

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA FACULTAD DE  
CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO

GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Trabajo Fin de Grado

"Análisis de las personas  
solicitantes del ingreso Aragonés de  
Inserción en el barrio de La  
Almozara en el año 2013"

Clara Sancho Sánchez-Vallejo

Antonio Gaspar

Zaragoza, julio de 2014.



**Universidad**  
Zaragoza



Facultad de  
Ciencias Sociales  
y del Trabajo  
**Universidad** Zaragoza

## ÍNDICE

1. PRESENTACION GENERAL E INTRODUCCIÓN .....	4
1.1 Introducción .....	4
1.2 Justificación.....	6
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	8
3. FUNDAMENTACIÓN .....	12
3.1 Objetivos generales y específicos .....	12
4. REVISION DE LITERATURA .....	14
4.1 Introducción legislativa .....	14
4.1.1. Valoración de la Ley .....	21
4.1.2. Los Proyectos de Inserción .....	24
4.2 Revisión bibliográfica .....	26
4.2.1. Teoría de vulnerabilidad y desafiliación social .....	30
4.2.2. Prestaciones económicas vinculadas a otros sistemas públicos ...	32
4.3 La Renta Básica .....	34
5. CONTEXTUALIZACION.....	38
5.1 El barrio de La Almozara .....	38
5.1.1 Descripción física .....	38
5.1.2 Población en términos cuantitativos .....	38
5.1.3 Historia del distrito.....	38
5.1.4 Evolución de los últimos años .....	39
5.2 El Centro Municipal de Servicios Sociales La Almozara.....	41
5.2.1. Instalaciones .....	41
5.2.2. Personal del CMSS.....	42
5.2.3. Organización del CMSS .....	43

5.2.4.	Perfil de usuarios del CMSS .....	49
6.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	51
6.1.	Diseño de la investigación .....	55
6.1.1.	Variables.....	56
6.1.2.	Fuentes de información .....	58
6.2.	Universo y muestra .....	60
6.3.	Procedimientos y tareas .....	63
6.4.	Técnicas.....	66
6.5.	Validez y fiabilidad.....	70
6.6.	Error muestral .....	72
6.7.	Informadores clave.....	75
6.8.	Valoración final del proceso .....	77
7	ANÁLISIS DE DATOS .....	78
7.1	Sexo.....	78
7.2	Lugar de procedencia de las personas titulares .....	80
7.3	Composición familiar.....	83
7.4	Nivel de formación/cualificación profesional .....	87
7.5	Prestaciones previas y antecedentes en el CMSS .....	88
7.6	Actividad laboral y cotización al régimen Seguridad Social ...	91
7.7	Circunstancias especiales .....	96
7.8	Perfil general .....	98
8.	CONCLUSIONES .....	100
9.	BIBLIOGRAFÍA .....	109
10.	ANEXOS .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>

# **1. PRESENTACION GENERAL E INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Introducción**

La vulnerabilidad y exclusión social es una problemática muy grave de la sociedad actual, no solo de la aragonesa, sino a nivel estatal, europeo e internacional.

El Ingreso Aragonés de Inserción es una prestación de carácter económico y reinsertador creada en el año 1993 en la Comunidad Autónoma de Aragón. Esta prestación, desde el momento de su redacción y puesta en marcha, tiene el objetivo de luchar contra la exclusión social en el ámbito autonómico, debido al principio de descentralización y la asunción de responsabilidades en materia de Servicios Sociales.

A pesar de su corta trayectoria y breve existencia, 21 años, este tipo de prestación económica se ha convertido en uno de los principales recursos con los que cuentan los profesionales de los Centros Municipales y Comarcales para tratar de ayudar a todo aquel ciudadano que se encuentre en situación de necesidad y/o exclusión social y laboral.

El IAI se configura como una necesidad en la sociedad aragonesa actual. Se configura como una prestación económica de último recurso, lo cual significa que sus usuarios puedan disponer o no de unos mínimos recursos económicos para cubrir sus necesidades más básicas.

Su importancia dentro de la intervención del sistema de servicios sociales no ha hecho más que crecer desde que se implantó, y en los últimos años ha experimentado un enorme crecimiento como consecuencia de la profundidad y duración de la crisis económica actual, y la insuficiencia de otros recursos públicos del sistema de Seguridad Social; por ejemplo, las prestaciones por desempleo.

Sin embargo, esta significación no se refleja en la literatura especializada, y son muy pocos los textos que podemos encontrar donde se trate el IAI en

cualquiera de los variados aspectos en los que se podría tratar: estudios de prevalencia, estudios evaluativos, de relación del IAI con otras problemáticas sociales, comparativos con otras prestaciones similares de otras comunidades autónomas. Quizá entonces se podrían hallar posibles relaciones causales entre muchos aspectos de la realidad social actual en Aragón con el Ingreso Aragonés de Inserción.

