

## ORIGINAL

# Las redes sociales del Centro de Salud San Pablo de Zaragoza

Julia Martínez Ariño\* y Mireia Sala Torrent

Departamento de Sociología, Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, España

Recibido el 10 de diciembre de 2008; aceptado el 23 de marzo de 2009  
Disponible en Internet el 23 de mayo de 2009

### PALABRAS CLAVE

Interacciones sociales;  
Redes sociales;  
Centro de atención primaria;  
Estructura organizativa;  
Antigüedad;  
Estilo de vida

### Resumen

**Objetivo:** Examinar cuáles son y cómo se forman las redes sociales, tanto de relaciones laborales como personales, entre los miembros de la plantilla de un centro de atención primaria (CAP).

**Diseño:** Estudio cualitativo basado en la teoría y en el análisis de las redes sociales.

**Emplazamiento:** CAP de la ciudad de Zaragoza.

**Participantes:** Cuarenta y un miembros (33 mujeres y 8 varones) no sustitutos de la plantilla del centro, de las diferentes profesiones presentes en el centro de salud.

**Método:** Cuestionario de 2 preguntas generadoras de red, basado en la teoría del análisis de las redes sociales.

**Resultados y conclusiones:** La red de relaciones profesionales es más densa que la de amistad y, además, cuenta con mayores interacciones entre diferentes grupos profesionales que la segunda. Asimismo, la antigüedad en el centro es un factor clave para entender su funcionamiento.

El organigrama oficial del centro de salud no se materializa en su totalidad, ya que la cotidianeidad de relaciones laborales otorga un papel central a personas que no ocupan cargos de responsabilidad. Por su parte, la red de relaciones de amistad se estructura básicamente en torno a puestos de trabajo similares. Finalmente, se constata que la antigüedad juega un papel clave en las 2 redes (profesional y de amistad) y puede dar cuenta en buena medida de las interacciones sociales que se dan en el centro estudiado.

© 2008 Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

### KEYWORDS

Social interactions;  
Social networks;  
Primary care centre;  
Organisational structure;

### The social networks of the San Pablo Health Centre in Zaragoza (Spain)

#### Abstract

**Objective:** To examine what are and how the social networks are formed, not only for professional relationships, but also for personal ones, between the members of the staff of a primary care centre.

**Design:** Study based on the Social Network Theory and Analysis.

\*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: julia.martinez.arino@uab.cat (J. Martínez Ariño).

Length of service;  
Way of life

*Setting:* A primary care centre in the city of Zaragoza (Spain).

*Participants:* A total of 41 permanent members of staff (33 women and 8 men) from the different professions working in the health centre.

*Method:* Data was collected from a questionnaire of two network-generating questions, based on social networks analysis theory.

*Results and conclusions:* The network of professional relationships network is denser than friendship one and also has more interactions between the different professional groups than in the second one. Furthermore, length of service in the centre is a key factor to understanding how it works. The official organisational chart flowchart is not followed exactly, as the routine nature of professional relationships confers a central role to persons who do not occupy positions of responsibility. As far as the network of friendship relationships is concerned, this is basically constructed around having similar work positions. Finally, we have stated that the length of service plays a key role in both networks (professional and friendship) and may explain an important part of the social interactions that take place in the centre studied.

© 2008 Elsevier España, S.L. All rights reserved.

## Introducción

El presente artículo resulta de un estudio realizado sobre el funcionamiento de un centro de salud del Casco Viejo de la ciudad de Zaragoza, dentro del interés de la sociología y cada vez más de especialistas en el análisis de redes sociales<sup>1</sup> por el estudio de la organización del trabajo. Hasta el momento, son pocos los análisis de redes sociales realizados en el ámbito sanitario, lo que, junto con la sospecha de que la organización y la estructura oficiales que rigen un centro de estas características se pueden subvertir por las relaciones laborales y afectivas cotidianas de la plantilla, justifica la pertinencia y originalidad del trabajo.

Las preguntas que han guiado esta investigación son varias: ¿las relaciones establecidas en torno al trabajo y las personales reproducen la estructura organizativa formal y oficial en este centro de atención primaria (CAP) o, por el contrario, ésta se ve modificada por las relaciones del día a día?, ¿el intercambio de información o ayuda se da entre los diferentes grupos profesionales del CAP o dentro de cada uno de ellos?, ¿los vínculos de afinidad personal entre los miembros de la plantilla tienen lugar entre personas de la misma profesión debido a que comparten estilos de vida?

