



NÚMERO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL:

32/2022

FECHA DE PUBLICACIÓN:

27/04/2022

Expectativas y experiencias de los usuarios y cuidadores de servicios para negros, asiáticos y de minorías étnicas



Expectativas y experiencias de los usuarios y cuidadores de servicios para negros, asiáticos y de minorías étnicas

Marcos Llewellyn¹

Llewellyn M. (2022) *Expectativas y experiencias de los usuarios y cuidadores de servicios para negros, asiáticos y minorías étnicas*. Cardiff. Gobierno de Gales, número de informe GSR 32/2022. Disponible en: <https://gov.wales/expectations-and-experiences-black-asian-minority-ethnic-service-users-carers>

Las opiniones expresadas en este informe son las de los investigadores y no necesariamente las del Gobierno de Gales.

Para obtener más información, póngase en contacto con:

Social Services and Integration

Welsh Government, Cathays Park, Cardiff, CF10 3NQ
E-mail: research.healthandsocialservices@gov.wales

¹ Instituto Galés de Salud y Asistencia Social, Universidad de Gales del Sur:
<https://wihs.southwales.ac.uk/team-members/wihs-staff/>

Índice

1.	Introducción y contexto.....	4
	Investigación con usuarios de servicios y cuidadores de orígenes de raza negra, asiáticos y etnias minoritarias	5
2.	Cuestiones clave que surgen del debate	7
	Sensación general de ser defraudado por los servicios sociales	7
	" <i>Cuando necesité apoyo después de años de arreglármelas sin él, [el apoyo que necesitaba] no llegó</i> "	7
	" <i>Solo nos ponemos en contacto con ellos cuando realmente los necesitamos, cuando más los necesitamos, ¿dónde están?</i> "	8
	Falta de tiempo para el cuidado dentro del sistema de atención	8
	" <i>No hay suficiente capacidad ni recursos en el sistema para mostrar compasión</i> "	8
	" <i>Hay una falta masiva de capacidad de respuesta a solicitudes simples</i> "	8
	Las voces de las personas no son escuchadas y no tienen control	9
	" <i>Necesitaba luchar para que mi voz fuera escuchada, pero no fue así y no tenía control</i> "	9
	" <i>Me he vuelto muy desilusionado, triste y apático porque nadie me escucha</i> "	9
	" <i>¿Quién defiende a las personas más vulnerables?</i> "	9
	" <i>Hemos tenido que fingir estar menos molestos de lo que realmente estamos para asegurar el apoyo continuo de los servicios sociales</i> "	10
	Impacto de los estereotipos raciales en la atención y el apoyo.....	10
	" <i>Los estereotipos basados en el origen étnico han sido parte de mi experiencia</i> "	10
	" <i>Se hacen suposiciones sobre las familias de raza negra, asiáticas y de minorías étnicas que no deberían hacerse</i> "	11
3.	Hacia una conclusión	12

1. Introducción y contexto

- 1.1 La Ley de Servicios Sociales y del Bienestar (Gales) de 2014 establece una visión para producir "cambios transformadores" en las políticas públicas de servicios sociales, las regulaciones y los acuerdos de prestación en todo Gales. Se compone de 11 partes y se basa en cinco principios que establecen una visión para producir cambios transformadores en las políticas públicas, regulaciones y prestaciones de servicios. Alineados a esta se encuentran las estructuras, los procesos y los códigos de práctica.
- 1.2 En otoño de 2018, el Gobierno de Gales encargó una asociación de académicos de cuatro universidades de Gales y asesores expertos para llevar a cabo la evaluación de la Ley. La evaluación nacional independiente, conocida como el estudio IMPACT, examina la implementación y los resultados de la Ley a través de sus cinco principios: bienestar, prevención e intervención temprana, coproducción, trabajo por múltiples agencias y voz y control. El estudio hace esto considerando dónde interactúan los principios de la Ley con las personas u organizaciones para quienes la Ley debería tener un impacto, principalmente, para las personas que necesitan atención y apoyo, para sus cuidadores y familiares, y para las comunidades en las que viven.
- 1.3 Como parte de la evaluación general, se llevó a cabo una amplia investigación con los usuarios de servicios y cuidadores sobre sus expectativas y experiencias con respecto a la Ley. Ese informe – «*Expectativas y experiencias: perspectivas de los usuarios de servicios y cuidadores sobre la Ley de Servicios Sociales y del Bienestar (Gales)*» – basado en un extenso ejercicio de investigación con usuarios de servicios y cuidadores en todo Gales, se encuentra disponible en [Evaluation of the Social Services and Well-being \(Wales\) Act 2014: expectations and experiences](#)
- 1.4 Este es un breve informe, basado en un subconjunto de los datos recopilados: un grupo focal con personas mayores de raza negra, asiáticas y de minorías étnicas y cuidadores de personas mayores.²