La motivación personal para llevar a cabo esta investigación es el contacto realizado con la población objeto de estudio durante mi "Practicum de Intervención". Me gustaría contribuir, siendo consciente de las limitaciones del estudio, al conocimiento general de dicha prestación; considero que es necesario dar voz a los profesionales que visualizan día tras día la dura realidad de las personas analizadas.

La elaboración de dicha investigación en gran medida ha sido posible por la implicación y facilidades permitidas por los profesionales que trabajan en el Centro Municipal de Servicios Sociales de la Almozara, a los cuales se ha de agradecer su colaboración. De no ser por esta comprensión y autorización de acceso, especialmente a la hora de trabajar con los expedientes y la información, de carácter estrictamente confidencial, esta investigación no habría sido viable.

## **1.2 Justificación**

La realización del estudio descriptivo sobre el perfil de ciudadanos que fueron beneficiarios y titulares del Ingreso Aragonés de Inserción en una determinada fecha y lugar físico, el barrio de La Almozara en el año 2013, queda justificada ante la llamativa ausencia de investigaciones científicas que aborden dicha prestación social.

He considerado de especial importancia ofrecer un retrato actual de la población que accede al programa IAI en un determinado distrito de la ciudad de Zaragoza. En los últimos años este salario ha obtenido un mayor protagonismo y conocimiento entre la sociedad debido al exponencial aumento de los ciudadanos que acceden a él a partir del año 2007.

La población objeto de estudio, los usuarios titulares del IAI en La Almozara en el año 2013 es limitada por motivos obvios de tiempo y capacidad investigadora de la persona responsable de la misma. No obstante, sería muy recomendable extender dicho proyecto al resto de Centros Municipales de Servicios Sociales de la ciudad para hallar un perfil global de las características socio-demográficas de las personas beneficiarias.

Los resultados ofrecen información muy útil para la Administración Pública de la Comunidad Autónoma y para el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, actual órgano gestor del salario social.

A pesar de su humilde preparación y amplitud, las conclusiones, elaboradas a partir del análisis de los datos recabados y la opinión de los expertos entrevistados y consultados, reflejan la escasez de recursos materiales y humanos para hacer frente a la nueva coyuntura económica y social aragonesa, así como la necesidad de implementar un nuevo sistema que ofrezca mejores respuestas a la problemática planteada por los usuarios de los Servicios Sociales a día de hoy.

En los últimos años, numerosos profesionales del Trabajo Social, así como la propia ciudadanía y usuarios directos de este tipo de servicios, han expresado su desagrado y desacuerdo con el planteamiento legislativo de dicha prestación. Esta situación se debe principalmente a los estrictos requisitos que deben cumplir los usuarios para que la Administración autorice su aprobación, además de las modificaciones propuestas en los últimos meses que no harían sino empeorar la situación de las personas que acceden a la misma.

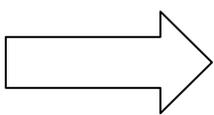
Los profesionales de los centros municipales y comarcales de Servicios Sociales muestran, en general, su descontento ante la situación actual del salario social y solicitan la realización de estudios que informen sobre la realidad que ellos deben visualizar constantemente. Es necesario mostrar las imperfecciones del IAI a la opinión pública para que ésta tome conciencia y presione para que los Servicios Sociales obtengan el interés que merecen en una sociedad tan plural como la actual.

De este modo queda justificada la elaboración de un proyecto de este tipo; es necesario otorgar importancia a uno de los pilares de los Servicios Sociales, las rentas mínimas de inserción, además de dar voz a los profesionales de los centros municipales, que son las personas que trabajan diariamente con este tipo de prestaciones y son los que mejor conocen sus características, inconvenientes, posibles mejores, etc.

## **2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es un estudio descriptivo de las características de las personas titulares y beneficiarias del Ingreso Aragonés de Inserción en el año 2013, atendiendo al número y la diversidad de situaciones personales, familiares y de necesidad que dan lugar a la concesión de la prestación social.

El objeto de estudio de dicha investigación son los usuarios beneficiarios del IAI del Centro Municipal de Servicios Sociales del barrio de la Almozara de Zaragoza. Voy a considerar como usuario principal a aquella persona titular de la prestación social, es decir, el ciudadano/a cuyo nombre es el escogido para su tramitación. No obstante, todos los miembros de la unidad familiar será objeto de intervención profesional, teniendo todos ellos responsabilidad en el proceso de inserción.



### **Estudio descriptivo de las características**

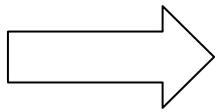
#### **socio-familiares titulares IAI**

El objetivo principal de dicho proyecto es averiguar cuál es el perfil actual de las unidades familiares que perciben este tipo de salario social.

Las características personales y familiares que voy a utilizar para definir los diferentes perfiles son: nacionalidad, situación legal, situación familiar de trabajo e ingresos, nivel educativo/formativo y cualificación laboral alcanzada, número de miembros de las unidades familiares y características, historial laboral y edad.