El intento de abordarlas desde la teoría y análisis de redes sociales (TARS), junto con las aportaciones de la Sociología de la salud y la medicina y la Sociología de la cultura, ha ayudado a las autoras de este artículo a concretarlas en el siguiente objeto de estudio: analizar las redes sociales, de relaciones de trabajo y personales que surgen en el CAP seleccionado, y poner énfasis en si se aproximan o se alejan de la estructura organizativa oficial y en si las relaciones personales reflejan las diferencias de estilos de vida que caracterizan a los diferentes grupos profesionales del centro. Concretamente, el objetivo ha sido examinar cuáles son y cómo se forman las redes sociales, laborales y de amistad, entre los miembros de la plantilla de este CAP para responder a las preguntas iniciales.

## Participantes y métodos

### Diseño

Esta investigación es una aproximación bastante innovadora y reciente de la Sociología al ámbito sanitario, concretamente

al ámbito de la atención primaria. La TARS permite un análisis basado no en los individuos sino en las interacciones sociales que establecen<sup>2</sup>. En este sentido, es pertinente esta estrategia metodológica para alcanzar el objetivo de indagar en la estructura de relaciones laborales y de amistad del CAP.

El trabajo se ha servido de las herramientas desarrolladas por la TARS: la formalización y la cuantificación de las relaciones sociales a través de matrices y de grafos elaborados con diferentes cálculos algorítmicos del programa informático UCINET para responder a las preguntas y al objetivo de la investigación.

Para desarrollar este análisis de redes sociales, el 14 de diciembre de 2007 se pasó un cuestionario de relaciones con 2 preguntas entre la plantilla del CAP, y se siguió la línea de otros estudios de redes sociales<sup>3</sup>:

- 1) ¿A qué persona(s) acudes cuando tienes alguna duda o problema en el trabajo? (*expressive relations*).
- 2) ¿Con qué persona(s) tienes contacto frecuente fuera del horario laboral por motivos extralaborales? (*advice networks*).

Para responderlo, los participantes debían señalar en una lista con todos los miembros de la plantilla aquellas personas con las que establecían la relación que planteaban las preguntas. En el caso de la primera pregunta, el hecho de que una persona recurriera a otra por motivos laborales no supone que la relación se produzca en el sentido inverso. Sin embargo, en el caso de la segunda pregunta, se ha dado por supuesto que las relaciones de amistad son recíprocas.

### Muestra y participantes

Por la naturaleza del análisis de redes sociales, no se trabaja con muestras, ya que no es posible realizar extrapolaciones a toda la población<sup>2,3</sup>. Por eso, en este caso se pasó el cuestionario a todas las personas de la plantilla no sustitutas dispuestas a contestarlo, durante su jornada laboral. En total, 41 personas (33 mujeres y 8 varones): 12 enfermeros(as), 13 médicos(as), 3 auxiliares de clínica, una trabajadora social, un fisioterapeuta, una directora de enfermería,

7 administrativos(as), 2 limpiadoras y un guarda de seguridad, de una plantilla que oscila entre los 45 y los 50 trabajadores(as).

## Análisis

Este análisis se basa en la TARS, que es un enfoque teórico y metodológico que estudia las redes sociales y que las entiende como «un conjunto de actores (o puntos, nodos o agentes) entre los que existen vínculos (o relaciones)»<sup>4</sup>. La TARS estudia la realidad social y sus estructuras, en este caso la sanitaria, a partir de la interacción entre actores sociales<sup>5</sup>; «pretende analizar las formas en que individuos u organizaciones se conectan o están vinculados, con el objetivo de determinar la estructura general de la red, sus grupos y la posición de los individuos u organizaciones singulares en la misma»<sup>6</sup>. Por tanto, es una metodología adecuada para profundizar en el estudio de las redes del CAP, que desde una perspectiva más estática o atributiva no sería posible estudiar<sup>7,8</sup>.

Para complementar este marco teórico y metodológico general se emplearon 2 aproximaciones sociológicas diferentes. Por un lado, la aproximación de la Sociología de la salud y la medicina al estudio de los centros sanitarios y de las relaciones entre los diversos actores que intervienen en la provisión de asistencia sanitaria en los países occidentales. Esta disciplina constata que en los hospitales y CAP se da una división compleja, racional y altamente especializada de la mano de obra que comporta una gran diversidad de relaciones entre el personal sanitario especializado y el parasanitario. Además, apunta que los centros sanitarios se rigen por unas reglas formales, normativas y de procedimientos administrativos<sup>9</sup> que regulan las relaciones sociales<sup>3</sup> y dan lugar, como mínimo a escala teórica o formal, a una estructura organizativa concreta. Este diseño racional, entendido como una organización burocrática del trabajo, no prevé las relaciones informales<sup>3</sup>.