² Es axiomático que las poblaciones étnicas minoritarias son heterogéneas, con diferencias tanto dentro como entre los grupos, y como afirma Saltus (2020), los intentos de categorizar tales poblaciones han sido y siempre serán problemáticos (ver: <https://www.eyst.org.uk/assets/holding-on-to-the-gains151220.pdf>). Del mismo modo, el borrador del Plan de Acción de Igualdad Racial del Gobierno de Gales establece: "La terminología utilizada para describir a un grupo muy diverso de personas que a menudo comparten muy poco en común aparte de la discriminación que encuentran es a menudo un tema polémico. Hubo varios debates sobre la terminología que debería utilizarse en este Plan de Acción. Hubo poco acuerdo sobre cuál debería ser la terminología más apropiada. Por lo tanto, de acuerdo con el uso de EYST y en línea con el borrador del

1.5 El objetivo de este documento es proporcionar un enfoque en sus experiencias vividas para garantizar que sus voces sean escuchadas dentro del estudio general.

Investigación con usuarios de servicios y cuidadores de orígenes de raza negra, asiáticos y etnias minoritarias

- 1.6 En el informe principal se dispone de información detallada sobre el enfoque metodológico de la investigación cualitativa realizada con los usuarios de servicios y los cuidadores sobre sus expectativas y experiencias con respecto a la Ley. La investigación utilizó un muestreo intencional, una técnica que implica identificar y seleccionar individuos o grupos de individuos que tienen un conocimiento profundo y / o experiencia del fenómeno de interés (Creswell y Plano Clark, 2018), los participantes fueron reclutados a través de una variedad de organizaciones de guardianes (Singh y Wassenaar, 2016). Estas organizaciones de guardianes fueron fundamentales en el proceso de recopilación de datos y garantizar que se escucharan las voces de quienes recibían atención y apoyo.
- 1.7 En este caso, trabajamos en estrecha colaboración con EYST Wales (<http://eyst.org.uk/>). Minorías étnicas y Equipo de apoyo a los jóvenes (EYST) es la principal organización benéfica galesa que apoya a jóvenes, familias, individuos y grupos comunitarios de raza negra, asiáticos y minorías étnicas, que viven en Gales para contribuir, participar y ser miembros valiosos para la sociedad galesa. También desafía y contrarresta los estereotipos negativos sobre la diversidad racial, y aumenta la conciencia y la comprensión sobre las diversas comunidades que viven en Gales.
- 1.8 EYST reunió a un grupo de enfoque en línea de 10 personas mayores de raza negra, asiáticas y de minorías étnicas y cuidadores de personas mayores, y facilitó la sesión. Se buscó evidencia sobre las experiencias de atención y apoyo de estos informantes clave que, cuando se reunieron, destacaron patrones característicos clave. Es importante tener en cuenta que la recopilación de datos tuvo lugar durante la pandemia de COVID-19, en septiembre de 2021. La sesión se estructuró

Plan del Gobierno de Gales, el término "negro, asiático y étnico minoritario" (para describir personas, poblaciones y grupos) se utilizará en este resumen. EYST señala: "Reconocemos que este es un término controvertido y que otros prefieren usar "BME", "Negro" o "Minoría étnica / Minoría étnica" o "POC" / Personas de color". Discutiremos y revisaremos los términos preferidos para ser utilizados dentro de nuestra práctica de forma continua, y también notaremos que los miembros del equipo de EYST, los participantes y los socios pueden no estar todos de acuerdo en su terminología preferida".

en torno a tres preguntas clave, pero la discusión fluyó de manera muy libre y natural, y ciertamente no se limitó a estas:

-
- En los últimos 12 meses, ¿puede decirnos si ha habido algún cambio en la atención y el apoyo que recibe / recibió la persona que cuida?
- ¿Qué impacto (si lo hay) han tenido estos cambios en usted como individuo / cuidador / miembro de la familia?

