANSFORMACIONAL-EJEMPLO4.pdf

Sánchez-Guevara, C., Sanz, A. y Hernández, A. (2015). Income, energy expenditure and housing in Madrid: retrofifting policy implications. *Building Research & Information*, 43 (6), 737-749. https://doi.org/10.1080/09613218.2014.984573

Sandel, J. (2020). La tiranía del mérito. Penguin Random House Grupo Editorial.

Schutz, A. (1962). *El problema de la realidad social*. Amorrortu editores.

Sen, A., Stiglitz, J., y Zubero. I. (2007). *Se busca trabajo decente.* Ediciones HOAC.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 14 de octubre de 2021, C-683/19, Caso Viesgo Infraestructuras Energéticas.

Sentencia del Tribunal Supremo 130/2022 (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 3ª), de 31 de enero de 2022 (recurso 673/2017).

Simcock, N., Thomson, H., Petrova, S. y Bouzarovski, S. (2018*). Conclusions. En Energy Poverty and Vulnerability. A Global Perspective.* Recuperado de https://s3-us-west-2.amazonaws.com/tandfbis/rt-files/docs/Open+Access+Chapters/9781315231518_oachapter15.pdf

Simmel, G. (2018). *El pobre.* Ediciones Sequitur.

Soler, P., Planas, A., Ciraso, A. y Ribot, A. (2014). Empoderamiento en la comunidad. El diseño de un sistema abierto de indicadores a partir de procesos de Evaluación Participativa. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, 24, 49-77. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4727827

Soler, P., Trilla, J., Jiménez-Morales, M. y Úcar, X. (2017). La construcción de un modelo pedagógico del empoderamiento juvenil: espacios, momentos y procesos. *Pedagogía social: revista interuniversitaria,* 30, 19-34. *https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6247537*

Spurgeon, A., Jackson, C.A. y Beach, J.R. (2001). The life events inventory: re-scaling based on an occupational sample. *Occupational Medicine*, 51 (4): 287-293. https://www.researchgate.net/publication/11878114_The_Life_Events_Inventory_re-scaling_based_on_an_occupational_sample

Stewart, A. (2000). Unpaid work in the community: An account of becoming a community activist. *Community, Work & Family*, 3(1), 111-114. *https://doi.org/10.1080/713658894*

Suárez, M.A. (2010). La importancia del análisis de los acontecimientos vitales estresantes en la práctica clínica. *Revista Médica La Paz*, 2 (16), 58-62. http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v16n2/v16n2_a10.pdf

Tardieu, B. y Tonglet, J. (2020). *Rethinking our world from the perspective of poverty with Joseph Wresinski*. Hermann Éditeurs.

Thema, J. y Vondung, F. (2020). *EPOV Indicator Dashboard. Methodology Guidebook*. https://energy-poverty.ec.europa.eu/system/files/2021-09/epov_methodology_guidebook_1.pdf

Thomson, H., Snell, C. y Liddlel, C. (2016). Fuel Poverty in the European Union: a concept in need of definition? *People, Place and Policy*, 10 (1), 5-24. https://extra.shu.ac.uk/ppp-online/fuel-poverty-in-the-european-union-a-concept-in-need-of-definition/

Tirado Herrero, S., Jiménez Meneses, L., López Fernández, J.L. e Irigoyen Hidalgo, V.M. (2018). *Pobreza energética en España. Hacia un sistema de indicadores y una estrategia de actuación estatales*. https://www.researchgate.net/publication/336103246_Pobreza_energetica_en_Espana_Hacia_un_sistema_de_indicadores_y_una_estrategia_de_actuacion_estatales

Tirado Herrero, S., López Fernández, J.L., Jiménez Meneses, L. (2016). *Radiografía de la Pobreza energética.* https://observatoriosociallacaixa.org/-/radiografia-de-la-pobreza-energeticaFeito, L. (2007). Vulnerabilidad. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 30 (supl. 3), 7-22. https://doi.org/10.23938/ASSN.0199

Tirado, H., Meneses, J.L y López, J.L. (2019). ¿Una transición justa? Los bonos sociales a debate desde una perspectiva de pobreza y justicia energética. *Presupuesto y gasto público*, 97, 155-176. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7256739

Tod, A. y Thomson, H. (2016). Health impacts of cold housing and energy poverty. En K. Csiba (Ed.), *Energy Poverty Handbook (38-53).* Unión Europea. https://www.socialeurope.eu/wp-content/uploads/2017/01/energypovertyhandbook-online.pdf

Turai, E., Schmatzberger, S. y Broer, R. (2021). *Overview report on the energy poverty concept Energy poverty in the privately-owned, multi-family environment*. https://www.bpie.eu/wp-content/uploads/2021/05/ComAct-D1.1_Overview-report-on-the-energy-poverty-concept_Final-version_UPDATED-1.pdf

Ubrich, T. (2018). *Cuando la casa nos enferma. La vivienda como cuestión de salud pública.* https://www.provivienda.org/wp-content/uploads/INFORME-CUANDO-LA-CASA-NOS-ENFERMA-1.pdf

Vanier, J. (2000). *Acoger nuestra humanidad común*. PPC

Vázquez, C., Crespo, M. y Ring, J.M (2003). Estrategias de afrontamiento. En Bulbena A, Barrios G. y Fernández de Larrinoa, P. *Medición clínica en psiquiatría y psicología* (425-435). Masson.

Villasante, T.R. (1993). Aportaciones Básicas de la IAP a la Epistemología y Metodología. *Documentación social*, 92, 23-41.

Viñas, F., González M., García, Y., Malo S. y Casas F. (2015). Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal en una muestra de adolescentes. *Anales de Psicología,* 31 (1), 226-233. https://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.1.163681

Vulnerable Consumer Working Group. (2013). *Vulnerable consumer working group guidance document on vulnerable.* https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/20140106_vulnerable_consumer_report_0.pdf

VV.AA. (2013). *Estudio sobre la pobreza. El cruce de saberes y prácticas*. Editorial Popular.

Weil, S. (2019). *La persona y lo sagrado*. Hermida editores.

Živčić, L., Robić, S., Kisyov, P., Tkalec, T. y Ilievski, Z. (2017). *Fighting energy poverty: achievements and lessons of project REACH*.

# ANEXOS

## ANEXO 1 GUIÓN ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

### PARTE I: Perfil sociodemográfico y empleo

- *Datos sociodemográficos*
- *Formación y empleo*
- *Datos económicos*
- *Unidad familiar*
- *Vivienda*
- *Datos energéticos*

### PARTE II: Vulnerabilidad y pobreza energética

- *Así en general ¿Cuáles cree usted que son las principales razones por las que una persona pasa demasiado frío o demasiado calor en su casa o tiene dificultades para pagar los recibos de la luz y el gas?*

- *Suele decirse que es por los precios, por la calidad de las viviendas y por los bajos ingresos del hogar… ¿usted qué piensa de eso? ¿Qué cree que puede influir más?*

- *¿Cree usted que su hogar tiene unas necesidades de gas o de luz más altas que las de otros hogares? (En caso afirmativo, explicar por qué).*

### PARTE III: Manifestación/expresión de la vulnerabilidad

- *¿A qué temperatura calcula que se encuentra normalmente su hogar? (invierno y verano)*

- *Entonces, ¿consigue tener una temperatura confortable en casa o diría que pasa usted frío en invierno y calor en verano?...*
  - *Si es que no, ¿cómo se las apaña entonces para no pasar frío o calor?*
  - *¿tiene algún truco para gastar/consumir menos?*

- *¿Logra mantener una temperatura confortable sin que los gastos para conseguirlo sean desproporcionados con el presupuesto mensual del hogar? En caso negativo, ¿por qué no?*

- *¿Alguna vez se ha visto obligada a reducir el uso del gas o de la electricidad a pesar de necesitarlo? ¿alguna vez le ha pasado que ha tenido que elegir entre gastar en luz o gas, o gastar en otras cosas?*

### PARTE IV: Atribución causal

- *Estas dificultades ¿desde cuándo las tiene? Si no ha sido siempre, ¿hace mucho que empezaron? ¿lo relaciona con algún hecho concreto?*

-

### PARTE V: Impacto de la experiencia

- *¿Cómo le afectan a usted personalmente y a su vida cotidiana estas dificultades para mantener la casa caliente o fresca?*
    - *(En caso de que no haya sido siempre así… ¿en qué ha cambiado su vida con respecto a cuando no las tenía?)*

- *¿Cómo le afectan al resto de la familia? (preguntar por cada miembro del hogar si procede) ¿y a las relaciones familiares?*

- *¿Ha afectado en algo a su trabajo (o búsqueda de trabajo)?*

- *¿Ha afectado en algo a su salud?*

- *¿Ha afectado en algo a su vida social y ocio?*

- *¿Ha afectado a los hábitos de consumo generales?*

## PARTE VI: Sentido y significado subjetivo del problema (I)

- *¿Afecta en algo a sus proyectos de futuro, si los tiene? (es decir, que si los condiciona)*

- *¿Cuál de todas las consecuencias que acaba de compartir le preocupan más?*

- *¿qué sentimientos le produce esta situación?*

- *¿Cómo lleva usted tener que…? (poner ejemplos de sus propios hábitos de consumo) ¿Cómo fue que comenzó a hacerlo?*

## PARTE VII: Percepción de sí mismo con respecto al problema

- *¿Diría usted que estas dificultades le restan libertad personal? ¿cómo?*

- *¿De quién piensa que es la responsabilidad de la situación que padece?*

## PARTE VIII: Tentativas de solución, demanda de ayuda y medidas de política energética

- *¿Qué soluciones ha intentado para resolver su problema? (Explorar la iniciativa, es decir, si hubo demanda o no; y si no hizo demanda, ¿por qué no pidió ayuda?)*

- *¿Ha recibido ayuda de alguien para solucionar sus dificultades? ¿qué hizo para conseguir esta ayuda? En caso afirmativo, y para cada solución*
    - *¿quién le ayudó a conseguirla?*
    - *¿cómo fue el trato que recibió?*
    - *¿qué ayuda recibió?*
    - *¿era la que pidió?*
    - *¿era la que esperaba?*
    - *Las soluciones que le dieron o la ayuda que recibió,*
        - *¿resultaron útiles?*
        - *¿resultaron suficientes?*
        - *¿fueron rápidas?*
        - *¿fueron fáciles de llevar a cabo? En caso negativo, ¿por qué?*

- *¿Conoce el bono social? (eléctrico y térmico)*
    - *¿cómo me explicaría lo que es?*
    - *¿Cómo se enteró de su existencia?*
    - *¿qué opina de él? ¿en qué medida le resulta de ayuda?*

- *Para su caso, ¿qué tipo de ayuda considera usted prioritaria o más urgente?*

## PARTE IX: Mejora de la eficiencia energética

- *¿De qué forma cree que su problema de temperatura o de facturas muy altas podría estar relacionado con la calidad de la vivienda?*

- *¿Ha hecho alguna vez reformas en su vivienda para mejorar el problema de temperatura en el hogar o para reducir las facturas?*
    - *En caso afirmativo*
        - *¿Cuáles?*
        - *¿está contenta con los resultados?*
        - *¿fue fácil?*
        - *¿necesitaría más reformas?*
    - *En caso negativo*
        - *¿por qué no?*

- *(En caso de estar de alquiler) ¿Cómo influye en sus dificultades el hecho de estar de alquiler?*

## PARTE X: Relación con los demás actores sociales

- *¿Qué opinión le merece el papel de los <u>servicios sociales</u> y de los trabajadores sociales en este tema?*
    - *¿cómo es su relación con los servicios sociales con relación a este tema? ¿qué ayudas ha recibido de ellos?*
    - *¿echa de menos algún tipo de ayuda? ¿Cuál?*

- *En general… ¿qué opinión le merecen las <u>empresas eléctricas</u>?*
    - *¿Cómo es su relación con la compañía del gas o de la electricidad?*
    - *¿se han puesto en contacto ustedes para algo en los últimos meses? ¿llamó usted o le llamaron?*
    - *¿le ofrecieron o le dieron alguna ayuda?*
    - *¿qué pediría a las compañías eléctricas? ¿cómo le gustaría que le ayudaran?*

- *¿Alguna vez ha contactado con <u>asociaciones de consumidores</u>? En caso negativo, ¿por qué no?*
    - *En caso afirmativo*
        - *¿cuál?*
        - *¿Cuál fue el motivo de la consulta?*
        - *¿cómo fue que se le ocurrió y se decidió a hacerlo?*
        - *¿le ayudaron en algo?*
        - *¿Cómo valora la experiencia?*

## PARTE XI: Expectativas de mejora

- *¿cree usted que sus dificultades con este tema van a mejorar? ¿Por qué?*
- *En caso negativo, ¿qué tendría que cambiar?*

# ANEXO 2 INDICADORES DE EFICACIA. DESCRIPCIÓN

Tabla 1. Indicadores de consumo energético

| VARIABLE | PERSPECTIVA | INDICADOR | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|---|
| **Impago de facturas** | Evolución del consumo en el residencial | Reducción de impago en el residencial | Mide la disminución del nº de facturas impagadas en el residencial después de la formación, comparándolo con la situación previa |
| | Evolución del consumo familiar | Reducción de impago por familia | Compara el nº de facturas impagadas por cada familia antes y después de la formación |
| **Consumo energético** | Evolución del consumo en el residencial | Reducción del consumo energético en el residencial | Mide los consumos globales del residencial antes y después de la formación y cuantifica la reducción |
| | Evolución del consumo familiar | Reducción del consumo energético medio por familia | Mide los consumos particulares de cada familia antes y después de la formación, y cuantifica la reducción. |
| **Familias con reducción en el consumo energético anual** | Evolución del consumo familiar | Familias con reducción en el consumo energético | Mide el nº de familias que han tenido una reducción de los consumos energéticos con respecto a los consumos previos a la formación |
| **Consumo anormalmente bajo** | Evolución del consumo familiar | Reducción de familias con consumos anormalmente bajos | Mide la variación en el número de familias con un consumo anormalmente bajo tras la formación (requiere análisis previo del umbral de gasto requerido) |

Tabla 2. Indicadores de Mejora de la situación.

| VARIABLE | PERSPECTIVA | INDICADOR | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|---|
| **Percepción de confort** | Estado global de la situación | Aumento de familias con percepción de confort buena | Mide la variación en el nº de familias con percepción de confort buena, cuantificando el aumento ocurrido entre la situación previa y posterior a la formación. (Requiere una construcción simbólica de "percepción de confort buena" a partir de las opciones de respuesta) |
| | Evolución de la situación familiar | Mejora de la percepción de confort | Mide el nº de familias con mejora en la percepción declarada de confort |
| **Dificultad de pago** | Estado global de la situación | Disminución de familias con dificultad de pago elevada | Mide la variación en el nº de familias con dificultad de pago elevado, cuantificando la |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | disminución ocurrida entre la situación previa y posterior a la formación. (Requiere una construcción simbólica de la dificultad de pago elevada a partir de las opciones de respuesta) |
| | Evolución de la situación familiar | Mejora en la dificultad percibida para afrontar el pago | Mide el nº de familias que experimentan mejora en la dificultad declarada para afrontar el pago |
| **Conocimiento del gasto energético** | Estado global de la situación | Aumento de familias con conocimiento del gasto energético | Mide la variación en el nº de familias que conocen su gasto energético antes y después de la formación, cuantificando el aumento. |
| | Evolución de la situación familiar | Preocupación por conocer el gasto energético | Mide el nº de familias que no conociendo su gasto energético antes de la formación lo saben después. |
| **Preocupación por el gasto** | Estado global de la situación | Disminución de familias con elevada preocupación por el gasto | Mide la variación en el nº de familias con preocupación por el gasto elevada, cuantificando la disminución ocurrida entre la situación previa y posterior a la formación. (Requiere una construcción simbólica de la preocupación por el gasto elevada) |
| | Evolución de la situación familiar | Mejora en la preocupación por el gasto | Mide el nº de familias que experimentan una mejora de su preocupación por el gasto |
| **Motivación para el ahorro** | Estado global de la situación | Incremento de motivación económica para el ahorro | Mide la variación entre el número de familias que marcan la motivación antes de la formación y las que la marcan después. |
| | | Incremento de la motivación medioambiental para el ahorro | |
| | | Incremento de la motivación para el ahorro por costumbre | |
| | Evolución de la situación familiar | Familias con incremento de motivación económica | Mide el nº de familias que han adquirido la motivación para el ahorro tras la formación |
| | | Familias con incremento de motivación medioambiental | |
| | | Familias con incremento de la motivación por costumbre | |
| **Dificultad para practicar hábitos de consumo eficientes** | Estado global de la situación | Disminución de la falta de información como dificultad para practicar hábitos de consumo eficientes | Mide la variación en el número de familias con una determinada dificultad antes y después de la formación |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Disminución del olvido como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes. | |
| | | Disminución del desinterés familiar como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes | |
| | Evolución de la situación familiar | Pérdida de la falta de información como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes | Mide el porcentaje de familias que habiendo declarado tener la dificultad antes de la formación no acusan tenerla después |
| | | Pérdida del olvido como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes | |
| | | Pérdida del desinterés familiar como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes | |

Tabla 3. Indicadores de formación (factura eléctrica).