Por otro lado, se emplearon algunas aportaciones de la Sociología de la cultura que hacen referencia a la influencia que el capital cultural y los estilos de vida tienen en las interacciones sociales. La cultura, entendida como recurso, es un mecanismo de clasificación social, ya que las barreras simbólicas condicionan las relaciones y las interacciones sociales que establecen entre sí los diferentes actores. Es decir, en las relaciones sociales también intervienen la dignidad, el honor<sup>10</sup>, el capital cultural, el estilo de vida, etc<sup>11</sup>. De esta manera, los recursos con los que los actores entran a relacionarse con otros son diferentes y la interacción será más frecuente o intensa cuanto menor sea esta distancia social entre las personas<sup>12</sup>. En otras palabras, es muy probable que estilos de vida e intereses parecidos favorezcan las interacciones de amistad entre personas con profesiones similares.

## Resultados y discusión

Los principales resultados del estudio son los siguientes:

La red formada por las relaciones de apoyo en el trabajo es más densa que la red de relaciones personales

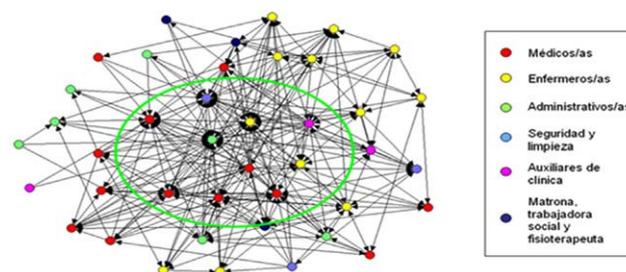


Figura 1 Red de relaciones de apoyo profesional según profesión.

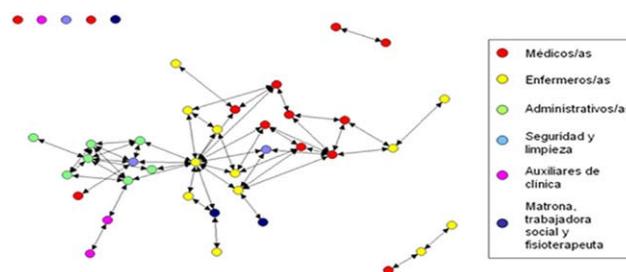


Figura 2 Red de relaciones personales según profesión.

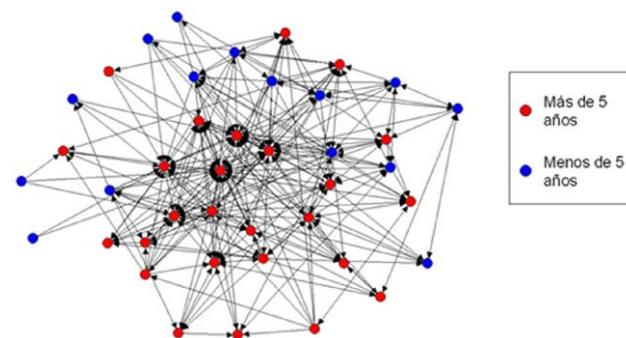
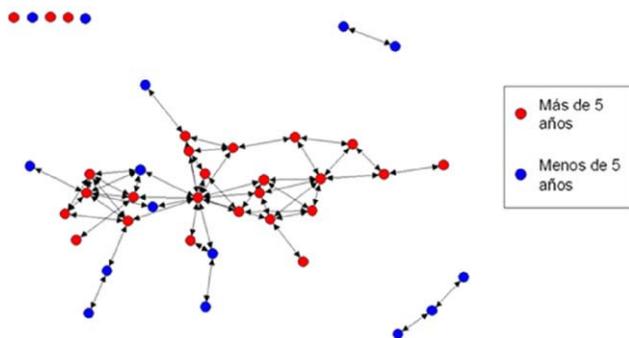


Figura 3 Red de relaciones de apoyo profesional según antigüedad en el centro de atención primaria.

(figs. 1 y 2). En la primera tiene lugar el 18% de las interacciones posibles y en la segunda el 7%.

En la red de relaciones profesionales se forma un núcleo de personas que reciben muchas solicitudes de ayuda, muy heterogéneo profesionalmente, en el que, además de las coordinadoras de servicios, aparecen personas sin cargos de responsabilidad. Esto muestra cómo la cotidianidad subvierte la estructura organizativa oficial y crea vínculos informales no previstos en el diseño racional<sup>3</sup>.

En el caso de las relaciones de amistad se observa cómo éstas se dan principalmente entre miembros de profesiones similares (fig. 2), lo que puede interpretarse como resultado de intereses y estilos de vida compartidos. Además, aparecen personas que no mantienen ningún tipo de relación



**Figura 4** Red de relaciones personales según antigüedad en el centro de atención primaria.

extralaboral con el resto de la plantilla, hecho que no sucede en la red de relaciones de trabajo.

En las figuras 3 y 4 queda patente de forma clara cómo la antigüedad juega un papel clave en el entramado social del CAP, como también lo demuestran otros estudios<sup>13</sup>. Sin embargo, ésta no conduce automáticamente al establecimiento de muchos vínculos (en la figura 4 hay personas con antigüedad en el CAP «aisladas» del resto).