- 1.9 Esperábamos explorar las experiencias de las personas a lo largo del tiempo y tratar de comprender si la implementación de la Ley (a partir de abril de 2016) tuvo una influencia material en el bienestar de las personas. Sería justo decir que no pudimos explorar estas cuestiones durante este grupo. Principalmente porque los participantes permanecieron muy claramente enfocados en sus encuentros y experiencias recientes del sistema de atención y apoyo.
- 1.10 Este informe proporciona una descripción de la discusión estructurada en torno a los principales temas que surgieron durante el grupo focal. Estos temas clave están respaldados por los comentarios hechos por los participantes, pero de una manera que no identificará a ninguna de las personas que participaron. Es importante decir que estas son las perspectivas de las personas que contribuyeron a la discusión: no hacemos afirmaciones sobre si estas son de alguna manera "representativas" de los demás. Lo que son, y deben entenderse como tales, son las experiencias vividas por los cuidadores y usuarios de servicios. Son relatos de sus interacciones con el sistema y sus respuestas a ese sistema.

2. Cuestiones clave que surgen del debate

- 2.1 En esta sección se identifican cuatro cuestiones clave que formaron parte del debate. Debajo de cada uno hay una serie de subtemas que utilizan la voz y las palabras de los participantes, proporcionando detalles sobre su experiencia y cómo habían respondido a las interacciones que estaban teniendo con el sistema de atención social.³ Es bastante deliberado que esta sección se centre en gran medida en lo que dijeron los participantes individuales: no hemos superpuesto interpretaciones o análisis para permitir que sus voces resuenen.

Sensación general de ser defraudado por los servicios sociales

- 2.2 Había una sensación general de que las personas habían sido defraudadas por los servicios sociales, y estos sentimientos eran especialmente agudos dado que las personas a menudo habían tratado de evitar la necesidad de utilizar los servicios sociales. La decepción que es evidente en las siguientes citas, es evidencia de la desconexión entre las expectativas que las personas tenían del apoyo que querían recibir y lo que realmente recibieron.

"Cuando necesité apoyo después de años de arreglármelas sin él, [el apoyo que necesitaba] no llegó"

"Le dije: nunca le pregunté nada sobre el apoyo a los cuidadores, pero ahora lo necesito", porque ella [mamá] se rompió la cadera hace cuatro meses y hace un mes se fracturó un brazo y necesitaba ayuda cuando se sentaba y se acostaba. Siempre la ayudo y ahora me duele la espalda. Así que llamé y dije que necesitaba ayuda durante 24 horas, pero me dijeron que lo sentían, que no podemos ayudarle en este momento con lo que necesita, que apuntaríamos su nombre y desde entonces estamos en lista de espera".

"Hay una falta de comunicación con respecto a si estábamos hablando con las personas adecuadas. He podido hacer este papel de cuidador durante años, pero ahora las cosas han cambiado y necesito apoyo, y estoy acudiendo a los trabajadores sociales, pero no estoy recibiendo el apoyo que necesito. Se supone que los familiares continuarán con el apoyo, pero no siempre es así".

"Cuando planteaba esas preocupaciones, los servicios sociales decían que no hay nada que podamos hacer y que esperaremos y veremos".

³ Los encabezamientos de estos subtemas se derivan de citas de los participantes y se denotan mediante declaraciones que están en negrita y cursiva.

"Solo nos ponemos en contacto con ellos cuando realmente los necesitamos, cuando más los necesitamos, ¿dónde están?"

"Otro ejemplo triste, bueno, no sé cómo llamarlo, frustrante, triste. Yo mismo soy discapacitado, mi hijo pequeño es un cuidador, cuidador no remunerado para mí. Cuando intenté ponerme en contacto con los servicios sociales tras su ingreso en el hospital, éstos ignoraron mis peticiones de ayuda. También rechazaron la solicitud de otros profesionales de que necesitara ayuda adicional en casa porque se dieron cuenta de que mi hijo no podía cuidarme porque estaba en el hospital. Ni siquiera se pusieron en contacto conmigo entonces".