| VARIABLE | PERSPECTIVA | INDICADOR | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|---|
| **Comprensión de la factura energética** | Conocimiento | Comprensión de la factura energética | Mide el grado de comprensión de la factura energética que tienen las familias del residencial antes y después de la formación, cuantificando el incremento. |
| | Aprendizaje | Mejora en la comprensión de la factura energética | Mide el nº de familias que han mejorado su comprensión de la factura con respecto a la situación previa. . |
| **Influencia del tipo de contrato en la factura** | Conocimiento | Conocimiento de la influencia del contrato | Mide el nº de familias que al final de la formación conocen la correlación entre el tipo de contrato y el importe de la factura. |
| | Aprendizaje | Aprendizaje de la influencia del contrato | Mide el número de familias cuyo conocimiento de la correlación al final de la formación ha sido adquirido en la formación |
| **Discriminación horaria** | Conocimiento | Conocimiento de la discriminación horaria | Mide el nº de familias que conocen al final de la formación el concepto de discriminación horaria de precios. |
| | Aprendizaje | Aprendizaje de la discriminación horaria | Mide el nº de familias cuyo conocimiento de la discriminación horaria ha sido adquirido en la formación. |
| **Tarifa de mercado más ventajosa** | Conocimiento | Conocimiento de la tarifa más barata | Mide el nº de familias que conocen al final de la formación cual es la tarifa de mercado más económica. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Aprendizaje | Aprendizaje de la tarifa más barata | Mide el nº de familias cuyo conocimiento de la tarifa de mercado más económica ha sido adquirido en la formación |
| **Influencia de la potencia eléctrica en el importe de la factura** | Conocimiento | Conocimiento de la influencia de la potencia | Mide el nº de familias que conocen al final de la formación la correlación entre la potencia eléctrica contratada y el importe de la factura. |
| | Aprendizaje | Aprendizaje de la influencia de la potencia | Mide el nº de familias cuyo conocimiento de la correlación existente entre la potencia eléctrica contratada y el importe de la factura, ha sido adquirido en la formación |
| **Derecho de titularidad del contrato** | Conocimiento | Conocimiento del derecho de titularidad | Mide el nº de familias que conocen al final de la formación de quién es el derecho de titularidad del contrato de la luz. |
| | Aprendizaje | Aprendizaje del derecho de titularidad | Mide el nº de familias cuyo conocimiento del derecho de titularidad ha sido adquirido en la formación |

Tabla 4. Indicadores de formación (bono social).

| VARIABLE | PERSPECTIVA | INDICADOR | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|---|
| **Concepto del bono social** | Conocimiento | Conocimiento del concepto de bono social | Mide el nº de familias que conocen al final de la formación qué es el bono social. |
| | Aprendizaje | Aprendizaje del concepto de bono social | Mide el nº de familias cuyo conocimiento del concepto del bono social ha sido adquirido en la formación |
| **Condiciones del bono social** | Aprendizaje | Condiciones BS: aprendizaje del 50% | Mide el nº de familias que han incrementado su conocimiento, en al menos, el 50% de las condiciones del bono. |
| | | Condiciones BS: aprendizaje medio | Mide el número medio de condiciones del BS aprendidas en la formación por cada familia |
| **Documentos requeridos en la solicitud del bono social** | Aprendizaje | Documentos BS: aprendizaje del 50% | Mide el nº de familias que han incrementado su conocimiento en, al menos, el 50% de la documentación del bono social. |
| | | Documentos BS: aprendizaje medio | Mide el número medio de documentos del BS aprendidos en la formación por cada familia |
| **Lugar de solicitud** | Aprendizaje | Aprendizaje del lugar de solicitud | Mide el nº de familias que han aprendido en la formación dónde se solicita el bono social |
| **Canales de solicitud** | Aprendizaje | Aprendizaje de canales de solicitud | Mide el número de familias que ha aprendido algún canal de solicitud en la formación. |

Tabla 5. Indicadores de formación (medidas de ahorro energético).

| VARIABLE | PERSPECTIVA | INDICADOR | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|---|
| **Conocimiento del manejo del termostato (estando en casa)** | Aprendizaje | Aprendizaje del manejo del termostato (estando en casa) | Mide el número de familias que han aprendido el correcto manejo del termostato durante la formación |
| **Conocimiento del manejo del termostato (vivienda vacía)** | Aprendizaje | Aprendizaje del manejo del termostato (vivienda vacía) | Mide el número de familias que han aprendido el correcto manejo del termostato durante la formación |
| **Tapar la cazuela al cocinar** | Conocimiento | Tapar cazuela al cocinar: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación saben esta medida de ahorro |
| | Aprendizaje | Tapar cazuela al cocinar: aprendizaje | Mide el nº de familias que han aprendido esta medida de ahorro en la formación. |
| **Apagar vitro antes de terminar cocción** | Conocimiento | Apagar vitro antes de terminar cocción: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación saben esta medida de ahorro |
| | Aprendizaje | Apagar vitro antes de terminar cocción: aprendizaje | Mide el nº de familias que han aprendido esta medida de ahorro en la formación. |
| **Apagar luces no usadas** | Conocimiento | Apagar luces cuando no se utilizan: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación saben esta medida de ahorro. |
| | Aprendizaje | Apagar luces cuando no se utilizan: aprendizaje | Mide el nº de familias que han aprendido esta medida de ahorro en la formación. |
| **Cerrar el grifo al enjabonarse** | Conocimiento | Cerrar el grifo al enjabonarse: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación saben esta medida de ahorro. |
| | Aprendizaje | Cerrar el grifo al enjabonarse: aprendizaje | Mide el nº de familias que han aprendido esta medida de ahorro en la formación. |
| **Ventilar antes de subir la calefacción** | Conocimiento | Cerrar la ventana cuando hay calefacción encendida: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación saben esta medida de ahorro. |
| | Aprendizaje | Cerrar la calefacción con la calefacción encendida: aprendizaje | Mide el nº de familias que han aprendido esta medida de ahorro en la formación. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Descongelar alimentos dentro del frigorífico** | Conocimiento | Descongelar alimentos dentro del frigorífico: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación saben esta medida de ahorro. |
| | Aprendizaje | Descongelar alimentos dentro del frigo: aprendizaje | Mide el nº de familias que han aprendido esta medida de ahorro en la formación. |
| **No bajar persianas si hay sol** | Conocimiento | No bajar persianas en invierno cuando hay sol: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación saben esta medida de ahorro |
| | Aprendizaje | No bajar persianas cuando hay sol: aprendizaje | Mide el nº de familias que han aprendido esta medida de ahorro en la formación. |

Tabla 6. Indicadores de incorporación de hábitos de consumo eficiente.

| VARIABLE | PERSPECTIVA | INDICADOR | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|---|
| **Conocimiento del manejo del termostato (estando en casa)** | Práctica | Variación en la práctica del manejo del termostato (estando en casa) | Mide la variación en el número de familias que al finalizar la formación practican el correcto manejo del termostato, comparándolo con el número de las que lo sabían previamente. |
| | Incorporación de hábitos | Incorporación del manejo del termostato (estando en casa) | Mide el número de familias que han incorporado el correcto manejo del termostato como hábito durante la formación |
| **Conocimiento del manejo del termostato (vivienda vacía)** | Práctica | Variación en la práctica del manejo del termostato (vivienda vacía) | Mide la variación en el número de familias que al finalizar la formación practican el correcto manejo del termostato, comparándolo con el número de las que lo sabían previamente |
| | Incorporación de hábitos | Incorporación del manejo del termostato (vivienda vacía) | Mide el número de familias que han incorporado el correcto manejo del termostato como hábito durante la formación |
| **Tapar la cazuela al cocinar** | Práctica | Tapar cazuela al cocinar: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación practican esta medida de ahorro |
| | Incorporación de hábitos | Tapar cazuela al cocinar: incorporación | Mide el nº de familias que han incorporado como hábito esta medida de ahorro en la formación. |
| **Apagar vitro antes de terminar cocción** | Práctica | Apagar vitro antes de terminar cocción: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación practican esta medida de ahorro |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Incorporación de hábitos | Apagar vitro antes de terminar cocción: incorporación | Mide el nº de familias que han incorporado como hábito esta medida de ahorro en la formación. |
| **Apagar luces no usadas** | Práctica | Apagar luces cuando no se utilizan: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación practican esta medida de ahorro |
| | Incorporación de hábitos | Apagar luces cuando no se utilizan: incorporación | Mide el nº de familias que han incorporado como hábito esta medida de ahorro en la formación. |
| **Cerrar el grifo al enjabonarse** | Práctica | Cerrar el grifo al enjabonarse: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación practican esta medida de ahorro. |
| | Incorporación de hábitos | Cerrar el grifo al enjabonarse: incorporación | Mide el nº de familias que han incorporado esta medida de ahorro en la formación. |
| **Ventilar antes de subir la calefacción** | Práctica | Cerrar la ventana cuando hay calefacción encendida: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación practican esta medida de ahorro |
| | Incorporación de hábitos | Cerrar la calefacción con la calefacción encendida: incorporación | Mide el nº de familias que han incorporado como hábito esta medida de ahorro en la formación. |
| **Descongelar alimentos dentro del frigorífico** | Práctica | Descongelar alimentos dentro del frigorífico: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación practican esta medida de ahorro |
| | Incorporación de hábitos | Descongelar alimentos dentro del frigo: incorporación | Mide el nº de familias que han incorporado como hábito esta medida de ahorro en la formación. |
| **No bajar persianas si hay sol** | Práctica | No bajar persianas en invierno cuando hay sol: variación | Mide la variación en el nº de familias que al finalizar la formación practican esta medida de ahorro |
| | Incorporación de hábitos | No bajar persianas cuando hay sol: incorporación | Mide el nº de familias que han incorporado como hábito esta medida de ahorro en la formación. |

# ANEXO 3 CUESTIONARIO DIRECTO ANTIGUO

TALLER PROMOTOR AHORRO ENÉRGETICO

C.R JMJ 2011 CÁRITAS MADRID

FECHA……..

NOMBRE ……ALOJAMIENTO…….

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN.

---

1. **¿Sabes cuál es tu consumo de luz al mes?**
    a. Menos 30 euros
    b. Entre 31 y 70 euros
    c. Entre 71 y 100
    d. Entre 101-150
    e. Mas de 151
    f. No se

2. **Normalmente la temperatura de tu casa hace que te sientas:**
    a. Nada confortable
    b. Confortable
    c. Bastante confortable
    d. Muy confortable

3. **¿Cuánto te preocupa tu gasto energético?**
    a. No me preocupa
    b. Me preocupa un poco
    c. Me preocupa bastante
    d. Me preocupa muchísimo

4. **¿Tienes dificultad para afrontar el pago de la factura mensual?** ***(Marcar solo 1)***
    a. No tengo ninguna dificultad
    b. Tengo un poco de dificultad
    c. Tengo bastante dificultad
    d. Tengo muchísima dificultad
    e. Solo algunos meses tengo dificultad

5. **Normalmente, ¿cómo es la relación entre tu consumo de luz y tus necesidades?** ***(Marcar solo 1)***
    a. Consumo justo lo que necesito
    b. Consumo menos de lo que necesito por motivos económicos
    c. Consumo más de lo que necesito
    d. No se

6. **¿Al salir de casa que haces con la temperatura del termostato?** ***(Marcar solo 1)***
    a. Nada, lo dejo como está
    b. Lo bajo al mínimo
    c. Lo apago completamente
    d. No lo se

7. **¿A qué temperatura sueles tener el termostato de tu casa?** ***(Marcar solo 1)***
    a. Casi nunca enciendo la calefacción
    b. Menos de 17 grados
    c. De 17 a 20 grados
    d. De 21 a 25 grados
    e. Más de 25
    f. Voy cambiando la temperatura a lo largo del día

*8.* **¿Con qué frecuencia utilizáis en casa los siguientes electrodomésticos?** ***(Contestar para todos los electrodomésticos y solo una respuesta para cada uno de ellos)***

| Electrodoméstico | Uso diario | Uso semanal | Uso ocasional | No lo uso |
|---|---|---|---|---|
| **Nevera** | | | | |
| **Vitrocerámica** | | | | |
| **Microondas** | | | | |
| **Calefacción** | | | | |
| **Horno** | | | | |
| **Secador de pelo** | | | | |
| **Plancha** | | | | |
| **Televisión** | | | | |
| **Cafetera eléctrica** | | | | |
| **Freidora** | | | | |
| **Tostadora** | | | | |
| **Aspiradora** | | | | |
| **Maquinilla de afeitar eléctrica** | | | | |
| **Ordenador, video consola, tablet…** | | | | |
| **Teléfono móvil** | | | | |

*9.* **¿Qué te motiva a adoptar nuevos hábitos de ahorro energético?** ***(Pueden marcarse varias)***
    a. Ahorrar dinero cada mes
    b. Cuidar el medioambiente
    c. Lo hago desde siempre
    d. No quiero adoptar nuevos hábitos de ahorro
    e. No lo se

10. **De los siguientes electrodomésticos, ¿cuáles sueles usar menos de lo que desearías por temor a que la factura de la luz sea muy alta? (*Marcar con una x* todos los que se usen menos de lo necesario)**

| Electrodoméstico | Lo uso menos de lo que yo quisiera |
|---|---|
| **Nevera** | |
| **Vitrocerámica** | |
| **Microondas** | |
| **Calefacción** | |

| | |
|---|---|
| **Horno** | |
| **Secador de pelo** | |
| **Plancha** | |
| **Televisión** | |
| **Cafetera eléctrica** | |
| **Freidora** | |
| **Tostadora** | |
| **Aspiradora** | |
| **Maquinilla de afeitar eléctrica** | |
| **Ordenador, video consola, tablet…** | |
| **Luces** | |
| **Teléfono móvil** | |

**11. ¿De los siguientes electrodomésticos cuales piensas que son los 3 que más consumen?** ***(Marcar solo 3)***

| Electrodoméstico | Consumo más elevado |
|---|---|
| **Nevera** | |
| **Vitrocerámica** | |
| **Microondas** | |
| **Horno** | |
| **Secador de pelo** | |
| **Plancha** | |
| **Televisión** | |
| **Cafetera eléctrica** | |
| **Freidora** | |
| **Tostadora** | |
| **Aspiradora** | |
| **Maquinilla de afeitar** | |
| **Ordenador, video consola, tablet…** | |
| **Luces** | |

***12.*** **¿Cuál o cuáles de estas técnicas de ahorro conocías? ¿Haces alguna de ellas? (*Marcar con una X. Pueden marcarse varias)***

| Técnica de ahorro | Sí la conozco | Sí lo hago |
|---|---|---|
| **Me ducho en menos de 5 min** | | |
| **Cierro el grifo cuando me enjabono** | | |
| **Tapo la cazuela cuando cocino** | | |
| **Apago la vitrocerámica un poco antes de terminar de cocer los alimentos** | | |
| **Apago las luces cuando no las utilizo** | | |
| **Cierro la ventana cuando tengo la calefacción encendida** | | |
| **Descongelo los alimentos guardándolos en la nevera** | | |
| **En invierno no bajo las persianas cuando hay sol** | | |

**13. A la hora de poner en marcha tácticas de ahorro, ¿Cuáles de los siguientes motivos piensas que pueden ser una dificultad para ti y tu familia?** ***(Pueden marcarse varias)***

a. En mi casa nadie se interesa
b. No sé qué tendría que hacer
c. Somos muchos en casa y es muy difícil ahorrar

d. Se lo que hay que hacer, pero se me olvida hacerlo
e. Tengo problemas de salud y necesito usar mucho la luz y la calefacción
f. Pasamos muchas horas en casa

***14.*** **¿Te resulta fácil entender la factura de la luz?** ***(Marcar solo 1)***

a. Sí (me resulta muy fácil y lo entiendo todo)
b. No (me resulta complicado y no entiendo nada)
c. No (me resulta difícil entender algunas cosas)
d. Nunca he intentado comprenderla, solo miro el importe a pagar.
e. Nunca he tenido facturas (ser el titular).

***15.*** **¿Piensas que cambiar el contrato de la luz según las características de tu familia y de vuestro estilo de vida puede ayudar a bajar el importe de la factura? (*Marcar solo 1)***

a. Sí
b. No
c. No lo se

**16. ¿Sabes quién marca el precio de la luz y del gas?**

a. Lo marca el gobierno (mercado regulado)
b. Lo marca la empresa energética (mercado libre)
c. Dependiendo del tipo de contrato que tengas lo marca el gobierno o la empresa
d. No lo se

***17.*** **¿Cómo influye la potencia eléctrica contratada en el precio final de la factura?** ***(Marcar solo 1)***

a. No influye
b. Cuanto más alta es la potencia más cara puede ser la factura
c. Cuanto más baja es la potencia más barata puede ser la factura
d. No lo se

**18. ¿De quién es el derecho a ser el titular del contrato de energía de la vivienda en la que viven?** ***(Marcar solo 1)***

a. El propietario
b. El inquilino
c. No lo se

**19. ¿Sabes cuál es la tarifa de luz más barata?** ***(Marcar solo 1)***

a. La del mercado libre
b. La del mercado regulado
c. Son iguales
d. No lo se

**20. ¿Qué es el bono social?** ***(Marcar solo 1)***

a. Un certificado para solicitar algunos derechos sociales
b. Un descuento en la factura de la luz
c. Un documento que te da derecho a que no te corten la luz nunca
d. No lo se

**21. ¿Cuáles de los siguientes documentos es obligatorio entregar con la solicitud del bono social?** ***(Pueden marcarse varias)***

a. Formulario del bono social
b. Certificado de salud
c. Certificado de escolaridad de los menores
d. Tres últimas facturas de la luz

e. Contrato de alquiler
f. Certificado de empadronamiento individual
g. Fotocopia del libro de familia
h. Declaración de la renta

**22. ¿Has solicitado alguna vez el bono social?**

a. Si
b. No
c. Lo intenté, pero no supe tramitarlo

**23. ¿Qué opinas del proceso de solicitud del bono social? *(marcar solo 1)***

a. Es muy sencillo
b. Es muy complicado
c. No tengo opinión pues nunca lo he solicitado

**24. De la siguiente lista de fuentes de energía, ¿sabrías decir cuales son renovables? *(Puede marcar varias)***

a. Carbón
b. Petróleo
c. Gas natural
d. Solar
e. Eólica
f. Hidráulica
g. Nuclear
h. Mareo-motriz
i. No se

**25. ¿Por qué te has apuntado a este curso de formación?**

_____

_____

_____

_____

_____

# ANEXO 4 CUESTIONARIO DIRECTO S1 (NUEVO)

TALLER PROMOTOR AHORRO ENERGÉTICO C.R. JMJ2011

CUESTIONARIO PREVIO A LA FORMACIÓN: FACTURA ELÉCTRICA Y BONO SOCIAL (S1)

NOMBRE …… ALOJAMIENTO…… FECHA……

1. **¿Sabes cuál es tu consumo de luz al mes?** *(Si lo sabes indica la cantidad aproximada, si no lo sabes, escribe por qué)*
    a. Si. ¿Cuánto?
    b. No. ¿Por qué?