La introducción de la variable sexo no dibuja, a primera vista, patrones muy diferentes de interacción social en el CAP, como en un principio se había pronosticado.

## Conclusiones, utilidad y limitaciones

La primera conclusión a la que desemboca este estudio es que, a pesar de que las coordinadoras de servicios del CAP ocupan una posición central en el entramado social de éste, no son las únicas, y otros trabajadores(as) son importantes para la transmisión de información en el CAP. Esto puede considerarse positivo, ya que evita una fuerte centralización del funcionamiento del CAP y de la transmisión de la información, y favorece que, en ausencia de las coordinadoras, el CAP siga funcionando.

Por otro lado, a diferencia de las relaciones profesionales, las personales se establecen en buena medida entre personas de la misma profesión. Esto podría mostrar la importancia que tienen el estilo de vida y los intereses compartidos y los elementos simbólicos en el establecimiento de relaciones sociales.

En tercer lugar, cabe remarcar la importancia de la antigüedad de la plantilla del centro en la formación de su tejido social. No obstante, esta relación no es mecánica y otros factores pueden también influir en la configuración de la red.

La principal limitación de este estudio es que se trata de un estudio de caso con resultados que no pueden extrapolarse a otros CAP. Sin embargo, resulta útil para fomentar este tipo de investigaciones, así como para mejorar los procesos de trabajo y aspectos organizativos del CAP en tanto que proporciona un diagnóstico novedoso de la situación actual y permite localizar sus fortalezas y sus debilidades.

Una posible vía de continuación de esta investigación sería la realización de análisis semejantes en otros CAP para establecer comparaciones y, de este modo, extraer conclusiones conjuntas.

## Lo conocido sobre el tema

- Los centros sanitarios cuentan con plantillas muy especializadas y con normas y reglas formales.
- Las diferentes profesiones vienen acompañadas de estilos de vida e intereses diferentes entre sí.
- El análisis de redes sociales permite estudiar la realidad social de forma dinámica y relacional.

## Qué aporta este estudio

- El organigrama oficial del CAP se ve modificado por las relaciones cotidianas entre sus trabajadores(as).
- Las relaciones de amistad de la plantilla parecen responder a un estilo de vida similar.
- La antigüedad de la plantilla es clave para el funcionamiento del CAP.

## Agradecimientos

Las autoras de este artículo agradecen la colaboración de las personas de la plantilla del CAP que respondieron el cuestionario y los consejos de Carlos Lozares, profesor de la asignatura de Redes sociales del Departamento de Sociología de la Universitat Autònoma de Barcelona.

## Bibliografía

1. Molina JL. El análisis de redes sociales. Una introducción. Barcelona: Bellaterra; 2001.
2. Lozares C. La teoría de redes sociales. PAPERS. Revista de Sociología. 1996;48:103-26.
3. Molina JL. L'organigrama informal a les organitzacions. Una aproximació des de l'anàlisi de xarxes socials. Revista Catalana de Sociologia. 2000;11:65-86.
4. Hanneman RA. Introducción a los métodos de análisis de redes sociales. Riverside: Departamento de Sociología de la Universidad de California; 2001.
5. Lozares C. Bases socio-metodológicas para el análisis de redes sociales, ARS. EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales. 2005;10:9-35.
6. Sanz L. Análisis de redes sociales o cómo representar las estructuras sociales subyacentes. Apuntes de Ciencia y Tecnología. 2003;7:21-9.
7. González R, Molina JL. Introducción: redes para repensar lo social. REDES [serial online] [citado 4 Mar 2009]. Revista hispana para el análisis de redes sociales. 2003;4:1-4. Disponible en: URL: [http://revista-redes.rediris.es/html-vol4/vol4\\_1.htm](http://revista-redes.rediris.es/html-vol4/vol4_1.htm).
8. Lozares C, Verd JM, Martí J, López P. Relaciones, redes y discurso: revisión y propuestas en torno al análisis reticular de datos textuales [serial on line] [citado 23 Mar 2008]. REDES. Revista hispana para el análisis de redes sociales. 2002;1(2):1-34. Disponible en: URL: [http://revista-redes.rediris.es/html-vol1/vol1\\_2.htm](http://revista-redes.rediris.es/html-vol1/vol1_2.htm).

9. Cockerham WC. Sociología de la medicina. Madrid: Pearson Educación; 2002.
10. Veblen T. Teoría de la clase ociosa. México: Fondo de Cultura Económica; 1966.
11. Bourdieu P. La distinción. Madrid: Taurus; 1988.
12. Homans GC. El grupo humano. Buenos Aires: Eudeba; 1963.
13. McPherson JM, Popielarz PA, Drobnic S. Social networks and organizational dynamics. *American Sociological Review*. 1992;57:153–70.