Falta de tiempo para el cuidado dentro del sistema de atención

- 2.3 La gente reconoció que el sistema de servicios sociales está bajo una presión significativa y que hay problemas en todas partes cuando se trata de tener suficiente personal. Lo que fue difícil de reconciliar para los participantes fue la falta de compasión y empatía que experimentaron, de un sistema aparentemente diseñado para apoyar y cuidar a las personas necesitadas. No colocaron esta crítica a los pies de los trabajadores individuales, ya que reconocieron lo "pobres en tiempo" que eran, pero sí querían una mejor respuesta del sistema de atención que no había mostrado atención hacia ellos.

"No hay suficiente capacidad ni recursos en el sistema para mostrar compasión"

"No somos vistos como iguales. Estamos cuidando a nuestro ser querido en su momento más vulnerable de su vida y a veces siento que no hay empatía porque yo, el trabajador social estaba diciendo que tienen pocos recursos, que no tienen los fondos resueltos y que están sobrecargados, pero estás cuidando a un ser querido en ese momento y necesitas que alguien sea compasivo, para mostrar empatía, para darte ese tiempo para que entiendas el proceso, pero no está ahí, no está disponible".

"Hay una falta masiva de capacidad de respuesta a solicitudes simples"

"Se necesitan muchos meses para que las solicitudes más simples sean escuchadas, oídas y atendidas".

"A pesar de tener profesionales que están familiarizados con el sistema de atención social en nuestra familia, luchamos por trabajar a través del sistema cuando lo necesitamos".

Las voces de las personas no son escuchadas y no tienen control

- 2.4 Hubo muchas preocupaciones planteadas sobre el hecho de que las personas sienten que no tienen "voz" en el sistema, y no son escuchadas de ninguna manera significativa. Se identificaron una serie de consecuencias de esto: que esta falta de respuesta conduce a una sensación de tener que "luchar" para ser escuchado; que existe la preocupación de que presentar quejas no lleve a ninguna parte o resulte en una peor atención y apoyo para sus seres queridos; y que la gente se sienta desilusionada por lo que les sucederá a sus familiares.

"Necesitaba luchar para que mi voz fuera escuchada, pero no fue así y no tenía control"

"Seguimos adelante y se trata de esto y no podemos manejarlo y ella me preguntó, pero ¿por qué, por qué se necesitó un correo electrónico del profesional para que tomaran una acción? Ella les estaba preguntando, pidiéndoles durante un año y medio antes de que se diera por vencida por completo porque nadie estaba escuchando".

"Hubo una batalla, hubo una batalla para recibir ese apoyo de los servicios sociales".

"Me he vuelto muy desilusionado, triste y apático porque nadie me escucha"

"Quiero hacer eco de mi tristeza y mis frustraciones con respecto a que los servicios sociales no se molesten en llamar cuando dicen que lo harán. Para ser honesto, es agotador porque nada ha cambiado, nada ha mejorado desde la última vez que di mi opinión hace un par de años, sabes que ya no veo el sentido, realmente no lo veo".

"Pero como dije como nada me sorprende más y simplemente no me molesto en contactarlos. Mantengo las cosas como están porque sé que sería un desperdicio de mi energía, mi energía limitada y mi tiempo limitado".

"¿Quién defiende a las personas más vulnerables?"

"Cuando estás en tu punto más vulnerable y tu queja no es aceptada, es difícil y te debilita. Estos impactos se extienden a través de las familias. No hay forma de quejarse independientemente sin que los profesionales cierren filas. Nadie defiende a las personas más vulnerables en estas circunstancias. ¿Quiénes son nuestros defensores? ¿A dónde va mi voz? ¿Quién me escucha? ¿Quién protege a las personas vulnerables? Todo el mundo pasa por tiempos difíciles, y esto se exacerba para las personas vulnerables de las comunidades étnicas".

"Me hace sentir que no tiene sentido contribuir. Nadie escucha. Y si eres de alguna manera asertivo, te marcan como un alborotador".

"Hemos tenido que fingir estar menos molestos de lo que realmente estamos para asegurar el apoyo continuo de los servicios sociales"

"Tuve que afirmar mi autoridad a pesar de que no sentía que tuviera ninguna porque si eres demasiado asertivo, el trabajador social no aparecerá, no lo hará, no volverá, no se involucrará contigo si eres demasiado asertivo, tienes que minimizar eso de alguna manera y casi convertirte en un robot y no mostrar emoción para que te brinden apoyo".