2. **Normalmente la temperatura de tu casa hace que te sientas:**
    a. Muy a gusto
    b. Bastante a gusto
    c. A gusto
    d. Poco a gusto
    e. Nada a gusto

3. **¿Por qué te has apuntado a este curso de formación?**

4. **¿Cuánta dificultad tienes para afrontar el pago de la factura mensual?**
    a. Ninguna dificultad (tengo ingresos suficientes para pagarla)
    b. Poca dificultad (porque recibo ayuda para pagarla)
    c. Bastante dificultad
    d. Mucha dificultad

5. **¿Entiendes la factura de la luz?**
    a. Lo entiendo todo
    b. Entiendo la mayoría de las cosas
    c. No entiendo casi ninguna cosa
    d. No entiendo nada
    e. No he intentado comprenderla nunca, solo miro el importe a pagar

6. **¿Crees que el tipo contrato de la luz puede influir en el precio final de la factura?**
    a. Si influye
    b. No influye

c. No lo sé

**7. ¿Pueden cobrarte la luz a distinto precio según la hora del día?**

a. Sí
b. No
c. No lo sé

**8. ¿Cuál es la tarifa de luz y gas que resulta más barata?**

a. La del mercado libre
b. La del mercado regulado
c. La luz tiene el mismo precio para todos
d. No lo sé

**9. Si quiero ahorrar en la factura ¿qué tengo que hacer con la potencia eléctrica del contrato?**

a. Subirla
b. Bajarla
c. Nada, la potencia no afecta al importe final
d. No lo se

**10. Si vives de alquiler ¿puedes ser el titular de la factura eléctrica?**

a. Si
b. No, solo puede serlo el propietario
c. No lo se

**11. ¿Qué ventaja tiene tener el bono social?**

a. Te hacen un descuento en el precio final de tu factura
b. Te cobran la luz a un precio más bajo
c. Con él puedes acceder a bastantes ayudas
d. No lo sé

*12.* **¿Con cuáles de las siguientes condiciones puede solicitarse el bono social?** *(Pueden marcarse varias opciones)*

a. Cumplir con unos ingresos mínimos
b. Ser familia numerosa
c. Tener alguna discapacidad
d. Ser víctima de violencia de género o terrorismo
e. Estar en exclusión social
f. Estar vacunado del covid-19
g. Tener el ingreso mínimo vital
h. Ser propietario de la vivienda

**13. ¿Cuál de los siguientes documentos es obligatorio entregar con la solicitud del bono social?** *(Pueden marcarse varias opciones)*

a. Formulario de solicitud
b. Certificado de salud
c. Certificado de escolaridad de los menores
d. Tres últimas facturas de la luz

e. Contrato de alquiler
f. Certificado de ingresos
g. Certificado de empadronamiento individual
h. Fotocopia del libro de familia
i. Declaración de la renta

**14. ¿Has solicitado alguna vez el bono social?**

a. Si
b. No
c. Quise hacerlo, pero no supe como solicitarlo

**15. ¿Qué opinas del proceso de solicitud del bono social?**

a. Es muy sencillo
b. Es muy complicado
c. No lo sé pues nunca lo he solicitado

**16. ¿Dónde <u>NO</u> se solicita el bono social?**

a. Trabajadora social
b. Empresa de energía
c. Seguridad social

**17. ¿Cómo puedes solicitar el bono social? *(Pueden marcarse varias opciones)***

a. Por teléfono
b. Personalmente en la oficina
c. Correo electrónico
d. A través de la página web
e. Fax
f. Todas las anteriores

# ANEXO 5 CUESTIONARIO DIRECTO S2 (NUEVO)

TALLER PROMOTOR AHORRO ENERGÉTICO C.R. JMJ2011

CUESTIONARIO PREVIO A LA FORMACIÓN: MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO (S2)

NOMBRE …… ALOJAMIENTO…… FECHA……

18. **¿Cuánto te preocupa tu gasto energético?** *(Marcar solo 1)*
    a. Mucho
    b. Bastante
    c. Un poco
    d. Nada

19. **¿Cuál es el motivo por el que practicas hábitos de ahorro?** *(Pueden marcarse varias)*
    a. Ahorrar dinero cada mes
    b. Cuidar el medioambiente
    c. Por costumbre
    d. Porque no puedo pagar la factura
    e. Ninguno de los anteriores

20. **¿Qué dificultades tienes para ahorrar?** (pueden marcarse varios)
    a. Me falta información
    b. Se me olvida hacerlo
    c. Mi familia no pone interés
    d. Somos muchos en casa y es difícil ahorrar
    e. Necesito usar mucha luz y calefacción por problemas de salud
    f. Paso muchas horas en casa
    g. Ninguna de las anteriores
    h. Otros motivos

21. **Marca los 3 electrodomésticos que piensas que consumen más** *(marcar solo 3)*

| Electrodoméstico | Mayor consumo |
|---|---|
| **Nevera** | |
| **Vitrocerámica** | |
| **Microondas** | |
| **Horno** | |
| **Secador de pelo** | |
| **Plancha** | |
| **Televisión** | |
| **Cafetera eléctrica** | |
| **Freidora** | |

| | |
|---|---|
| **Tostadora** | |
| **Aspiradora** | |
| **Maquinilla de afeitar eléctrica** | |
| **Ordenador, videoconsola, tablet…** | |
| **Luces** | |

***22.*** **¿Con qué frecuencia utilizáis en casa los siguientes electrodomésticos?** *(Contestar para todos los electrodomésticos y solo una respuesta para cada uno)*

| Electrodoméstico | Uso diario | Uso semanal | Uso ocasional | Nunca |
|---|---|---|---|---|
| **Nevera** | | | | |
| **Vitrocerámica** | | | | |
| **Microondas** | | | | |
| **Calefacción** | | | | |
| **Horno** | | | | |
| **Secador de pelo** | | | | |
| **Plancha** | | | | |
| **Televisión** | | | | |
| **Cafetera eléctrica** | | | | |
| **Freidora** | | | | |
| **Tostadora** | | | | |
| **Aspiradora** | | | | |
| **Maquinilla de afeitar eléctrica** | | | | |
| **Ordenador, videoconsola, tablet…** | | | | |
| **Teléfono móvil** | | | | |

**23. De los siguientes electrodomésticos, ¿cuáles usas menos de lo que quisieras porque gasta mucho?** *(Marcar con una X. Contesta solo para los electrodomésticos que tengas en casa)*

| Electrodoméstico | Lo uso menos de lo que quisiera |
|---|---|
| **Nevera** | |
| **Vitrocerámica** | |
| **Microondas** | |
| **Calefacción** | |
| **Horno** | |
| **Secador de pelo** | |
| **Plancha** | |
| **Televisión** | |
| **Cafetera eléctrica** | |
| **Freidora** | |
| **Tostadora** | |
| **Aspiradora** | |
| **Maquinilla de afeitar eléctrica** | |
| **Ordenador, videoconsola, tablet…** | |
| **Teléfono móvil** | |
| **Luces** | |

**24. ¿A qué temperatura sueles tener el termostato de tu casa?** *(Marcar solo 1)*

a. Casi nunca enciendo la calefacción
b. Menos de 17 grados

c. De 17 a 20 grados
d. De 21 a 25 grados
e. Más de 25
f. Voy cambiando la temperatura a lo largo del día

**25. Al salir de casa, ¿qué haces con la temperatura del termostato?** *(Marcar solo 1)*

a. Nada, lo dejo como está
b. Lo bajo al mínimo
c. Lo apago completamente

**26. ¿Cuáles de las siguientes técnicas de ahorro conocías? ¿cuáles prácticas?**

| ÁREA | HÁBITO | LO CONOZCO | | LO HAGO | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | SI | NO |
| CALEFACCIÓN | Mantener el termostato entre 17 y 21º | | | | |
| | Poner paneles reflectores en los radiadores que dan al exterior | | | | |
| | Bajar la calefacción al mínimo por la noche | | | | |
| | Bajar la calefacción al mínimo cuando me voy de casa | | | | |
| | Ventilar antes de subir la calefacción | | | | |
| | No tapar los radiadores con muebles o cortinas | | | | |
| | Aprovecha el calor del sol | | | | |
| | Bajar o cerrar las cortinas y persianas por la noche | | | | |
| AGUA CALIENTE | Cerrar el grifo cuando me enjabono | | | | |
| | Regular la temperatura del agua (en la caldera) en torno a 38º | | | | |
| ILUMINACIÓN | Sustituir las bombillas de siempre por unas LED | | | | |
| | Tener encendidas solamente las luces que estoy usando | | | | |
| | Aprovechar la luz del sol | | | | |
| FRIGORÍFICO | Tener el frigorífico separado al menos 3 cm de la pared | | | | |
| | Limpiar la parte trasera del frigorífico una vez al año | | | | |
| | Tener el frigorífico alejado de las fuentes de calor | | | | |
| | Comprobar que las gomas del frigorífico están en buen estado | | | | |
| | Descongelar los alimentos dentro del frigorífico | | | | |
| | Esperar a que los alimentos estén fríos antes de guardarlos dentro | | | | |
| | Evitar que la nevera esté abierta mucho tiempo | | | | |
| | Abrir la nevera solo cuando es necesario | | | | |
| | Guardar o sacar los alimentos que necesito de una vez | | | | |
| | Descongelar y limpiar la nevera cuando tiene mucho hielo | | | | |
| | Tener el frigorífico es A+ o A++ | | | | |
| COCINA Y HORNO | Apagar el fuego de la vitro o el horno 5 minutos antes de terminar | | | | |
| | Evitar abrir innecesariamente el horno | | | | |
| | Cocinar con tapa | | | | |
| | Cocinar en torre o en olla a presión | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Utilizar el microondas siempre que se pueda en lugar del horno** | | | | |
| **LAVADORA Y LAVAVAJILLAS** | **Uso la lavadora y el lavavajillas a plena capacidad** | | | | |
| | **Lavar con agua fría siempre que sea posible** | | | | |
| | **Utilizar programas cortos o programas eco** | | | | |
| | **Tener lavadora y el lavavajillas A+, o A++** | | | | |
| **TV, INFORMATICOS Y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS** | **Evitar el "stand by" (usando regletas)** | | | | |
| | **Planchar grandes cantidades de una vez** | | | | |
| **REFRIGERACIÓN (verano)** | **Bajar las persianas para evitar el calor del sol** | | | | |
| | **Ventilar la casa por la noche** | | | | |
| | **Utilizar ventiladores en lugar de aire acondicionado** | | | | |
| | **Regular la temperatura del aire acondicionado a 25** | | | | |

# ANEXO 6 CUESTIONARIO DIRECTO SEGUIMIENTO (NUEVO)

TALLER PROMOTOR AHORRO ENERGÉTICO C.R. JMJ2011

CUESTIONARIO POSTERIOR A LA FORMACIÓN (SESIÓN DE SEGUIMIENTO)

NOMBRE …… ALOJAMIENTO…… FECHA……

**18. ¿Sabes cuál es tu consumo de luz al mes? *(Si lo sabes indica la cantidad aproximada, si no lo sabes, escribe por qué)***

a. Si. ¿Cuánto?
b. No. ¿Por qué?

**19. Normalmente la temperatura de tu casa hace que te sientas:**

a. Muy a gusto
b. Bastante a gusto
c. A gusto
d. Poco a gusto
e. Nada a gusto

**20. ¿Cuánta dificultad tienes para afrontar el pago de la factura mensual?**

a. Ninguna dificultad (tengo ingresos suficientes para pagarla)
b. Poca dificultad (porque recibo ayuda para pagarla)
c. Bastante dificultad
d. Mucha dificultad

**21. ¿Entiendes la factura de la luz?**

a. Lo entiendo todo
b. Entiendo la mayoría de las cosas
c. No entiendo casi ninguna cosa
d. No entiendo nada
e. No he intentado comprenderla nunca, solo miro el importe a pagar

**22. ¿Crees que el tipo contrato de la luz puede influir en el precio final de la factura?**

a. Si influye
b. No influye
c. No lo sé

**23. ¿Pueden cobrarte la luz a distinto precio según la hora del día?**

a. Sí
b. No
c. No lo sé

**24. ¿Cuál es la tarifa de luz y gas que resulta más barata?**

a. La del mercado libre
b. La del mercado regulado
c. La luz tiene el mismo precio para todos
d. No lo sé

**25. Si quiero ahorrar en la factura ¿qué tengo que hacer con la potencia eléctrica del contrato?**

a. Subirla
b. Bajarla
c. Nada, la potencia no afecta al importe final
d. No lo se

**26. Si vives de alquiler ¿puedes ser el titular de la factura eléctrica?**

a. Si
b. No, solo puede serlo el propietario
c. No lo se

**27. ¿Qué ventaja tiene tener el bono social?**

a. Te hacen un descuento en el precio final de tu factura
b. Te cobran la luz a un precio más bajo
c. Con él puedes acceder a bastantes ayudas
d. No lo sé

***28.* ¿Con cuál de las siguientes condiciones puede solicitarse el bono social? *(Pueden marcarse varias opciones)***

a. Cumplir con unos ingresos mínimos
b. Ser familia numerosa
c. Tener alguna discapacidad
d. Ser víctima de violencia de género o terrorismo
e. Estar en exclusión social
f. Estar vacunado del covid-19
g. Tener el ingreso mínimo vital
h. Ser propietario de la vivienda

**29. ¿Cuál de los siguientes documentos es obligatorio entregar con la solicitud del bono social?** ***(Pueden marcarse varias opciones)***

a. Formulario de solicitud
b. Certificado de salud
c. Certificado de escolaridad de los menores
d. Tres últimas facturas de la luz
e. Contrato de alquiler
f. Certificado de ingresos
g. Certificado de empadronamiento individual
h. Fotocopia del libro de familia
i. Declaración de la renta

**30. ¿Dónde <u>NO</u> se solicita el bono social?**

a. Trabajadora social
b. Empresa de energía
c. Seguridad social
d.

***31.* ¿Cómo puedes solicitar el bono social? *(Pueden marcarse varias opciones)***

a. Por teléfono

b. Personalmente en la oficina
c. Correo electrónico
d. A través de la página web
e. Fax
f. Todas las anteriores

**32. ¿Cuánto te preocupa tu gasto energético? *(Marcar solo 1)***

e. Mucho
f. Bastante
g. Un poco
h. Nada

**33. ¿Cuál es el motivo por el que practicas hábitos de ahorro? *(Pueden marcarse varias)***

f. Ahorrar dinero cada mes
g. Cuidar el medioambiente
h. Por costumbre
i. Porque no puedo pagar la factura
j. Ninguno de los anteriores

**34. ¿Qué dificultades tienes para ahorrar? (pueden marcarse varios)**

i. Me falta información
j. Se me olvida hacerlo
k. Mi familia no pone interés
l. Somos muchos en casa y es difícil ahorrar
m. Necesito usar mucha luz y calefacción por problemas de salud
n. Paso muchas horas en casa
o. Ninguna de las anteriores
p. Otros motivos

**35. Marca los 3 electrodomésticos que piensas que consumen más *(marcar solo 3)***

| Electrodoméstico | Mayor consumo |
|---|---|
| **Nevera** | |
| **Vitrocerámica** | |
| **Microondas** | |
| **Horno** | |
| **Secador de pelo** | |
| **Plancha** | |
| **Televisión** | |
| **Cafetera eléctrica** | |
| **Freidora** | |
| **Tostadora** | |
| **Aspiradora** | |
| **Maquinilla de afeitar eléctrica** | |
| **Ordenador, videoconsola, tablet…** | |
| **Luces** | |

**36. ¿A qué temperatura resulta más económico tener el termostato de casa? *(Marcar solo 1)***

g. Casi nunca enciendo la calefacción
h. Menos de 17 grados
i. De 17 a 20 grados

j. De 21 a 25 grados
k. Más de 25
l. Voy cambiando la temperatura a lo largo del día

**37. Al salir de casa, ¿a qué temperatura debería ponerse el termostato?** ***(Marcar solo 1)***

d. Nada, lo dejo como está
e. Lo bajo al mínimo
f. Lo apago completamente

**38. ¿Cuáles de las siguientes técnicas de ahorro conocías? ¿cuáles prácticas?**

| ÁREA | HÁBITO | LO CONOZCO | | LO HAGO | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | SI | NO |
| CALEFACCIÓN | Mantener el termostato entre 17 y 21º | | | | |
| | Poner paneles reflectores en los radiadores que dan al exterior | | | | |
| | Bajar la calefacción al mínimo por la noche | | | | |
| | Bajar la calefacción al mínimo cuando me voy de casa | | | | |
| | Ventilar antes de subir la calefacción | | | | |
| | No tapar los radiadores con muebles o cortinas | | | | |
| | Aprovecha el calor del sol | | | | |
| | Bajar o cerrar las cortinas y persianas por la noche | | | | |
| AGUA CALIENTE | Cerrar el grifo cuando me enjabono | | | | |
| | Regular la temperatura del agua (en la caldera) en torno a 38º | | | | |
| ILUMINACIÓN | Sustituir las bombillas de siempre por unas LED | | | | |
| | Tener encendidas solamente las luces que estoy usando | | | | |
| | Aprovechar la luz del sol | | | | |
| FRIGORÍFICO | Tener el frigorífico separado al menos 3 cm de la pared | | | | |
| | Limpiar la parte trasera del frigorífico una vez al año | | | | |
| | Tener el frigorífico alejado de las fuentes de calor | | | | |
| | Comprobar que las gomas del frigorífico están en buen estado | | | | |
| | Descongelar los alimentos dentro del frigorífico | | | | |
| | Esperar a que los alimentos estén fríos antes de guardarlos dentro | | | | |
| | Evitar que la nevera esté abierta mucho tiempo | | | | |
| | Abrir la nevera solo cuando es necesario | | | | |
| | Guardar o sacar los alimentos que necesito de una vez | | | | |
| | Descongelar y limpiar la nevera cuando tiene mucho hielo | | | | |
| | Tener el frigorífico es A+ o A++ | | | | |
| COCINA Y HORNO | Apagar el fuego de la vitro o el horno 5 minutos antes de terminar | | | | |
| | Evitar abrir innecesariamente el horno | | | | |
| | Cocinar con tapa | | | | |
| | Cocinar en torre o en olla a presión | | | | |
| | Utilizar el microondas siempre que se pueda en lugar del horno | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **LAVADORA Y LAVAVAJILLAS** | **Uso la lavadora y el lavavajillas a plena capacidad** | | | | |
| | **Lavar con agua fría siempre que sea posible** | | | | |
| | **Utilizar programas cortos o programas eco** | | | | |
| | **Tener lavadora y el lavavajillas A+, o A++** | | | | |
| **TV, INFORMATICOS Y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS** | **Evitar el "stand by" (usando regletas)** | | | | |
| | **Planchar grandes cantidades de una vez** | | | | |
| **REFRIGERACIÓN (verano)** | **Bajar las persianas para evitar el calor del sol** | | | | |
| | **Ventilar la casa por la noche** | | | | |
| | **Utilizar ventiladores en lugar de aire acondicionado** | | | | |
| | **Regular la temperatura del aire acondicionado a 25** | | | | |

# ANEXO 7 DETALLE DE LA MODIFICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS DIRECTOS

| CUESTIONARIO | Nº | PREGUNTA | RESPUESTAS | MODIFICACIÓN | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| **Antiguo** | 1 | ¿Sabes cuál es tu consumo de luz al mes? | Menos 30 euros<br>Entre 31 y 70 euros<br>Entre 71 y 100<br>Entre 101-150<br>Mas de 151<br>No se | Tipo de pregunta | Facilitar la respuesta<br>Obtener una mayor información<br>Los datos de consumo se pueden obtener de las facturas |
| **Nuevo (S1)** | 1 | | Si; ¿cuánto?<br>No; ¿por qué? | | |
| **Antiguo** | 2 | Normalmente la tª de tu casa hace que te sientas: | Nada confortable<br>Confortable<br>Bastante confortable<br>Muy confortable | Formulación de las respuestas | Facilitar la comprensión |
| **Nuevo (S1)** | 2 | | Muy a gusto<br>Bastante a gusto<br>A gusto<br>Poco a gusto<br>Nada a gusto | | |
| **Antiguo** | 3 | ¿Cuánto te preocupa tu gasto energético? | No me preocupa<br>Me preocupa un poco<br>Me preocupa bastante<br>Me preocupa muchísimo | Ubicación<br>Formulación de las respuestas | Facilitar la comprensión |
| **Nuevo (S2)** | 18 | | Mucho<br>Bastante<br>Un poco<br>Nada | | |
| **Antiguo** | 4 | ¿Tienes dificultad para afrontar la factura de la luz? | No tengo dificultad<br>Tengo un poco de dificultad<br>Bastante dificultad<br>Muchísima dificultad<br>Solo algunos meses tengo dificultad | Formulación de la pregunta y la respuesta | Obtener una mayor información<br>(Se observa que algunas de las familias que sí tienen mucha dificultad están contestando negativamente porque reciben ayuda para pagarla |
| **Nuevo (S1)** | 4 | ¿Cuánta dificultad tienes para afrontar el pago de la factura mensual? | Ninguna dificultad (tengo ingresos suficientes para pagarla)<br>Poca dificultad (por que recibo ayuda para pagarla) | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Bastante dificultad<br>Mucha dificultad | | |
| **Antiguo** | 5 | Normalmente, ¿cómo es la relación entre tu consumo de luz y tus necesidades? | Consumo justo lo que necesito<br>Consumo menos de lo que necesito por motivos económicos<br>Consumo más de lo que necesito<br>No sé | Anulación de la pregunta | Facilitar la comprensión |
| **Nuevo** | - | ----- | ------ | | |
| **Antiguo** | 6 | Al salir de casa ¿qué haces con la temperatura del termostato? | Nada, lo dejo como está<br>Lo bajo al mínimo<br>Lo apago completamente<br>No lo sé | Eliminación de respuestas | No se cree posible no saberlo |
| **Nuevo (S2)** | 25 | | Nada, lo dejo como está<br>Lo bajo al mínimo<br>Lo apago completamente | | |
| **Nuevo (SS)** | 20 | Al salir de casa, ¿a qué temperatura debería ponerse el termostato? | Nada, lo dejo como está<br>Lo bajo al mínimo<br>Lo apago completamente | Formulación de la pregunta[74] | Se modifica la formulación en un intento de focalizarse en el seguimiento en el aprendizaje del concepto |
| **Antiguo** | 7 | ¿A qué temperatura sueles tener el termostato de tu casa? | Casi nunca enciendo la calefacción<br>Menos de 17º<br>De 17 a 20<br>De 21 a 25<br>Más de 25<br>Voy cambiando la temperatura a lo largo del día | Cambio de ubicación | Facilitar la cumplimentación |
| **Nuevo (S2)** | 24 | | | | |
| **Antiguo** | 8 | ¿Con qué frecuencia utilizáis en casa los siguientes electrodomésticos? | Tabla de frecuencia de uso | Se mantiene la pregunta en el cuestionario nuevo, pero se elimina del cuestionario nuevo (SS) | Reducir el tiempo de cumplimentación (información de interés secundario) |
| **Nuevo (S2)** | 22 | | | | |

[74] El cambio en la formulación de la pregunta entre las medidas previa y posterior se produce sólo en la modalidad nueva. El cuestionario de seguimiento antiguo pregunta por el hábito en los dos cuestionarios- Esta diferencia entre los cuestionarios nuevos S1 y SS tiene consecuencias sobre la obtención de resultados para los indicadores asociados, debiéndose diferenciar las muestras. Así, la muestra de nuevos no puede analizarse desde esta pregunta (al no se posible comparar) para ninguno de los indicadores.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Antiguo** | 9 | ¿Qué te motiva a adoptar nuevos hábitos de ahorro energético? | Ahorrar dinero cada mes<br>Cuidar el medioambiente<br>Lo hago desde siempre<br>No quiero adoptar nuevos hábitos de ahorro<br>No lo sé | Formulación de pregunta y respuesta. Cambio en el número de opciones de respuesta. | Se elimina la respuesta de falta de voluntad por encontrarse confusa e innecesaria<br>Se diferencia el interés en ahorrar de la dificultad de pago<br>Se considera imposible no saber por qué se quiere ahorrar<br>Se juzga posible que haya otros motivos |
| **Nuevo (S2)** | 19 | ¿Cuál es el motivo por el que practicas hábitos de ahorro? | Ahorrar dinero cada mes<br>Cuidar el medioambiente<br>Por costumbre<br>Porque no puedo pagar la factura<br>Ninguno de los anteriores | | |
| **Antiguo** | 10 | De los siguientes electrodomésticos, ¿cuáles sueles usar menos de lo que desearías por temor a que la factura de la luz sea muy alta? | Tabla de privación | Se mantiene la pregunta en el cuestionario nuevo, pero se elimina del cuestionario nuevo (SS) | Reducir el tiempo de cumplimentación (información de interés secundario) |
| **Nuevo (S2)** | 23 | | | | |
| **Antiguo** | 11 | De los siguientes electrodomésticos, ¿cuáles piensas que son los 3 que más consumen? | Tabla de consumo | Cambio de ubicación | ------ |
| **Nuevo (S2)** | 21 | | | | |
| **Antiguo** | 12 | ¿Cuál o cuáles de estas técnicas de ahorro conocías? ¿haces alguna de ellas? | Tabla (8 hábitos) | Ampliación de respuestas | En la redacción previa al inicio sólo se seleccionó una muestra de hábitos para tomar como referencia. Sin embargo, en la evaluación se considera importante analizar el impacto de la formación en todos los hábitos explicados en la sesión<br><br>Además, se considera más claro proporcionar respuestas negativas para evitar confusión a |
| **Nuevo (S2)** | 26 | | Tabla (39 hábitos) | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | la hora de interpretar los resultados (pues se observan muchas respuestas en blanco)<br><br>Por error, la tabla nueva recoge todos los hábitos del cuestionario antiguo, excepto el de "Me ducho en menos de 5 min" |
| **Antiguo** | 13 | A la hora de poner en marcha tácticas de ahorro ¿cuáles de los siguientes motivos pueden ser una dificultad para ti y para tu familia? | En mi casa nadie se interesa<br>No sé qué tendría que hacer<br>Somos muchos en casa y es difícil ahorrar<br>Sé lo que hay que hacer, pero se me olvida hacerlo<br>Tengo problemas de salud y necesito usar mucho la luz y la calefacción<br>Pasamos muchas horas en casa | Formulación de pregunta y respuestas. Ampliación de opciones de respuesta | Facilitar la comprensión<br>Obtener una mayor información |
| **Nuevo (S2)** | 20 | ¿Qué dificultades tienes para ahorrar? | Me falta información<br>Se me olvida hacerlo<br>Mi familia no pone interés<br>Somos muchos en casa y es difícil ahorrar<br>Necesito usar mucha luz y calefacción por problemas de salud<br>Paso muchas horas en casa<br>Ninguna de las anteriores<br>Otros motivos | | |
| **Antiguo (S1)** | 14 | ¿Te resulta fácil entender la factura de la luz? | Sí (me resulta muy fácil y lo entiendo todo) | Formulación de preguntas y respuestas. | Facilitar la comprensión |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | No (me resulta complicado y no entiendo nada)<br>No (me resulta difícil entender algunas cosas)<br>Nunca he intentado comprenderla, solo miro el importe a pagar<br>Nunca he tenido facturas (ser el titular) | Eliminación de opción de respuesta | Preguntar solo por la dificultad de comprensión, no por los motivos (se elimina “nunca he tenido facturas”, ser el titular) |
| **Nuevo (S1)** | 5 | ¿Entiendes la factura de la luz? | Lo entiendo todo<br>Entiendo la mayoría de las cosas<br>No entiendo casi ninguna cosa<br>No entiendo nada<br>No he intentado comprenderla, solo miro el importe a pagar | | |
| **Antiguo** | 15 | ¿Piensas que cambiar el contrato de la luz según las características de tu familia y vuestro estilo de vida puede ayudar a bajar el importe de la factura? | Sí<br>No<br>No lo sé | Formulación de las preguntas y respuestas | Facilitar la comprensión |
| **Nuevo (S1)** | 6 | ¿Crees que el tipo de contrato de la luz puede influir en el precio final de la factura? | Sí influye<br>No influye<br>No lo sé | | |
| **Antiguo** | 19 | ¿Sabes cuál es la tarifa de la luz más barata?? | La del mercado libre<br>La del mercado regulado<br>Son iguales<br>No lo sé | Formulación de las preguntas y respuestas | Facilitar la comprensión |
| **Nuevo (S1)** | 8 | ¿Cuál es la tarifa de luz y gas que resulta más barata? | La del mercado libre<br>La del mercado regulado<br>La luz tiene el mismo precio para todos<br>No lo sé | | |
| **Antiguo** | 17 | ¿Cómo influye la potencia eléctrica contratada en el | No influye<br>Cuanto más alta es la potencia más | Formulación de las | Facilitar la comprensión |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | precio final de la factura? | cara puede ser la factura<br>Cuanto más baja es la potencia más barata puede ser la factura<br>No lo sé | preguntas y respuestas | Corregir el error (dos respuestas verdaderas)[75] |
| **Nuevo (S1)** | 9 | Si quiero ahorrar en la factura ¿qué tengo que hacer con la potencia eléctrica del contrato? | Subirla<br>Bajarla<br>Nada, la potencia no afecta al importe final<br>No lo sé | | |
| **Antiguo** | 18 | ¿De quién es el derecho a ser el titular del contrato de energía en la vivienda en la que viven? | El propietario<br>El inquilino<br>No lo se | Formulación de preguntas y respuestas | Facilitar la comprensión |
| **Nuevo (S1)** | 10 | Si vives de alquiler, ¿puedes ser el titular de la factura eléctrica? | Sí<br>No, solo puede serlo el propietario<br>No lo se | | |
| **Antiguo** | 16 | ¿Sabes quién marca el precio de la luz y el gas? | Lo marca el gobierno (mercado regulado)<br>Lo marca la empresa (mercado libre)<br>Dependiendo del tipo de contrato que tengas lo marca el gobierno o la empresa<br>No lo sé | Anulación de la pregunta | Facilitar la comprensión y cumplimentación del cuestionario<br>Se considera suficiente preguntar por la tarifa más económica (información de interés secundario) |
| **Nuevo** | --- | ------ | ------- | | |
| **Antiguo** | 20 | ¿Qué es el bono social? | Un certificado para solicitar algunos derechos sociales<br>Un descuento en la factura de la luz<br>Un documento que te da derecho a que no te corten la luz nunca<br>No lo sé | Formulación de las preguntas y respuestas | Facilitar la comprensión |
| **Nuevo (S1)** | 11 | ¿Qué ventaja tiene tener el bono social? | Te hacen un descuento en el precio final de la factura | | |

[75] Al ser errónea en el cuestionario antiguo, para la obtención del resultado de este indicador solo se toman los datos procedentes de la muestra de cuestionarios nuevos.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Te cobran la luz a un precio más bajo<br>Con él puedes acceder a bastantes ayudas<br>No lo sé | | |
| **Antiguo** | 21 | ¿Cuál de los siguientes documentos es necesario entregar con la solicitud del bono social? | Formulario del bono social<br>Certificado de salud<br>Certificado de escolaridad de los menores<br>Tres últimas facturas de la luz<br>Contrato de alquiler<br>Certificado de empadronamiento individual<br>Fotocopia del libro de familia<br>Declaración de la renta | Formulación y ampliación de respuestas | Obtener una mayor información (se añade el certificado de ingresos) |
| **Nuevo (S1)** | 13 | | Formulario de solicitud<br>Certificado de salud<br>Certificado de escolaridad de los menores<br>Tres últimas facturas de la luz<br>Contrato de alquiler<br>Certificado de ingresos<br>Certificado de empadronamiento individual<br>Fotocopia del libro de familia<br>Declaración de la renta | | |
| **Antiguo** | 22 | ¿Has solicitado alguna vez el bono social? | Sí<br>No<br>Lo intenté, pero no supe tramitarlo | Formulación de la pregunta<br><br>Se mantiene la pregunta en el cuestionario nuevo, pero se elimina del cuestionario nuevo (SS) | Facilitar la cumplimentación (información de interés secundario) |
| **Nuevo (S1)** | 14 | | Sí<br>No<br>Quise hacerlo, pero no supe como solicitarlo | | |
| **Antiguo** | 23 | | Es muy sencillo | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ¿Qué opinas del proceso de solicitud del bono social? | Es muy complicado<br>No tengo opinión, pues nunca lo he solicitado | Formulación de la pregunta<br><br>Se mantiene la pregunta en el cuestionario nuevo, pero se elimina del cuestionario nuevo (SS) | Facilitar la cumplimentación (información de interés secundario) |
| **Nuevo** | 15 | | Es muy sencillo<br>Es muy complicado<br>No lo sé pues nunca lo he solicitado | | |
| **Antiguo** | 24 | De la siguiente lista de fuentes de energía, ¿sabrías decir cuáles son renovables? | Carbón<br>Petróleo<br>Gas natural<br>Solar<br>Eólica<br>Hidráulica<br>Nuclear<br>Mareo-motriz<br>No sé | Anulada | Reducir el cuestionario (información de interés secundario, que no es contenido de formación) |
| **Nuevo** | - | ---- | ---- | | |
| **Antiguo** | 25 | ¿Por qué te has apuntado a este curso de formación? | Pregunta abierta | Cambio de ubicación | |
| **Nuevo (S1)** | 3 | | | | |
| **Antiguo** | - | -- | ---- | Pregunta añadida | Se considera pertinente en la evaluación |
| **Nuevo (S1)** | 7 | ¿Pueden cobrarte la luz a distinto precio según la hora del día? | Si<br>No<br>No lo sé | | |
| **Antiguo** | - | ---- | ---- | Pregunta añadida | Se considera pertinente en la evaluación |
| **Nuevo (S1)** | 12 | ¿Con cuáles de las siguientes condiciones puede solicitarse el bono social? | Cumplir con unos ingresos mínimos<br>Ser familia numerosa<br>Tener alguna discapacidad<br>Ser VVG/VT<br>Estar en exclusión social<br>Estar vacunado del covid-19<br>Tener el IMV<br>Ser propietario de la vivienda | | |
| **Antiguo** | --- | --- | ---- | Pregunta añadida | Se considera pertinente en la evaluación |
| **Nuevo (S1)** | | ¿Dónde NO se solicita el bono social? | Trabajadora Social<br>Empresa de energía<br>Seguridad social | | |
| **Antiguo** | --- | --- | ---- | Pregunta añadida | Se considera pertinente en la evaluación |
| **Nuevo (S1)** | | ¿Cómo puedes solicitar el bono social? | Por teléfono<br>Personalmente en la oficina<br>Correo electrónico | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | A través de la página web<br>Fax<br>Todas las anteriores | | |

# ANEXO 8 CUESTIONARIO INTEGRADO (INDIRECTO)

1. **Código**
2. **Orientación del alojamiento**
3. **Modalidad de cuestionario**
   - Antiguo
   - Nuevo
4. **Momento de respuesta**
   - Previo a la formación
   - Seguimiento
5. **¿Cuestionario S1 anónimo?**
   - Sí
   - No
6. **Fecha de la primera sesión**
7. **¿Por qué te has apuntado a este curso de formación?**
8. **¿Sabes cuál es tu consumo de luz al mes?**
   - Menos de 30 euros
   - Entre 31 y 70 euros
   - Entre 71 y 100 euros
   - Entre 101 y 150
   - Más de 151 euros
   - No sé
9. **¿Por qué? (si la respuesta es "no sé")**
10. **Normalmente la temperatura de tu casa hace que te sientas**
    - Muy a gusto
    - Bastante a gusto
    - A gusto
    - Poco a gusto
    - Nada a gusto
11. **¿Tienes dificultad para afrontar el pago de la factura mensual?**
    - Ninguna dificultad
    - Un poco de dificultad
    - Bastante dificultad
    - Mucha dificultad
    - Sólo algunos meses tengo dificultad*
    - Poca dificultad (porque recibo ayuda para pagarla) **
    - Ninguna dificultad (tengo ingresos suficientes para pagarla) **
12. **Comprensión de la factura**
    - Lo entiendo todo **
    - Entiendo la mayoría de las cosas **
    - No entiendo casi ninguna cosa **
    - No entiendo nada **
    - No he intentado comprenderla nunca, sólo miro el importe a pagar
    - Nunca he tenido facturas (ser el titular) *
    - No (me resulta difícil entender algunas cosas) *
    - No (me resulta complicado y no entiendo nada) *
13. **¿Crees que el tipo de contrato puede influir en el precio final de la factura?**
    - Sí influye
    - No influye
    - No lo sé
14. **¿Sabes cuál es la tarifa de luz más barata?**
    - La del mercado libre
    - La del mercado regulado
    - La luz tiene el mismo precio para todos
    - No lo sé