"Es cuando estás en tu punto más vulnerable y necesitas el apoyo de un profesional y luego te dicen que tienes que pasar por los procedimientos de quejas y todavía no te escuchan ni las acciones se siguen, es muy destructivo para el alma. He sido cuidadora la mayor parte de mi vida, pero sabiendo lo orgullosa que es mi madre y cuando nadie escucha a una persona vulnerable, el impacto se extiende a toda la familia, no solo para mi madre, sino también para mis hijos y mis nietos. Parece que sí, no hay dónde quejarse y que esas preocupaciones sean escuchadas y atendidas en consecuencia, parece que todo el mundo te cierra filas, y eso es todo, no puedes ir más allá de esa queja que has hecho y eso es todo".

Impacto de los estereotipos raciales en la atención y el apoyo

- 2.5 Muchos de los temas anteriores dan forma y están moldeados por el impacto de la racialización a la que se enfrentan muchos de los participantes. Los participantes reflexionaron sobre las experiencias más preocupantes que habían tenido, lo que les hizo cuestionar algunas de las suposiciones que se estaban haciendo sobre ellos, su origen étnico y sus antecedentes culturales. Había preocupaciones reales de que en demasiadas ocasiones, el color de su piel había sido una consideración en sus interacciones con el sistema.

"Los estereotipos basados en el origen étnico han sido parte de mi experiencia"

"Creo que ciertas organizaciones nos alienan muy a menudo, porque todo lo que hacen es juzgarte por tu aspecto y por el color de tu piel y por cómo hablas. Nunca se trata de cuál es el problema real, porque creo que cuando vamos a estas organizaciones debería ser sobre el apoyo que puedes obtener de ellos y no quién eres, de dónde vienes, cuál es tu religión y todo eso y así. Este racismo está en todas partes, pero en las organizaciones se vuelve muy claro cuando otras personas reciben mucho más apoyo y mucha más ayuda y realmente se benefician de estos servicios, mientras que algunas personas

simplemente se quedan fuera, se dejan de lado y tratan con nosotros cuando pueden, cuando tienen tiempo, cuando pueden hacer esto, siempre son excusas cuando se trata de nosotros y esa es solo mi opinión al respecto, ya sabes, la historia de cada uno es diferente, pero así es como veo las cosas".

"Un día le pregunté a mi trabajador social si la forma en que me trataban tenía algo que ver con el color de mi piel y me dijeron que no, que por qué pensaba eso. Estaba recibiendo, o no recibiendo, la ayuda que necesitaba, que necesitaba mi hijo, e incluso quejándome a los superiores solo hay una forma, ya sabes, una o dos formas de quejarse, e incluso los directores no devolvían las llamadas. Así que parece que el conjunto, todo el mundo no estaba haciendo lo que yo pensaba que los servicios sociales debían hacer. Y pensé que podría ser por mi nombre y el color de mi piel".

"Creo que somos juzgados tan pronto como somos vistos. No se puede decir por mi nombre o el nombre de mi madre, pero tan pronto como la trabajadora social llega a la casa de mi madre, había como miedo en su rostro. Además, cuando vives con el racismo toda tu vida, puedes captarlo por un matiz de la forma en que te miran, de la forma en que la gente te mira. Por el tono de la voz, la forma en que preguntan, la forma en que la gente te hace preguntas, porque has vivido con eso puedes detectarlo".

"Se hacen suposiciones sobre las familias de raza negra, asiáticas y de minorías étnicas que no deberían hacerse"

"Soy uno de diez hijos... así que la primera suposición que hizo el trabajador social fue que seríamos capaces de arreglárnoslas porque dijeron: 'oh, tienes una gran familia, así que podrás arreglártelas'. Dije que ese no era el caso porque solo estoy yo, yo mismo, era un cuidador activo, un cuidador no remunerado".

"Creo que la raza tiene un gran papel que desempeñar en ello porque a menudo pienso que cuando se trata de familias más grandes, familias racializadas, se supone que son autosuficientes, que no necesitan ayuda, que pueden hacer todo, que pueden adaptarse a estas necesidades sociales culturales de esta persona en particular. Y la suposición de que las personas equivalen a los cuidados creo que siempre afecta negativamente a las personas de color, porque puede que vengamos de familias numerosas, pero si solo hay tres o cuatro personas trabajando y apoyando a todos los demás, eso significa que incluso una sola persona más rompe el equilibrio tan provisional que teníamos".