**15. Viviendo de alquiler, ¿se puede ser titular de la factura?**

No, porque el derecho es del propietario
Sí, porque el derecho es del inquilino
No lo sé

**16. ¿Qué ventaja tiene el bono social?**

Te hacen un descuento en el precio final de la factura **
Te cobran la luz a un precio más bajo **
Con él puedes acceder a bastantes ayudas **
Un documento que te da derecho a que no te corten la luz nunca*
Un descuento en la factura de la luz *
Un certificado para solicitar algunos derechos sociales *
No lo sé

**17. ¿Cuáles de los siguientes documentos es obligatorio entregar con la solicitud del BS?**

Formulario del bono social
Certificado de salud
Certificado de escolaridad de los menores
Tres últimas facturas de la luz
Contrato de alquiler
Certificado de empadronamiento individual
Fotocopia del libro de familia
Declaración de la renta
No lo sé

**18. ¿Has solicitado alguna vez el bono social?**

Sí
No
Quise hacerlo, pero no supe como solicitarlo

**19. ¿Qué opinas del proceso de solicitud del bono social?**

Es muy sencillo
Es muy complicado
No lo sé, pues nunca lo he solicitado

**20. ¿Cuánto te preocupa tu gasto energético?**

Mucho
Bastante
Un poco
Nada

**21. ¿Cuál es el motivo por el que practicas hábitos de ahorro?**

Ahorrar dinero cada mes
Cuidar el medioambiente
Por costumbre
Poque no puedo pagar la factura**
No quiero adoptar hábitos de ahorro *
Ninguno de los anteriores **
No lo sé *

**22. ¿Qué dificultades tienes para ahorrar?**

Me falta información **
No sé qué tendría que hacer *
Se me olvida hacerlo
Mi familia no pone interés
Somos muchos en casa y es difícil ahorrar
Necesito usar mucha luz y calefacción por motivos de salud
Paso muchas horas en casa
Ninguna de las anteriores **
Otros motivos **

**23. De los siguientes electrodomésticos ¿cuáles son los 3 que piensas que más consumen?**

Nevera
Vitrocerámica
Microondas

Horno
Secador de pelo
Plancha
Tv
Cafetera eléctrica
Freidora
Tostadora
Aspiradora
Maquinilla de afeitar
Ordenador, videoconsola, tablet…
Luces

**24. Tabla de frecuencia de uso (variables 24-37)**

Uso diario
Uso semanal
Uso ocasional
No lo uso

**38. De los siguientes electrodomésticos ¿cuáles sueles usar menos de lo que desearías por temor a que la factura de la luz sea muy alta?**

Nevera
Vitrocerámica
Microondas
Calefacción
Horno
Secador de pelo
Plancha
Tv
Cafetera eléctrica
Freidora
Tostadora
Aspiradora
Maquinilla de afeitar
Ordenador, videoconsola, tablet…
Luces

**39. ¿A qué temperatura sueles tener el termostato de casa?**

Casi nunca enciendo la calefacción
Menos de 17º
De 17 a 20º
De 21 a 25º
Más de 25º
Voy cambiando la tª a lo largo del día

**40. Al salir de casa, ¿qué haces con la temperatura del termostato?**

Nada, lo dejo como está
Lo bajo al mínimo
Lo apago completamente
No lo sé

**41. ¿Cuál de las siguientes técnicas de ahorro conocías? ¿Haces alguna de ellas? (54-92)**

| | |
|---|---|
| No bajar las persianas para aprovechar el calor del sol | Sí la conozco |
| Ventilar antes de subir la calefacción | Sí lo hago |
| Cierro el grifo cuando me enjabono | |
| Apago las luces cuando no las utilizo | |
| Descongelo los alimentos dentro del frigorífico | |
| Apago el fuego 5 min antes | |
| Cocinar con tapa | |

**48. Sexo**

**49. ¿Pueden cobrarte la luz a distinto precio según la hora del día?**

Sí

No
No lo sé
NC (cuestionario antiguo)

**50. Si quiero ahorrar en la factura ¿qué tengo que hacer con la potencia eléctrica del contrato?**

Subirla
Bajarla
Nada, la potencia no afecta al importe final
No lo sé
NC (Cuestionario antiguo)

**51. ¿Con cuáles de las siguientes condiciones puede solicitarse el BS?**

Cumplir con unos ingresos mínimos
Ser familia numerosa
Tener alguna discapacidad
Ser víctima de VVG/VT
Estar en exclusión social
Estar vacunado del covid-19
Tener el ingreso mínimo vital
Ser propietario de la vivienda
NC (cuestionario antiguo)

**52. ¿Dónde NO se solicita el bono social?**

Trabajadora social
Empresa de energía
Seguridad Social
No lo sé
NC (cuestionario antiguo)

**53. ¿Cómo puedes solicitar el BS?**

Por teléfono
Personalmente en la oficina
Correo electrónico
A través de la página web
Fax
Todas las anteriores
NC (cuestionario antiguo)

**54. ¿Cuál de las siguientes técnicas de ahorro conocías? ¿Haces alguna de ellas? (41-47)**

| Cuadro de medidas (P.21, S2) | Sí la conozco |
|---|---|
| | No la conozco |
| | Sí lo hago |
| | No lo hago |

# ANEXO 9 CUESTIONARIO DE EVOLUCIÓN FAMILIAR (INDIRECTO)

1. **Código**
2. **Sexo**
3. **Orientación del alojamiento**

   A; B; C; D

4. **Modalidad de cuestionario**

   Antiguo

   Nuevo

   Mixto

5. **¿cuestionario nuevo sesión 1 anónimo?**

   Sí; No

6. **Fecha de respuesta**
7. **¿Qué encuestas ha realizado?**
8. **¿Conoce su gasto energético después de la formación?**

   Sí (formación)

   Sí (previo)

   No

   No se sabe

9. **Tras la formación ¿cómo ha cambiado su percepción de confort?**

   No ha cambiado (+)

   No ha cambiado (-)

   Ha mejorado

   Ha empeorado (+)

   Ha empeorado (-)

   No se sabe

10. **Tras la formación ¿cómo ha cambiado la dificultad percibida para afrontar el pago de la factura?**

    No ha cambiado (+)

    No ha cambiado (-)

    Ha mejorado (+)

    Ha mejorado (-)

    Ha empeorado (+)

    Ha empeorado (-)

    No se sabe

11. **Tras la formación ¿cómo ha cambiado su comprensión de la factura eléctrica?**

    Ha mejorado (+)

    Ha mejorado (-)

    Ha empeorado (+)

    Ha empeorado (-)

    No ha cambiado (+)

    No ha cambiado (-)

No se sabe

**12. Tras la formación ¿sabe que el tipo de contrato influye en la factura eléctrica?**

Sí (formación)

Sí (previo)

No

No se sabe

**13. Tras la formación ¿sabe que la luz tiene distintos precios según la hora?**

Sí (formación)

Sí (previo)

No

No se sabe

**14. Tras la formación, ¿sabe qué tarifa es más económica/ventajosa?**

Sí (formación)

Sí (previo)

No

No se sabe

**15. Tras la formación, ¿sabe cómo influye la potencia eléctrica en el importe de la factura?**

Sí (formación)

Sí (previo)

No

No se sabe

**16. Tras la formación ¿sabe de quien es el derecho de titularidad?**

Sí (formación)

Sí (previo)

No

No se sabe

**17. Tras la formación, ¿sabe qué ventaja tiene tener el bono social?**

Sí (formación)

Sí (previo)

No

No se sabe

**18. ¿Qué condiciones del BS marcó correctamente en cada cuestionario?**

| | |
|---|---|
| Antes | Ingresos mínimos |
| Después | Familia numerosa |
| | Discapacidad |
| | VVG/VT |
| | Exclusión social |
| | Ninguna correcta |
| | NS/NC |

**19. ¿Qué condiciones del BS marcó incorrectamente en cada cuestionario?**

Antes

Después

Vacuna covid

IMV

Propietario

Ninguna incorrecta

NS/NC

**20. ¿Cuántas condiciones correctas del bono social marcó en cada cuestionario?**

Antes

Después

0-5

**21. ¿Cuántas condiciones correctas aprendió en la formación?**

0-5

**22. ¿Cuántas condiciones incorrectas del BS marcó en cada cuestionario?**

Antes

Después

0-3

**23. ¿Cuál es la situación de aprendizaje con respecto a cada condición del bono social?**

Ingresos mínimos

Familia numerosa

Discapacidad

VVG/VT

Exclusión social

Vacuna covid

IMV Propietario

Aprendido

Conocimiento previo

Desaprendido

Error adquirido

Error persistente

Ninguno

**24. ¿Cuál de las siguientes condiciones del BS ha aprendido durante la formación?**

Ingresos mínimos

Familia numerosa

Discapacidad

VVG/VT

Exclusión social

**25. ¿Cuántas condiciones del BS ha aprendido en la formación?**

**26. ¿Qué documentos requeridos del BS marcó correctamente en cada cuestionario?**

Antes

Después

Formulario de solicitud

Libro de familia

Empadronamiento individual

Ninguna correcta

NS/NC

**27. ¿Qué documentos requeridos del BS marcó incorrectamente en cada cuestionario?**

Antes

Después

C. Salud

C. Escolaridad

3 facturas

Contrato de alquiler

Declaración de la renta

Ninguna incorrecta

NS/NC

**28. ¿Cuántos documentos correctos del BS marcó en cada cuestionario?**

| | |
|---|---|
| Antes | 0-3 |
| Después | |

**29. ¿Cuántos documentos correctos aprendió en la formación?**

0-3

**30. ¿Cuántos documentos incorrectos del BS marcó en cada cuestionario?**

| | |
|---|---|
| Antes | 0-5 |
| Después | |

**31. ¿Cuál es la situación de aprendizaje con respecto a cada documento del bono social?**

| | |
|---|---|
| Formulario | Aprendido |
| Libro de familia | Conocimiento previo |
| Empadronamiento individual | Desaprendido |
| Declaración de la renta | Error adquirido |
| Contrato de alquiler | Error persistente |
| Facturas | Ninguno |
| C. Escolaridad | |
| C. Salud | |

**32. ¿Cuál de los siguientes documentos ha aprendido en la formación?**

Formulario

Empadronamiento individual

Libro de familia

Ninguno

**33. ¿cuántos documentos requeridos ha aprendido en la formación?**

**34. Tras la formación ¿ha aprendido dónde se solicita el BS?**

Sí (formación)

No

No se sabe

**35. Tras la formación ¿ha aprendido algún nuevo canal de solicitud?**

Si

No

**36. ¿Qué nuevos canales de solicitud ha aprendido en la formación?**

Teléfono

Oficina

Email

Página web

Fax

**37. ¿Cuántos canales de solicitud ha aprendido en la formación?**

**38. Tras la formación, ¿cómo ha variado su preocupación por el gasto?**

No ha cambiado (+)

No ha cambiado (-)

Ha mejorado (+)

Ha mejorado (-)

Ha empeorado (+)

Ha empeorado (-)

No se sabe

**39. ¿Qué motivaciones marcó antes y después de la formación?**

| | |
|---|---|
| Antes | Ahorro |
| Después | Medioambiente |
| | Costumbre |
| | Dificultad de pago |
| | No quiero |
| | Ninguno |
| | No se sabe |

**40. ¿Cuántas motivaciones para el ahorro marcó antes de la formación?**
**41. ¿Cuántas motivaciones para el ahorro marcó después de la formación?**
**42. Tras la formación, ¿ha aumentado su motivación para el ahorro?**

Sí

No

No se sabe

**43. ¿Cuál de estas motivaciones para el ahorro ha adquirido tras la formación?**

Ahorro

Medioambiente

Costumbre

**44. ¿Cuántas dificultades marcó antes de la formación?**
**45. ¿Cuántas dificultades marcó después de la formación?**
**46. ¿Qué dificultades para el ahorro ha adquirido después de la formación?**

Falta de información

Olvido

Desinterés familiar

Ninguna de las anteriores

**47. ¿Cuál/cuáles de las siguientes dificultades marcó antes de la formación?**

Falta de información

Olvido

Desinterés familiar

Ninguna

**48. Tras la formación, ¿ha dejado de marcar la falta de información como dificultad para el ahorro?**

Sí

No

No se sabe

**49. Tras la formación, ¿ha dejado de marcar el olvido como dificultad para el ahorro?**

Sí

No

No se sabe

**50. Tras la formación, ¿ha dejado de marcar el desinterés familiar como dificultad para el ahorro?**

Sí

No

No se sabe

**51. De los 3 electrodomésticos que más consumen ¿cuáles ha aprendido en la formación) Nevera**

Tv

Horno

Ninguno

**52. ¿En qué cuestionario marcó cada electrodoméstico como de mayor consumo?**

Nevera

Vitrocerámica

Microondas

Horno

Secador

Plancha

Cafetera

Freidora

Tostadora

Aspiradora

Maquinilla

Equipos electrónicos

Luces

Tv

Ambos

Previo

Seguimiento

Ninguno

**53. Tras la formación, ¿ha aprendido que la temperatura del termostato debe estar entre 17-20º? (estando en casa)**

Sí (previo)

Sí (formación)

Sí

No

No se sabe

**54. Tras la formación ¿ha aprendido que al salir de casa la temperatura del termostato debe bajarse al mínimo?**

Sí (previo)

Sí (formación)

Sí

No

No se sabe

**55. Tras la formación ¿ha incorporado el hábito de mantener el termostato entre 17-20º estando en casa?**

Sí (previo)

Sí (formación)

Sí

No

No se sabe

**56. Tras la formación ¿ha incorporado el hábito de bajar el termostato al mínimo al salir de casa? (vivienda vacía)**

Sí (previo)

Sí (formación)

Sí

No

No se sabe

**57. ¿Cuál es el estado de conocimiento con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (CALEFACCIÓN)**

| | |
|---|---|
| Termostato entre 17-21º | Aprendido |
| Paneles reflectores | Conocimiento previo |
| Bajar al mínimo (noches) | Conocimiento |
| Bajar al mínimo (salir) | Desconocimiento |
| Ventilar antes de subir calefacción | No se sabe |
| No tapar radiadores | |
| Aprovechar calor del sol | |
| Bajar o cerrar cortinas y persianas (noches) | |

**58. ¿Cuántos hábitos sabía antes de la formación? (CALEFACCIÓN)**

0-8

**59. ¿Cuántos sabe después de la formación? (CALEFACCIÓN)**

0-8

**60. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (CALEFACCIÓN)**

0-8

**61. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (CALEFACCIÓN)**

**62. ¿Cuántos hábitos de CALEFACCIÓN desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

0-8

**63. ¿Cuántos hábitos de CALEFACCIÓN desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

**64. ¿Cuál es el estado de incorporación con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (CALEFACCIÓN)**

| | |
|---|---|
| Termostato entre 17-21º | Incorporado |
| Paneles reflectores | Hábito previo |
| Bajar al mínimo (noches) | Hábito |
| Bajar al mínimo (salir) | No adquirido |
| Ventilar antes de subir calefacción | No se sabe |
| No tapar radiadores | |
| Aprovechar calor del sol | |
| Bajar o cerrar cortinas y persianas (noches) | |

**65. ¿Cuántos hábitos tenía incorporados antes de la formación? (CALEFACCIÓN)**

0-8

**66. ¿Cuántos hábitos tiene incorporados después de la formación? (CALEFACCIÓN)**

0-8

**67. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (CALEFACCIÓN)**

0-8

**68. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (CALEFACCIÓN)**

**69. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de CALEFACCIÓN no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**

0-8

**70. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de CALEFACCIÓN no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**

**71. ¿Cuál es el estado de conocimiento con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (AGUA CALIENTE)**

| | |
|---|---|
| Cerrar el grifo al enjabonar | Aprendido |
| Regular la caldera a 38º | Conocimiento previo |
| | Conocimiento |
| | Desconocimiento |
| | No se sabe |

**72. ¿Cuántos hábitos sabía antes de la formación? (AGUA CALIENTE)**

0-2

**73. ¿Cuántos sabe después de la formación? (AGUA CALIENTE)**

0-2

**74. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (AGUA CALIENTE)**

0-2

**75. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (AGUA CALIENTE)**

**76. ¿Cuántos hábitos de AGUA CALIENTE desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

0-2

**77. ¿Cuántos hábitos de AGUA CALIENTE desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

**78. ¿Cuál es el estado de incorporación con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (AGUA CALIENTE)**

| | |
|---|---|
| Cerrar el grifo al enjabonar | Incorporado |
| Regular la caldera a 38º | Hábito previo |
| | Hábito |
| | No adquirido |
| | No se sabe |

**79. ¿Cuántos hábitos tenía incorporados antes de la formación? (AGUA CALIENTE)**

0-2

**80. ¿Cuántos hábitos tiene incorporados después de la formación? (AGUA CALIENTE)**

0-2

**81. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (AGUA CALIENTE)**

0-2

**82. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (AGUA CALIENTE)**

**83. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de AGUA CALIENTE no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**

0-2

**84. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de AGUA CALIENTE no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**

**85. ¿Cuál es el estado de conocimiento con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (ILUMINACIÓN)**

| | |
|---|---|
| Bombillas LED | Aprendido |
| Sólo luces en uso | Conocimiento previo |
| Aprovechar luz solar | Conocimiento |
| | Desconocimiento |
| | No se sabe |

**86. ¿Cuántos hábitos sabía antes de la formación? (ILUMINACIÓN)**
0-3

**87. ¿Cuántos sabe después de la formación? (ILUMINACIÓN)**
0-3

**88. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (ILUMINACIÓN)**
0-3

**89. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (ILUMINACIÓN)**
**90. ¿Cuántos hábitos de ILUMINACIÓN desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**
0-3

**91. ¿Cuántos hábitos de ILUMINACIÓN desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**
**92. ¿Cuál es el estado de incorporación con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (ILUMINACIÓN)**

| | |
|---|---|
| Bombillas LED | Incorporado |
| Sólo luces en uso | Hábito previo |
| Aprovechar luz solar | Hábito |
| | No adquirido |
| | No se sabe |

**93. ¿Cuántos hábitos tenía incorporados antes de la formación? (ILUMINACIÓN)**
0-3

**94. ¿Cuántos hábitos tiene incorporados después de la formación? (ILUMINACIÓN)**
0-3

**95. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (ILUMINACIÓN)**
0-3

**96. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (ILUMINACIÓN)**
**97. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de ILUMINACIÓN no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**
0-3

**98. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de ILUMINACIÓN no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**
**99. ¿Cuál es el estado de conocimiento con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (FRIGORÍFICO)**

| | |
|---|---|
| Separar 3 cm | Aprendido |
| Limpieza trasera anual | Conocimiento previo |
| Alejar fuentes de calor | Conocimiento |
| Comprobar gomas | Desconocimiento |
| Descongelar dentro | No se sabe |
| Guardar alimentos fríos | |
| Evitar abrir (tiempo) | |
| Abrir solo si necesidad | |

Guardar y sacar a la vez

Descongelar y limpiar si hielo

A+/A++

**100. ¿Cuántos hábitos sabía antes de la formación? (FRIGORÍFICO)**

0-11

**101. ¿Cuántos sabe después de la formación? (FRIGORÍFICO)**

0-11

**102. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (FRIGORÍFICO)**

0-11

**103. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (FRIGORÍFICO)**

**104. ¿Cuántos hábitos de FRIGORÍFICO desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

0-11

**105. ¿Cuántos hábitos de FRIGORÍFICO desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

**106. ¿Cuál es el estado de incorporación con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (FRIGORÍFICO)**

| | |
|---|---|
| Separar 3 cm | Incorporado |
| Limpieza trasera anual | Hábito previo |
| Alejar fuentes de calor | Hábito |
| Comprobar gomas | No adquirido |
| Descongelar dentro | No se sabe |
| Guardar alimentos fríos | |
| Evitar abrir (tiempo) | |
| Abrir solo si necesidad | |
| Guardar y sacar a la vez | |
| Descongelar y limpiar si hielo | |
| A+/A++ | |

**107. ¿Cuántos hábitos tenía incorporados antes de la formación? (FRIGORÍFICO)**

0-11

**108. ¿Cuántos hábitos tiene incorporados después de la formación? (FRIGORÍFICO)**

0-11

**109. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (FRIGORÍFICO)**

0-11

**110. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (FRIGORÍFICO)**

**111. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de FRIGORÍFICO no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**

0-11

**112. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de FRIGORÍFICO no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**

**113. ¿Cuál es el estado de conocimiento con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (COCINA Y HORNO)**

| | |
|---|---|
| Apagar 5 min antes | Aprendido |
| Abrir solo si necesidad | Conocimiento previo |
| Cocinar con tapa | Conocimiento |
| Cocinar en torre o en olla a presión | Desconocimiento |

| | |
|---|---|
| Microondas mejor que horno | No se sabe |

**114. ¿Cuántos hábitos sabía antes de la formación? (COCINA Y HORNO)**

0-5

**115. ¿Cuántos sabe después de la formación? (COCINA Y HORNO)**

0-5

**116. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (COCINA Y HORNO)**

0-5

**117. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (COCINA Y HORNO)**

**118. ¿Cuántos hábitos de COCINA Y HORNO desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

0-5

**119. ¿Cuántos hábitos de COCINA Y HORNO desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

**120. ¿Cuál es el estado de incorporación con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (COCINA Y HORNO)**

| | |
|---|---|
| Apagar 5 min antes | Incorporado |
| Abrir solo si necesidad | Hábito previo |
| Cocinar con tapa | Hábito |
| Cocinar en torre o en olla a presión | No adquirido |
| Microondas mejor que horno | No se sabe |

**121. ¿Cuántos hábitos tenía incorporados antes de la formación? (COCINA Y HORNO)**

0-5

**122. ¿Cuántos hábitos tiene incorporados después de la formación? (COCINA Y HORNO)**

0-5

**123. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (COCINA Y HORNO)**

0-5

**124. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (COCINA Y HORNO)**

**125. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de COCINA Y HORNO no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**

0-5

**126. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de COCINA Y HORNO no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**

**127. ¿Cuál es el estado de conocimiento con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (LAVADORA Y LAVAVAJILLAS)**

| | |
|---|---|
| Usar a plena capacidad | Aprendido |
| Priorizar lavado en frío | Conocimiento previo |
| Programas cortos o eco | Conocimiento |
| A+ o A++ | Desconocimiento |
| | No se sabe |

**128. ¿Cuántos hábitos sabía antes de la formación? (LAVADORA Y LAVAVAJILLAS)**

0-4

**129. ¿Cuántos sabe después de la formación? (LAVADORA Y LAVAVAJILLAS)**

0-4

**130. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (LAVADORA Y LAVAVAJILLAS)**

0-4

**131. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (LAVADORA Y LAVAVAJILLAS)**

**132. ¿Cuántos hábitos de LAVADORA Y LAVAVAJILLAS desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

0-4

**133. ¿Cuántos hábitos de LAVADORA Y LAVAVAJILLAS desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

**134. ¿Cuál es el estado de conocimiento con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (TV y ELECTRODOMESTICOS PEQUEÑOS)**

| | |
|---|---|
| Evitar el stand by | Aprendido |
| Planchar grandes cantidades | Conocimiento previo |
| | Conocimiento |
| | Desconocimiento |
| | No se sabe |

**135. ¿Cuántos hábitos sabía antes de la formación? (TV y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS)**

0-2

**136. ¿Cuántos sabe después de la formación? (TV Y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS)**

0-2

**137. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (TV y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS)**

0-2

**138. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (TV y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS)**

**139. ¿Cuántos hábitos de TV y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

0-2

**140. ¿Cuántos hábitos de TV y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

**141. ¿Cuál es el estado de incorporación con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (TV y ELECTODOMÉSTICOS PEQUEÑOS)**

| | |
|---|---|
| Evitar el stand by | Incorporado |
| Planchar grandes cantidades | Hábito previo |
| | Hábito |
| | No adquirido |
| | No se sabe |

**142. ¿Cuántos hábitos tenía incorporados antes de la formación? (TV y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS)**

0-2

**143. ¿Cuántos hábitos tiene incorporados después de la formación? (TV y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS)**

0-2

**144. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (TV y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS)**

0-2

**145. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (TV y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS)**

**146. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de TV y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**

0-2

**147. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de TV y ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**

**148. ¿Cuál es el estado de conocimiento con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (REFRIGERACIÓN)**

| | |
|---|---|
| Evitar calor con persianas | Aprendido |
| Ventilar por la noche | Conocimiento previo |
| Ventiladores mejor que AC | Conocimiento |
| Regular temperatura AC | Desconocimiento |
| | No se sabe |

**149. ¿Cuántos hábitos sabía antes de la formación? (REFRIGERACIÓN)**

0-4

**150. ¿Cuántos sabe después de la formación? (REFRIGERACIÓN)**

0-4

**151. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (REFRIGERACIÓN)**

0-4

**152. ¿Cuántos hábitos ha aprendido en la formación? (REFRIGERACIÓN)**

**153. ¿Cuántos hábitos de REFRIGERACIÓN desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

0-4

**154. ¿Cuántos hábitos de REFIGERACIÓN desconoce al finalizar la formación? (no los conoce/no se sabe si los conoce)**

**155. ¿Cuál es el estado de incorporación con respecto a cada hábito de consumo eficiente? (REFRIGERACIÓN)**

| | |
|---|---|
| Evitar calor con persianas | Incorporado |
| Ventilar por la noche | Hábito previo |
| Ventiladores mejor que AC | Hábito |
| Regular temperatura AC | Hábito no adquirido |
| | No se sabe |

**156. ¿Cuántos hábitos tenía incorporados antes de la formación? (REFRIGERACIÓN)**

0-4

**157. ¿Cuántos hábitos tiene incorporados después de la formación? (REFRIGERACIÓN)**

0-4

**158. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (REFRIGERACIÓN)**

0-4

**159. ¿Cuántos hábitos de consumo ha incorporado en la formación? (REFRIGERACIÓN)**

**160. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de REFRIGERACIÓN no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**

0-4

**161. ¿Cuántos hábitos de consumo eficientes de REFRIGERACIÓN no tiene incorporados tras la formación? (no lo adquirió/no se sabe si lo adquirió)**

# ANEXO 10 CUESTIONARIO INTEGRADO: CORRESPONDENCIA DE DATOS DIRECTOS E INDIRECTOS

| Nº | VARIABLE | OPCIONES DE RESPUESTA | | | Nº PREGUNTA | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | INTEGRADA | NUEVO | ANTIGUO | ANT | S1 | S2 | SS | I |
| **1** | Código | | ---- | ---- | - | - | - | - | 1 |
| **2** | Orientación alojamiento | A; B; C; D | ---- | ---- | - | - | - | - | 2 |
| **3** | Modalidad del cuestionario | Antiguo<br>Nuevo | | | - | - | - | - | 3 |
| **4** | Momento de respuesta | Previo a la formación<br>Seguimiento | | | - | - | - | - | 4 |
| **5** | Anonimato S1 | Sí<br>No | | | - | - | - | - | 5 |
| **6** | Fecha de la primera sesión | | | | - | - | - | - | 6 |
| **7** | Motivo de apuntarse al curso | | | | 25 | 3 | - | - | 7 |
| **8** | Conocimiento consumo de luz | Menos de 30 euros<br>Entre 31 y 70 euros<br>Entre 71 y 100 euros<br>Entre 101 y 150<br>Más de 151 euros<br>No sé | Sí; ¿cuánto?<br>No; ¿por qué? | Menos de 30 euros<br>Entre 31 y 70 euros<br>Entre 71 y 100 euros<br>Entre 101 y 150<br>Más de 151 euros<br>No sé | 1 | 1 | | 1 | 8 |
| **9** | Confortabilidad en casa | Muy a gusto<br>Bastante a gusto<br>A gusto<br>Poco a gusto<br>Nada a gusto | Muy a gusto<br>Bastante a gusto<br>A gusto<br>Poco a gusto<br>Nada a gusto | Nada confortable<br>Confortable<br>Bastante confortable<br>Muy confortable | 2 | 2 | 2 | | 10 |
| **10** | Preocupación por el gasto energético | Mucho<br>Bastante<br>Un poco<br>Nada | | No me preocupa<br>Me preocupa un poco<br>Me preocupa bastante<br>Me preocupa muchísimo | 3 | - | 18 | 17 | 20 |
| **11** | Dificultad para afrontar el pago | Ninguna dificultad<br>Un poco de dificultad<br>Bastante dificultad<br>Mucha dificultad<br>Sólo algunos meses tengo dificultad*<br>Poca dificultad (porque recibo ayuda para pagarla) ** | Ninguna dificultad (tengo ingresos suficientes para pagarla) **<br>Poca dificultad (porque recibo ayuda para pagarla) **<br>Bastante dificultad<br>Mucha dificultad | No tengo ninguna dificultad<br>Tengo un poco de dificultad<br>Tengo bastante dificultad<br>Tengo muchísima dificultad<br>Sólo algunos meses tengo dificultad | 4 | 4 | | 3 | 11 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Ninguna dificultad (tengo ingresos suficientes para pagarla) ** | | | | | | | |
| **12** | Comprensión de la factura de la luz | Lo entiendo todo **<br>Entiendo la mayoría de las cosas **<br>No entiendo casi ninguna cosa **<br>No entiendo nada **<br>No he intentado comprenderla nunca, sólo miro el importe a pagar<br>Nunca he tenido facturas (ser el titular) *<br>No (me resulta difícil entender algunas cosas) *<br>No (me resulta complicado y no entiendo nada) * | Lo entiendo todo<br>Entiendo la mayoría de las cosas<br>No entiendo casi ninguna cosa<br>No entiendo nada<br>No he intentado comprenderla nunca, sólo miro el importe a pagar | Sí (me resulta muy fácil y lo entiendo todo)<br>No (me resulta complicado y no entiendo nada)<br>No (me resulta difícil entender algunas cosas)<br>Nunca he intentado comprenderla, sólo miro el importe a pagar | 14 | 5 | | 4 | 12 |
| **13** | Influencia del tipo de contrato en la factura de la luz | Sí influye<br>No influye<br>No lo sé | Sí influye<br>No influye<br>No lo sé | ---- | 15 | 6 | - | 5 | 13 |
| **14** | Tarifa de luz más económica | La del mercado libre<br>La del mercado regulado<br>La luz tiene el mismo precio para todos<br>No lo sé | La del mercado libre<br>La del mercado regulado<br>La luz tiene el mismo precio para todos<br>No lo sé | La del mercado libre<br>La del mercado regulado<br>Son iguales<br>No lo sé | 19 | 8 | - | 9 | 14 |
| **15** | Derecho de titularidad del contrato de energía | No, porque el derecho es del propietario<br>Sí, porque el derecho es del inquilino<br>No lo sé | Sí<br>No, sólo puede serlo el propietario<br>No lo sé | El propietario<br>El inquilino<br>No lo sé | 18 | 10 | - | 9 | 15 |
| **16** | Concepto del bono social | Te hacen un descuento en el precio final de la factura **<br>Te cobran la luz a un precio más bajo **<br>Con él puedes acceder a bastantes ayudas **<br>Un documento que te da derecho | Te hacen un descuento en el precio final de la factura<br>Te cobran la luz a un precio más bajo<br>Con él puedes acceder a bastantes ayudas<br>No lo sé | Un certificado para solicitar algunos derechos sociales<br>Un descuento en la factura de la luz<br>Un documento que te da derecho a que no te corten la luz nunca<br>No lo sé | 20 | 11 | - | 10 | 16 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | a que no te corten la luz nunca*<br>Un descuento en la factura de la luz *<br>Un certificado para solicitar algunos derechos sociales *<br>No lo sé | | | | | | | |
| **17** | Documentos requeridos en la solicitud del bono social | Formulario del bono social<br>Certificado de salud<br>Certificado de escolaridad de los menores<br>Tres últimas facturas de la luz<br>Contrato de alquiler<br>Certificado de empadronamiento individual<br>Fotocopia del libro de familia<br>Declaración de la renta<br>No lo sé | Formulario del bono social<br>Certificado de salud<br>Certificado de escolaridad de los menores<br>Tres últimas facturas de la luz<br>Contrato de alquiler<br>Certificado de ingresos<br>Certificado de empadronamiento individual<br>Fotocopia del libro de familia<br>Declaración de la renta | Formulario del bono social<br>Certificado de salud<br>Certificado de escolaridad de los menores<br>Tres últimas facturas de la luz<br>Contrato de alquiler<br>Certificado de empadronamiento individual<br>Fotocopia del libro de familia<br>Declaración de la renta | 21 | 13 | - | 12 | 17 |
| **18** | Solicitud del bono social | Sí<br>No<br>Quise hacerlo, pero no supe como solicitarlo | | | 22 | 14 | - | - | 18 |
| **19** | Opinión proceso solicitud | Es muy sencillo<br>Es muy complicado<br>No lo sé, pues nunca lo he solicitado | | | 23 | 15 | - | - | 19 |
| **20** | Posibilidad de la discriminación horaria de precios | Sí<br>No<br>No lo sé<br>**NC (cuestionario antiguo)** | Sí<br>No<br>No lo sé | | - | 7 | - | 6 | 49 |
| **21** | Influencia de la potencia eléctrica del contrato en la factura | Subirla<br>Bajarla<br>Nada, la potencia no afecta al importe final<br>No lo sé<br>**NC (Cuestionario antiguo)** | Subirla<br>Bajarla<br>Nada, la potencia no afecta al importe final<br>No lo sé | | 17 | 9 | - | 8 | 51 |
| **22** | Condiciones para ser beneficiarios del bono social | Cumplir con unos ingresos mínimos<br>Ser familia numerosa<br>Tener alguna discapacidad | Cumplir con unos ingresos mínimos<br>Ser familia numerosa<br>Tener alguna discapacidad | | - | 12 | - | 11 | 51 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Ser víctima de VVG/VT<br>Estar en exclusión social<br>Estar vacunado del covid-19<br>Tener el ingreso mínimo vital<br>Ser propietario de la vivienda<br>**NC (cuestionario antiguo)** | Ser víctima de VVG/VT<br>Estar en exclusión social<br>Estar vacunado del covid-19<br>Tener el ingreso mínimo vital<br>Ser propietario de la vivienda | | | | | | |
| **23** | Lugar de solicitud del bono | Trabajadora social<br>Empresa de energía<br>Seguridad Social<br>No lo sé<br>**NC (cuestionario antiguo)** | Trabajadora social<br>Empresa de energía<br>Seguridad Social<br>No lo sé | | - | 16 | - | 15 | 52 |
| **24** | Canales de solicitud del bono | Por teléfono<br>Personalmente en la oficina<br>Correo electrónico<br>A través de la página web<br>Fax<br>Todas las anteriores<br>**NC (cuestionario antiguo)** | Por teléfono<br>Personalmente en la oficina<br>Correo electrónico<br>A través de la página web<br>Fax<br>Todas las anteriores | | - | 17 | - | 16 | 53 |
| **25** | Motivación para el ahorro | Ahorrar dinero cada mes<br>Cuidar el medioambiente<br>Por costumbre<br>Poque no puedo pagar la factura**<br>No quiero adoptar hábitos de ahorro *<br>Ninguno de los anteriores **<br>No lo sé * | Ahorrar dinero cada mes<br>Cuidar el medioambiente<br>Por costumbre<br>Porque no puedo pagar la factura<br>Ninguno de los anteriores | Ahorrar dinero cada mes<br>Cuidar el medioambiente<br>Lo hago desde siempre<br>No quiero adoptar nuevos hábitos de ahorro<br>No lo sé | 9 | - | 19 | 16 | 21 |
| **26** | Dificultad para el ahorro | Me falta información **<br>No sé qué tendría que hacer *<br>Se me olvida hacerlo<br>Mi familia no pone interés<br>Somos muchos en casa y es difícil ahorrar<br>Necesito usar mucha luz y | Me falta información<br>Se me olvida hacerlo<br>Mi familia no pone interés<br>Somos muchos en casa y es difícil ahorrar<br>Necesito usar mucha luz por problemas de salud | En mi casa nadie se interesa<br>No sé qué tendría que hacer<br>Somos muchos en casa y es muy difícil ahorrar<br>Sé lo que hay que hacer, pero se me olvida hacerlo<br>Tengo problemas de salud y necesito usar | 13 | - | 20 | 17 | 22 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | calefacción por motivos de salud<br>Paso muchas horas en casa<br>Ninguna de las anteriores **<br>Otros motivos ** | Paso muchas horas en casa<br>Ninguna de las anteriores<br>Otros motivos | mucho la luz y la calefacción<br>Pasamos muchas horas en casa | | | | | |
| **27** | Electrodomésticos de mayor consumo | Nevera<br>Vitrocerámica<br>Microondas<br>Horno<br>Secador de pelo<br>Plancha<br>Tv<br>Cafetera eléctrica<br>Freidora<br>Tostadora<br>Aspiradora<br>Maquinilla de afeitar<br>Ordenador, videoconsola, tablet…<br>Luces | | | 11 | - | 21 | 18 | 23 |
| **28** | Frecuencia de uso de electrodomésticos | Tabla de frecuencia de uso de electrodomésticos | | | 8 | - | 22 | - | 24 |
| **29** | Privación de uso de electrodomésticos por motivos económicos | Nevera<br>Vitrocerámica<br>Microondas<br>Calefacción<br>Horno<br>Secador de pelo<br>Plancha<br>Tv<br>Cafetera eléctrica<br>Freidora<br>Tostadora<br>Aspiradora<br>Maquinilla de afeitar<br>Ordenador, videoconsola, tablet…<br>Luces | | | 10 | - | 23 | - | 38 |
| **30** | Tª del termostato (estando en casa) | Casi nunca enciendo la calefacción<br>Menos de 17º<br>De 17 a 20º<br>De 21 a 25º<br>Más de 25º<br>Voy cambiando la tª a lo largo del día | (S2: ¿QUÉ Tª?)<br>(SS: ¿Cuál es más económico)<br><br>Casi nunca enciendo la calefacción<br>Menos de 17º<br>De 17 a 20º<br>De 21 a 25º<br>Más de 25º<br>Voy cambiando la tª a lo largo del día | (¿QUÉ Tª?)<br><br>Casi nunca enciendo la calefacción<br>Menos de 17º<br>De 17 a 20º<br>De 21 a 25º<br>Más de 25º<br>Voy cambiando la tª a lo largo del día | 7 | - | 24 | 19 | 39 |
| **31** | Tª del termostato (vivienda vacía) | Nada, lo dejo como está<br>Lo bajo al mínimo | (S2: ¿QUÉ HACES?) | (¿QUÉ HACES?) | 6 | - | 25 | 20 | 40 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Lo apago completamente<br>No lo sé | (SS: ¿A cuál debería ponerse?<br><br>Nada, lo dejo como está<br>Lo bajo al mínimo<br>Lo apago completamente | Nada, lo dejo como está<br>Lo bajo al mínimo<br>Lo apago completamente<br>No lo sé | | | | | |
| **32**<br>**33** | Técnicas de ahorro conocidas<br>Técnicas de ahorro practicadas | Tabla integrada (Consultar cuestionario)<br><br>Sí la conozco<br>Sí lo hago | Tabla extensa (Consultar cuestionario)<br><br>Sí la conozco<br>No la conozco<br>Sí lo hago<br>No lo hago | Tabla reducida (Consultar cuestionario)<br><br>Sí la conozco<br>Sí lo hago | 12 | - | 26 | 21 | 41 |