3. Hacia una conclusión

- 3.1 Este breve informe contiene una serie de reflexiones muy poderosas y difíciles sobre las experiencias de las personas dentro del sistema de atención social. No es posible ni sensato sacar conclusiones generales basadas en estas experiencias, pero es importante reconocer la autenticidad de las perspectivas proporcionadas. Hay cuatro temas en torno a los cuales convergen los puntos clave:
1. Había una sensación general de que las personas habían sido defraudadas por los servicios sociales, y estos sentimientos eran especialmente agudos dado que las personas a menudo habían tratado de evitar la necesidad de utilizar los servicios sociales;
 2. La gente reconoció que el sistema de servicios sociales está bajo una presión significativa y que hay problemas en todas partes cuando se trata de tener suficiente personal. Lo que fue difícil de reconciliar para los participantes fue la falta de compasión y empatía que experimentaron, de un sistema aparentemente diseñado para apoyar y cuidar a las personas necesitadas;
 3. Se plantearon muchas preocupaciones sobre el hecho de que las personas sienten que no tienen "voz" en el sistema, y no se les escucha de ninguna manera significativa; y
 4. Los participantes reflexionaron sobre las experiencias preocupantes que habían tenido, lo que les hizo cuestionar algunas de las suposiciones que se estaban haciendo sobre ellos, su origen étnico y sus antecedentes culturales.
- 3.2 Reconocemos que estos reflejan solo la perspectiva de las personas que escuchamos.
- 3.3 Es importante reconocer las resonancias y la alineación entre este informe y el documento más amplio que explora las perspectivas de los usuarios y cuidadores, junto con las diferencias. Los puntos que figuran a continuación se hacen como conclusión de ese informe, y los que se vuelven a presentar aquí para demostrar que muchas de las cuestiones planteadas en este documento se cruzan con el informe principal:
- Los usuarios de los servicios y los cuidadores sienten que todavía hay una distancia que recorrer antes de que las aspiraciones de la Ley sean totalmente reales;

- Es importante reconocer el valor de escuchar directamente sobre las experiencias vividas por los demás como una de las bases clave para la mejora, que está en el centro de la Ley;
- El "camino" hacia la plena aplicación de la Ley aún no ha concluido, y el sistema claramente necesita trabajar de manera más efectiva para realizar plenamente el potencial de todos los principios que trabajan juntos en armonía;
- Para algunas personas durante la pandemia, los principios nunca se han sentido más alejados de su experiencia cotidiana de los servicios sociales. Acercarlos a las personas será difícil de lograr, pero nunca ha habido un momento más importante para hacerlo que ahora; y
- Sin embargo, algunos usuarios y cuidadores de servicios se están volviendo cada vez más impacientes por el cambio. Reconocer y valorar esto es ahora clave para el trabajo para integrar aún más la Ley y sus principios.

- 3.4 Sin embargo, hay que señalar que las experiencias muy específicas de los usuarios de servicios y cuidadores negros, asiáticos y de minorías étnicas son diferentes en un aspecto obvio: que los estereotipos étnicos y los prejuicios que han denunciado a través de sus propias experiencias son únicos para ellos.
- 3.5 Queremos terminar con los pensamientos de uno de los participantes. Hacia el final de la discusión, la conversación se centró en lo que sucedería a continuación con la información que la gente había proporcionado. Un participante en particular reflexionó sobre la tensión entre que su historia se contara o no. Inicialmente les preocupaba que pudieran ser identificados a partir de la narrativa y estaban preocupados por eso. Sin embargo a partir de ahí, llegaron a reconocer que para lograr un conjunto diferente de experiencias para los demás, su historia tenía que ser contada y su voz tenía que ser escuchada. Con ese espíritu, el presente informe concluye:

"Quiero que en realidad se use, úsalo. Úsalo porque no he tenido un buen trato por parte de los servicios sociales. Úsalo, úsalo... las cosas tienen que cambiar. Lo siento, justo cuando estoy hablando, estoy reflexionando y estoy pensando que esto es lo que no quería, no quería ser identificado, y mientras hablo estoy diciendo que si eso es lo que debe suceder para el cambio, sí, entonces cuente mi historia, use mis palabras. Creo que tiene sentido, creo que eso es lo correcto..."