*Opción de respuesta de cuestionario antiguo
**Opción de respuesta de cuestionario nuevo

# ANEXO 11 CUESTIONARIO DE EVOLUCIÓN FAMILIAR: CORRESPONDENCIA DE DATOS DIRECTOS E INDIRECTOS

Tabla 1. Mejora de la situación.

| VARIABLE | INDICADOR | | ORIGEN DE LOS DATOS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Estado global de la situación | Evolución de la situación familiar | DIRECTOS | | | | INDIRECTOS | |
| | | | A | S1 | S2 | SS* | I | AP |
| **Percepción de confort** | Aumento de familias con percepción de confort buena | Mejora en la percepción de confort | 2 | 2 | - | 2 | 10 | 9 |
| **Dificultad de pago** | Disminución de familias con dificultad de pago elevada | Mejora en la dificultad percibida para afrontar el pago | 4 | 4 | - | 3 | 11 | 10 |
| **Conocimiento del gasto energético** | Aumento de familias con conocimiento del gasto energético | Preocupación por conocer el gasto energético | 1 | 1 | - | 1 | 8 | 8 |
| **Preocupación por el gasto** | Disminución de familias con una elevada preocupación por el gasto. | Mejora en la preocupación por el gasto | 3 | - | 18 | 15 | 20 | 38 |
| **Motivación para el ahorro** | Incremento de motivación económica para el ahorro | Familias con incremento de motivación económica | 9 | - | 19 | 16 | 21 | 43 |
| | Incremento de la motivación medioambiental para el ahorro | Familias con incremento de motivación medioambiental | 9 | - | 19 | 16 | 21 | 43 |
| | Incremento de la motivación para el ahorro por costumbre | Familias con incremento de la motivación por costumbre | 9 | - | 19 | 16 | 21 | 43 |
| **Dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes** | Disminución de la falta de información como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes | Pérdida de la falta de información como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes | 13 | - | 20 | 17 | 22 | 48 |
| | Disminución del olvido como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes | Pérdida del olvido como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes | 13 | - | 20 | 17 | 22 | 49 |
| | Pérdida del desinterés familiar | Pérdida del desinterés familiar | 13 | - | 20 | 17 | 22 | 50 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes | como dificultad para la práctica de hábitos de consumo eficientes | | | | | | |

*Nº de pregunta en el cuestionario de seguimiento de la modalidad nueva. En la modalidad antigua, ambos cuestionarios (previo y seguimiento) son idénticos, y la numeración de las preguntas, también. Este criterio se aplica a todas las tablas de este documento.

Tabla 2. Formación (factura eléctrica).

| VARIABLE | INDICADOR | | ORIGEN DE LOS DATOS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CONOCIMIENTO | APRENDIZAJE | DIRECTOS | | | | INDIRECTOS | |
| | | | A | S1 | S2 | SS* | I | AP |
| **Comprensión de la factura energética** | Comprensión de la factura energética | Mejora en la comprensión de la factura energética | 14 | 5 | - | 4 | 12 | 11 |
| **Influencia del tipo de contrato en la factura** | Conocimiento de la influencia del contrato | Aprendizaje de la influencia del contrato | 15 | 6 | - | 5 | 13 | 12 |
| **Discriminación horaria** | Conocimiento de la discriminación horaria | Aprendizaje de la discriminación horaria | - | 7 | - | 6 | 49 | 13 |
| **Tarifa de mercado más ventajosa** | Conocimiento de la tarifa más barata | Aprendizaje de la tarifa más barata | 19 | 8 | - | 7 | 14 | 14 |
| **Influencia de la potencia eléctrica en el importe de la factura** | Conocimiento de la influencia de la potencia | Aprendizaje de la influencia de la potencia | 17 | 9 | - | 8 | 50 | 15 |
| **Derecho de titularidad del contrato** | Conocimiento del derecho de titularidad | Aprendizaje del derecho de titularidad | 18 | 10 | - | 9 | 15 | 16 |

Tabla 3. Formación (Bono social).

| VARIABLE | INDICADOR | | ORIGEN DE LOS DATOS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CONOCIMIENTO | APRENDIZAJE | DIRECTOS | | | | INDIRECTOS | |
| | | | A | S1 | S2 | SS* | I | AP |
| **Concepto del bono social** | Conocimiento del concepto de bono social | Aprendizaje del concepto de bono social | 20 | 11 | - | 10 | Falta | 17 |
| **Condiciones del bono social** | | Condiciones BS: aprendizaje del 50% | - | 12 | - | 11 | - | 21 |
| | | Condiciones BS: aprendizaje medio | - | 12 | - | 11 | - | 25 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Documentos requeridos en la solicitud del bono social** | | Documentos BS: aprendizaje del 50% | 21 | 13 | - | 12 | - | 29 |
| | | Documentos BS: aprendizaje medio | 21 | 13 | - | 12 | - | 33 |
| **Lugar de solicitud** | | Aprendizaje del lugar de solicitud | - | 16 | - | 13 | - | 34 |
| **Canales de solicitud** | | Aprendizaje de canales de solicitud | - | 17 | - | 14 | - | 37 |

Tabla 4. Formación (medidas de ahorro).

| **VARIABLE** | **INDICADOR** | | **ORIGEN DE LOS DATOS** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **CONOCIMIENTO** | **APRENDIZAJE** | **DIRECTOS** | | | | **INDIRECTOS** | |
| | | | **A** | **S1** | **S2** | **SS*** | **I** | **AP** |
| **Conocimiento del manejo del termostato (estando en casa)** | ---- | Aprendizaje del manejo del termostato (estando en casa) | - | - | 26 | 21 | - | 53 |
| **Conocimiento del manejo del termostato (vivienda vacía)** | ---- | Aprendizaje del manejo del termostato (vivienda vacía) | - | - | 26 | 21 | - | 54 |
| **Tapar la cazuela al cocinar** | Tapar cazuela al cocinar: variación | Tapar cazuela al cocinar: aprendizaje | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 113 |
| **Apagar vitro antes de terminar cocción** | Apagar vitro antes de terminar cocción: variación | Apagar vitro antes de terminar cocción: aprendizaje | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 113 |
| **Apagar luces no usadas** | Apagar luces cuando no se utilizan: variación | Apagar luces cuando no se utilizan: aprendizaje | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 85 |
| **Cerrar el grifo al enjabonarse** | Cerrar el grifo al enjabonarse: variación | Cerrar el grifo al enjabonarse: aprendizaje | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 71 |
| **Ventilar antes de subir la calefacción** | Ventilar antes de subir la calefacción: variación | Cerrar la calefacción con la calefacción encendida: aprendizaje | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 57 |
| **Descongelar alimentos dentro del frigorífico** | Descongelar alimentos dentro del frigorífico: variación | Descongelar alimentos dentro del frigo: aprendizaje | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 99 |
| **No bajar persianas si hay sol** | No bajar persianas en invierno cuando hay sol: variación | No bajar persianas cuando hay sol: aprendizaje | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 57 |

Tabla 5. Incorporación de hábitos de consumo eficientes.

| VARIABLE | INDICADOR | | ORIGEN DE LOS DATOS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | PRÁCTICA | INCORPORACIÓN DE HÁBITOS | DIRECTOS | | | | INDIRECTOS | |
| | | | A | S1 | S2 | SS* | I | AP |
| Conocimiento del manejo del termostato (estando en casa) | Variación en la práctica del manejo del termostato (estando en casa) | Incorporación del manejo del termostato (estando en casa) | 7 | - | 24 | 19 | 39 | 55 |
| Conocimiento del manejo del termostato (vivienda vacía) | Variación en la práctica del manejo del termostato (vivienda vacía) | Incorporación del manejo del termostato (vivienda vacía) | 6 | - | 25 | 20 | 40 | 56 |
| Tapar la cazuela al cocinar | Tapar cazuela al cocinar: variación | Tapar cazuela al cocinar: incorporación | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 120 |
| Apagar vitro antes de terminar cocción | Apagar vitro antes de terminar cocción: variación | Apagar vitro antes de terminar cocción: incorporación | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 120 |
| Apagar luces no usadas | Apagar luces cuando no se utilizan: variación | Apagar luces cuando no se utilizan: incorporación | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 92 |
| Cerrar el grifo al enjabonarse | Cerrar el grifo al enjabonarse: variación | Cerrar el grifo al enjabonarse: incorporación | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 78 |
| Ventilar antes de subir la calefacción | Cerrar la ventana cuando hay calefacción encendida: variación | Cerrar la calefacción con la calefacción encendida: incorporación | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 64 |
| Descongelar alimentos dentro del frigorífico | Descongelar alimentos dentro del frigorífico: variación | Descongelar alimentos dentro del frigo: incorporación | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 106 |
| No bajar persianas si hay sol | No bajar persianas en invierno cuando hay sol: variación | No bajar persianas cuando hay sol: incorporación | 12 | - | 26 | 21 | 48 | 64 |

# ANEXO 12 FICHA DE SEGUIMIENTO

**Nombre:**

**Alojamiento:**

**Fecha del seguimiento:**

**Acompañante:**

**Conclusiones <u>del acompañante:</u>**

- **¿Ha incorporado nuevos hábitos eficientes?**

- **Motivación**
  - Grado de motivación
    - 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (cero: nada motivado; 10: muy motivado)
  - ¿Qué motivos tiene para cambiar?
  - ¿De dónde viene su desmotivación?

- **Dificultades para poner en práctica las medidas de ahorro**

- **¿Qué ayuda puede necesitar?**

- **¿Mini objetivos (retos)?**

- **¿Fecha nuevo seguimiento?**

# ANEXO 13 GUIÓN DE SEGUIMIENTO

**PROCEDIMIENTO:**

- Pasar a las familias el cuestionario de seguimiento y que lo contesten.

- Comentar con la persona sus respuestas a la pregunta 26 ("lo hago" y "no lo hago")

    - "Si las hace". Se trata de hablar un poco sobre ello para averiguar si realmente lo hace o no. Es decir, si es un hábito o lo hace puntualmente
        - No se trata de plantearlo de forma directa ni como un interrogatorio. No es la parte más importante.

    - "Si no las hace". Parte más importante. Se trata de iniciar una **conversación** sobre por qué no las hace para tratar de profundizar en las causas de la desmotivación (no-motivación).
        - Desconocimiento
        - No comprensión
        - Desconfianza de los resultados
        - Falta de voluntad: no quiere hacerlo
        - Poca fuerza de voluntad
        - Olvido
        - No interés de la familia

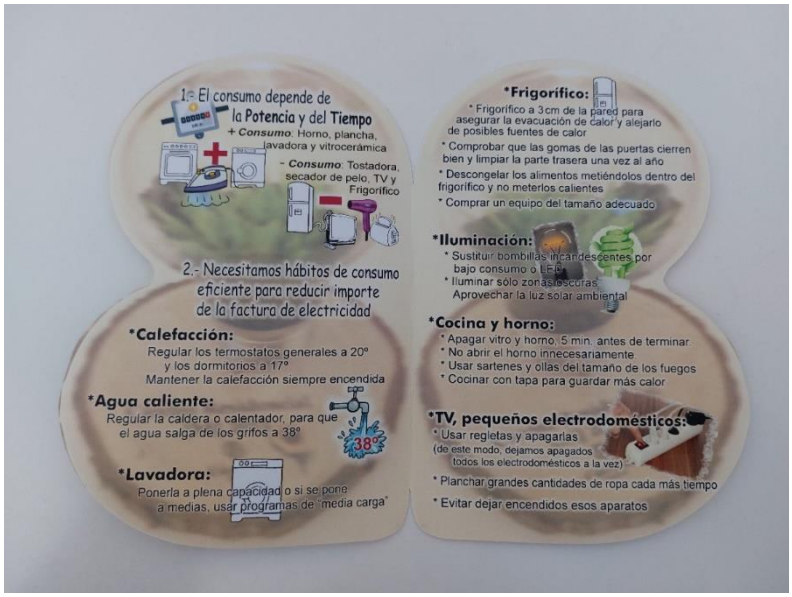
    - Los objetivos de la conversación son:
        - Motivar el cambio (ayudarle a que encuentre sus propios motivos y luego poder recordárselo.
        - Ofrecer ayuda para el cambio (descomponiendo el cambio en pequeños retos u objetivos)
            - Si hay varias sesiones proponerse "retos" (Es preferible que sean propuestos por la persona)
                - ¿qué retos podría ponerse?
            - Apuntar retos
        - Extraer y escribir un resumen de la entrevista en base a estas preguntas (Las peguntas no son para hacer durante la entrevista sino para que el acompañante las conteste después en la ficha de seguimiento. Son sus conclusiones personales)
            - ¿Ha incorporado nuevos hábitos eficientes? (lo hace siempre o puntualmente)
            - Desmotivación, ¿en líneas generales a que se debe?
            - ¿Cómo es su grado de motivación?
            - ¿Cuáles son sus principales dificultades?
            - ¿Qué ayuda necesita?
            - ¿Hemos quedado en algo? ¿se ha puesto retos?

**Instrumento:** Ficha de seguimiento. Ayuda a recoger la información y sistematizarla (tener la misma información de cada familia)

# ANEXO 14 MATERIAL DE DIFUSIÓN

PEQUEÑA GUÍA DE CONSEJOS PRÁCTICOS



FLYER CONVOCATORIA (anverso y reverso)






# ANEXO 15 MODELO ACTA DE REUNIONES[76]

**Nº de acta:**

**Tomador del acta:**

**Fecha:**

**Nº de intervenciones del GP:**

**Asistentes:** *(marcar con una X y anotar nombres)*

- Grupo promotor:
- Profesionales del centro:
- Voluntarios:
- Otros actores sociales

**Tipo de reunión:** *(marcar con una X)*

- General del grupo promotor
- Comisiones o equipo de trabajo (anotar cual)
- Reuniones de profesionales del residencial
- Otros (anotar cual)

**Proceso relacionado** *(marcar con una X)*

- Planificación
    - Actividades (formación, docencia…)
    - Elaboración de material docente
    - Seguimiento
- Evaluación
    - Material/ instrumentos
    - Desempeño
    - Resultados

**Motivo concreto de la reunión (orden del día)**

**¿Existe una propuesta de partida para el GP?** *(marcar con una X)*

- Si
- No

**Reacción del GP a la propuesta:** *(marcar con una X)*

- Acepta sin modificación
- Sugiere cambio
- Rechaza la propuesta
- Nueva propuesta

**¿Se incorpora al proyecto el cambio sugerido?**

- Si
- No

**Decisiones y/acuerdos:**

[76] Recogida sistematizada de datos asociados a indicadores de participación

**¿Ha participado el GP en la toma de decisión?**

- Si
- No

**Distribución del trabajo:**

**Fecha de la próxima reunión:**

# ANEXO 16 REGISTRO DE MODIFICACIONES EN MATERIAL DE FORMACIÓN[77]

| Fecha del cambio | Material de formación modificado | Cambio realizado (descripción breve) | Participó alguien GP (si o no) | Nº de la versión que recoge el cambio | Profesional de referencia |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

[77] Tiene como objetivo recoger datos asociados a indicadores de participación relacionados con la apropiación del proyecto durante la etapa de ejecución. Se refiere a cuestionarios de las sesiones de formación, las presentaciones utilizadas en las reuniones y material que se entrega a los alumnos. Lo rellena el PR que modifica los archivos digitales.

# ANEXO 17 HISTORIAL DE REUNIONES DE EQUIPO DE TRABAJO AUTÓNOMO[78]

**Nombre del equipo de trabajo:**

| ¿Cuándo me he reunido? (fecha) | ¿Con quién me he reunido? (nombres de los que han estado) | ¿Para qué nos hemos reunido? | ¿Dónde me he reunido? |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

[78] Existe un encargado de cada equipo de trabajo encargado de rellenarla. Explicar, animar y estar pendientes de que se hace. Asociado a indicador de participación "Reuniones de equipo de trabajo autónomo".

# ANEXO 18 REGISTRO DE SESIONES DE FORMACIÓN[79]

| Nº de la sesión de formación | Fecha | Módulo | Formadores que imparten la sesión |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

[79] Recoge datos asociados a indicadores de participación relacionados con el proceso de ejecución, en concreto con la docencia (“sesiones de formación impartidas por GP”).

# ANEXO 19 REGISTRO DE SESIONES DE SEGUIMIENTO FORMAL[80]

| Nº de la sesión de seguimiento | Fecha | Formadores que imparten la sesión | Duración de la sesión |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

[80] Recoge datos asociados a indicadores de participación relacionados con el proceso de ejecución, en concreto con el seguimiento ("Sesiones de seguimiento formal realizadas por el GP" y "Tiempo medio dedicado al seguimiento").

# ANEXO 20 HISTORIAL DE SEGUIMIENTOS INFORMALES[81]

**Esta hoja sirve para recoger información sobre las conversaciones que tengas con familias del residencial sobre medidas de ahorro energético, la factura o el bono social. Anota solo lo que se pide, y solo de las conversaciones que tienes de forma informal (no planificadas).**

| **¿Qué día hice un seguimiento informal?** *(Anotar la fecha)* | **¿De quién fue la iniciativa?** *(Anotar: Formador o familia)* | **¿Sobre qué tema fue la conversación?** *(Anotar uno de los 3: medidas de ahorro, factura o bono social)* | **¿Dónde fue la conversación?** *(Anotar el lugar)* | **¿Cuánto duró más o menos?** *(Anotar el tiempo)* | **¿Esta misma persona ya me había preguntado fuera de la sesión?** *(Anotar Si o No)* |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

[81] Es una hoja de registro personal. Cada miembro del GP tiene 1. Explicar, animar y estar pendientes de que se hace. Asociado a indicador de participación relacionado con proceso de ejecución, en concreto, seguimiento ("Seguimiento informal dentro del residencial" y "Tiempo medio dedicado al seguimiento informal").

# ANEXO 21 GUIÓN ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA (grupo promotor)

## PARTE I: ¿Cómo ha influido la participación en el empoderamiento individual y colectivo?

*¿Cómo valoras esta experiencia?*

*Esta experiencia, ¿te ha cambiado en algo?*

*Llama la atención vuestra constancia en un proyecto tan largo… ¿alguna vez pensaste dejarlo? ¿Qué te ha hecho no dejarlo?*

*¿Cuál ha sido tu función en el proyecto? ¿Cómo surgió que tú hicieras esa parte?*

*Te sientes más una persona reactiva o proactiva ¿ha cambiado esto en algo a raíz de tu participación en el proyecto?*

*¿Cómo te organizaste para realizar tu parte? ¿Surgió o de ti o fue sugerencia de alguien?*

*¿Has variado tu forma de ver o hacer las cosas a lo largo de estos meses? ¿Qué te llevó a hacer esos cambios?*

*¿Recuerdas algún momento en que tu forma de ver las cosas influyera en que se modificaran la forma de hacerla?*

*¿Dirías que habéis logrado formar un equipo de trabajo? ¿En qué lo has notado? ¿qué es para ti trabajar en equipo? Que hubiese que trabajar en equipo, ¿lo has vivido como una ventaja o como una carga?*

*¿Cómo ha sido tu experiencia de estar en este grupo? ¿Consideras que has tenido una conducta más activa o más pasiva?*

*¿Te ha resultado fácil comunicarte en el grupo? ¿Por qué?*

*¿Te sientes parte del grupo promotor?*

*¿Tienes cosas en común con tus compañeros? ¿Y con las familias del residencial?*

*¿Cómo ha cambiado esta experiencia tu forma sentirte en el residencial? ¿ha influido en algo sobre tu sentimiento de pertenencia a él?*

*Al participar en el proyecto te has convertido en un actor social de la lucha contra la pobreza energética.*

*¿Estás de acuerdo con esta afirmación? ¿qué ha hecho que puedas serlo?*

*En tu opinión ¿qué características especiales tendría que tener una persona en situación de vulnerabilidad para convertirse en actor social?*

*A lo largo del proyecto se han ido incorporando nuevas personas al proyecto… ¿crees que se han integrado bien? ¿en qué medida el grupo ha sabido acogerlos? ¿Qué diferencias crees que pueden verse entre los nuevos y los que estáis desde el principio?*

*¿Habéis ido cambiando cosas en el proyecto a medida que avanzabais? ¿qué cosas? ¿por qué?*

*¿Qué conocimientos has adquirido durante esta experiencia? ¿Y qué capacidades?*

*¿Crees que se ha producido un aprendizaje así en los demás?*

**PARTE II: ¿Cómo influye la participación en la generación y modificación de vínculos dentro del grupo, con otras familias del residencial y con el personal del centro?**

*¿Cómo es la vida social en el residencial? ¿existe contacto entre unas familias y otras?*

*¿Cómo dirías, por observación, que son esos contactos, esa relación, entre los vecinos? (cantidad y calidad de las relaciones)*

*¿Son relaciones puntuales, o más o menos estables?*

*¿Y en tu caso? Antes del proyecto… ¿Tenías mucha relación con tus vecinos? ¿cómo es tu relación con los vecinos? ¿Con cuantas familias, más o menos, dirías que tenías una relación más estable?*

*¿Ha cambiado la situación en algo después del proyecto? (En el residencial en general y en tu caso en particular)*

*Centrándonos ahora en el GP ¿Tenías relación con alguno de ellos antes del proyecto?*

*Hemos hablado del grupo, pero desde el punto de vista de la eficacia en el trabajo que teníais por delante… pero ¿cómo ha sido la relación a nivel humano? ¿Qué tipo de relación tenéis entre vosotros? ¿Qué valores dirías que están presentes en los vínculos que tenéis en el GP?*

*¿Has trabado amistad con alguno de ellos? ¿has recibido en algún momento apoyo por parte de alguien del grupo en algún asunto personal? (no relacionado con el proyecto)*

*Y con respecto al residencial, ¿cómo ha cambiado tu relación con las familias después de la experiencia? ¿Ha influido esta experiencia en tu integración en el residencial? (en sentirte más a gusto aquí)*

*Las nuevas relaciones que has hecho, ¿te han abierto alguna puerta a algo? (utilidad)*

*¿Ha variado en algo tu relación con tu PR o con el personal del centro (voluntarios, otros profesionales) ¿Cómo era antes la relación y cómo es ahora?*

*¿Cómo fue la relación entre el GP y Energía Sin Fronteras?*

*Desde el comienzo del proyecto a aquí, ¿has contactado con alguna empresa energética para algo? ¿Cómo te sentiste en la conversación?*

**PARTE III: ¿Cómo influye la participación en el proyecto en la forma de entender y de atender su propia problemática de la pobreza energética, y de verse a sí mismo dentro de ella?**

*Tu paso por el proyecto, ¿ha cambiado en algo tu forma de entender la pobreza energética?*

*¿Y la forma de verte a ti mismo dentro de ella?*

*¿Ha cambiado en algo la forma de vivirla? (de sentir la pobreza energética)*

*¿Enfrentas esta problemática ahora de forma diferente?*

**PARTE IV: La investigación acción participación en la acción de la pobreza energética. Validez y oportunidades**

*Cuando pusimos en marcha este proyecto apostamos por una nueva forma de intervenir sobre el problema de la pobreza energética que incluyera el saber de experiencia en forma de entender la PE, y a la persona que la padece en su abordaje*

*¿Qué ha supuesto para ti participar en el proceso de cruce de saberes?*

*¿Participaste en la jornada de cruce de saberes? ¿Qué supuso para ti participar? ¿cómo te sentiste al participar en ella?*

*¿Qué papel crees que jugó esta primera parte en el inicio del segundo proyecto, el del residencial?*

*¿qué opinas tú de esta forma de intervenir en pobreza energética y en los problemas sociales? ¿de su eficacia? ¿Qué es lo que te parece más interesante de ella?*

*¿Qué beneficios aporta, o podría aportar, esta forma de intervenir a la lucha contra la pobreza energética si se generalizara su uso?*

*¿crees que el hecho de haber participado en el diseño del proyecto y en su puesta en marcha puede influir en que esos cambios sean más duraderos en vosotros que en ellos?*

**PARTE V: ¿Cómo ha influido la experiencia de participación en el liderazgo del GP en abordaje de la PE? (es decir, en la posibilidad de influir sobre otras personas en su misma situación)**

*El liderazgo es un proceso que hace una persona adquiera influencia sobre otra para provocar un cambio de conducta. Vosotros habéis desarrollado ese liderazgo en el residencial pues habéis influido en otros para cambiar… luego sois líderes*

*¿Lo ves así?*

*¿Has asesorado a algún vecino dentro de la formación? ¿por iniciativa suya o tuya?*

*En tu opinión, ¿a qué se debe este éxito de liderazgo?*

*¿Qué rasgos de tu personalidad crees que han podido influir en el cambio de tus vecinos?*

*¿Qué papel ha jugado la formación recibida?*

*¿Ha podido influir en algo el hecho de ser vecino del residencial?*

*¿Cómo crees que ha influido el que todo hay sucedido aquí en el residencial?*

*Cuando salgas del residencial, ¿seguirás teniendo un papel de lucha activa contra la PE en tu entorno?*

## PARTE VI ¿CÓMO HA INFLUIDO LA EXPERIENCIA DE PARTICIPACIÓN EN LA VINCULACIÓN SOCIAL?

*¿Cómo era tu relación con los vecinos antes del proyecto? ¿Tenías mucha relación con ellos?*

*¿Ha cambiado tu relación con los vecinos a raíz del proyecto?*

*¿Las nuevas relaciones que has hecho te han abierto las puertas para algo?*

*¿Tenías relación con alguno de los miembros del equipo promotor antes del proyecto? ¿Qué tipo de relación tenéis entre vosotros? ¿has trabado amistad con alguno de ellos?*

*¿Has recibido apoyo de algún compañero del grupo promotor (no relacionado con el proyecto)?*

*¿Ha variado en algo tu relación con tu profesional de referencia o con el personal del centro? (voluntarios, otros profesionales)*

*¿Cómo fue la relación con los de Energía Sin Fronteras?*

*Desde el comienzo del proyecto a aquí, ¿has contactado con alguna empresa energética para algo? ¿cómo te sentiste en esa conversación?*

# ANEXO 22 CUESTIONARIO DE ATRIBUCIÓN DE LIDERAZGO

*Por favor responde estas preguntas para ayudarnos.*

**1. ¿Qué te ha parecido que los profesores del curso fueran vecinos del residencial?**

a) Muy bien
b) Bien
c) Ni bien ni mal
d) Mal
e) Muy mal

**2. ¿Cuánta confianza te han inspirado como formadores?**

a) Mucha confianza
b) Bastante confianza
c) Poca confianza
d) Ninguna confianza

**3. ¿Cuánto crees que estos formadores pueden influir en las familias del residencial para que ahorren?**

a) Mucho
b) Bastante
c) Normal
d) Poco
e) Nada

**4. Y a ti, ¿cuánto dirías que han influido los formadores en tu cambio de ahorros energéticos?**

a) Mucho
b) Bastante
c) Un poco
d) Nada

**5. ¿Qué es lo que más te ha influido en tu decisión de ahorrar? Elegir las 3 que te parezcan más importantes**

a) La forma de los formadores de dar el curso
b) La forma en que los formadores nos han tratado
c) Que los formadores han entendido nuestras preocupaciones y necesidades
d) Los formadores sabían mucho sobre energía
e) Que los formadores estaban en una situación parecida a la mía
f) La seguridad de los formadores en que era ahorrar sí es posible
g) Que los formadores estuviesen apoyados por el equipo del residencial

*Muchas gracias*

# ANEXO 23 CUESTIONARIO DE VÍNCULOS SOCIALES

## *DESPUÉS DE HACER EL CURSO….*

1. **¿El número de vecinos con los que te relacionas dirías que es…**
    a. Igual que antes
    b. Menor que antes
    c. Mayor que antes

2. **¿Las conversaciones con tus vecinos ahora son…**
    a. Igual de frecuentes que antes de hacer el curso
    b. Menos frecuentes
    c. Más frecuentes

3. **¿Las conversaciones con tus vecinos ahora son…**
    a. Igual de frecuentes que antes de hacer el curso
    b. Menos frecuentes
    c. Más frecuentes

4. **¿Dirías que has hecho amistad con algún vecino después de hacer el curso?**
    a. No
    b. Sí

5. **Después de hacer el curso ¿Pasas más tiempo con tus vecinos?**
    a. Paso el mismo tiempo que antes
    b. Paso menos tiempo
    c. Paso más tiempo

6. **La confianza que tienes con tus vecinos es**
    a. La misma que antes de hacer el curso
    b. Menor que antes
    c. Mayor que antes

7. **Dirías que el número de vecinos a los que podrías pedir ayuda en caso de necesitarlo es…**
    a. El mismo que antes
    b. Menor que antes
    c. Mayor que antes

8. **Después de hacer el curso, conoces a tus vecinos….**
    a. Igual que antes
    b. Mejor que antes

9. **Después de hacer el curso ¿ves a tus vecinos de otra forma?**
    a. No
    b. Si ¿Por qué?

10. **Dirías que el aprecio que tienes por tus vecinos ahora es…**
    a. El mismo que antes
    b. Menor que antes
    c. Mayor que antes

11. **Después de hacer el curso, ¿Te sientes más integrado en el residencial?**
    a. Más integrado
    b. Menos integrado
    c. Igual que antes

12. **¿Alguna de las personas que has conocido en el curso te ha dado alguna información útil para ti no relacionada con el ahorro energético? (Ofertas de trabajo, cursos de formación, puntos de ayuda, información de papeleos, campamentos, actividades para niños…)**
    a. Si ¿Cuál?
    b. No
    c. No se

13. **¿Alguna persona de las que has conocido en el curso te ha ayudado en algo?**
    a. No
    b. Sí ¿en qué?

# ANEXO 24 ENCUESTA BONO SOCIAL Y FACTURA ELÉCTRICA

1. **¿Conoce lo que es el bono social?**
    a. Si
    b. No (salta a pregunta 15)

2. **¿Lo ha solicitado alguna vez?**
    a. Si *(salta a pregunta 4)*
    b. No *(salta a pregunta 3)*

3. **¿Por qué no lo ha solicitado?**

4. **¿Se lo concedieron?**
    a. Si (*salta a pregunta 7)*
    b. No *(salta a pregunta 5)*

5. **¿Sabes por qué te lo denegaron?** *(salta a pregunta 6)*
    a. Si. Explicar motivo
    b. No

6. **¿Volverás a solicitarlo?** *(salta a pregunta 15)*
    a. Si
    b. No. Explicar motivo:

7. **¿Sabes que descuento te aplican?**
    a. Si. Indicar %
    b. No

8. **¿Te ha resultado útil?**
    a. Si. Indicar motivo:
    b. No. Indicar motivo:

9. **¿Recibió ayuda de alguien para gestionarlo?**
    a. Lo gestioné yo solo
    b. Me ayudaron a gestionarlo. Indicar quien:

10. **¿Resultó un trámite complicado? Valorar del 1 al 5 siendo: 1, nada difícil y 5, muy difícil.** *(Los que contestan 2 o más de 2 pasan a la pregunta 11. Los que contestan 1 pasan a pregunta 12)*
    a. Si. Indicar por qué:
    b. No

11. **¿Cuáles fueron las dificultades?**

12. **¿Cuánto tiempo tardaron en concedértelo?** *(tiempo aproximado que pasa desde que entregas la solicitud hasta que recibes respuesta)*

13. **¿Cuánto tiempo tardaron en aplicarlo?** *(tiempo transcurrido desde que comunican que lo han concedido hasta la primera factura en la que aplican el descuento)*

14. **¿Sabes que es temporal y que debe renovarse?**
    a. Si
    b. No

15. **¿Te resulta fácil entender la factura eléctrica?**