En el año 2007 únicamente 15 personas accedieron al Ingreso Aragonés de Inserción mientras que el pasado año 2013 fueron 393 las unidades familiares y casos unipersonales los que solicitaron esta prestación; el incremento de los expedientes de solicitud del IAI es una realidad innegable. Este dato sugiere un cambio en el perfil de población que accede a dicha prestación, al aumentar significativamente el número de personas titulares y beneficiarias también se

amplifica la problemática percibida por los profesionales y la diversidad de circunstancias individuales y/o familiares.



**El IAI ha aumentado su número  
de titulares en los últimos 7 años**

La investigación dispone de datos iniciales facilitados a través de encuentros con los cuatros trabajadores sociales del CMSS Almozara que deben ser tenidos en cuenta, ya que ofrecen un primer retrato del perfil de las personas usuarias del programa IAI en este distrito de la ciudad. Posteriormente, estos datos serán contrastados a partir de la exploración de la documentación incluida en los expedientes físicos y la información disponible en el sistema informático, es decir, en el SIUSS.

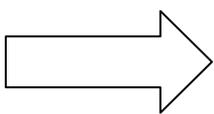
La información aportada por los profesionales en este primer momento inicial, a través de su relato directo y de antiguas memorias de actividad del CMSS, se expone a continuación.

En el año 2007 las familias a las que se les concedió el salario social se caracterizan por estar compuestas por gran cantidad de miembros, convivir en el mismo domicilio varias generaciones de la misma familia (padres, hijos y nietos) y sufrir graves problemas de inclusión social y laboral. La mayoría de los adultos nunca habían cotizado a la Seguridad Social ni habían trabajado con contrato legal, los usuarios más mayores eran analfabetos y ninguno de los jóvenes disponía del graduado escolar, los menores no estaban escolarizados y cuando se les obligaba a matricularlos en un centro escolar no los llevaban a clase. En algunos casos existían problemas de adicciones y legales, con internamientos temporales en centros penitenciarios, situación de riesgo para los menores confirmada por los profesionales, violencia de género y dificultades con el idioma castellano en el caso de las personas extranjeras.

Para estos mismos profesionales, en la actualidad, las situaciones de necesidad que dan lugar a la concesión del Ingreso Aragonés de Inserción son muy

variadas, predominando sobre todo familias de origen extranjero con varios años de residencia en el país y que han agotado todas las prestaciones por desempleo que les corresponden; en ciertas ocasiones con problemas para renovar su documentación oficial y autorización de residencia y trabajo.

También destacan las familias mono parentales en la que la mujer es la única encargada del sostenimiento económico y el cuidado de los menores así como parejas muy jóvenes recientemente formalizadas con niños recién nacidos a su cargo y con problemas para acceder al mercado laboral por su inexperiencia y escasa formación. Si bien ahora cada vez más familias "normalizadas" requieren de este tipo de prestación social debido a una disminución de sus recursos por pérdida de sus puestos de trabajo e incapacidad para hacer frente a los gastos habituales como la hipoteca de su vivienda.



**La información de partida fue suministrada**

**por los profesionales del CMSS La Almozara**

Se considera de interés sociológico hacer una descripción de los perfiles de los ciudadanos que, a día de hoy, son perceptores del Ingreso Aragonés de Inserción en un barrio de la capital aragonesa, Zaragoza. Estos datos ofrecerán información relevante sobre las personas que acceden a dicha prestación.

Por tanto, la investigación se centra en los aspectos demográficos que ofrece el tema seleccionado "para perfilar la idea inicial del mismo". El propósito es la obtención de los rasgos de los habitantes de una zona determinada de una ciudad, en este caso el barrio de la Almozara y que cumplen con una única condición, ser un sujeto incluido en un plan de intervención social dentro del programa de IAI.

La muestra es representativa para su población total, es decir, el conjunto de personas titulares del IAI en el año 2013 en La Almozara.

Cada uno de los CMSS de los distintos distritos de la ciudad posee sus propias características y singularidad; los resultados obtenidos en esta investigación no pueden ser aplicados directamente a la sociedad de la ciudad de Zaragoza.

No obstante, la población y problemática que estos atienden es muy similar y, de llevarse a cabo investigaciones similares a esta en los demás CMSS, los resultados obtenidos podrían ser parecidos a los del presente estudio.

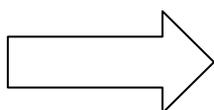
### 3. FUNDAMENTACIÓN

#### 3.1 Objetivos generales y específicos

La definición de los objetivos de investigación es una tarea complicada, ya que surgen muchas posibilidades de acción y los encargados del estudio deben seleccionar aquellas que más se adecuen a su propósito. Es en este momento en el que se realiza la discriminación positiva, es decir, parte de las propuestas quedan descartadas y se seleccionan las mejores, aquellas que resulten más atractivas y las que ofrecerán distintas conclusiones. La investigación debe resultar novedosa, aportar nuevos conocimientos al campo de la disciplina del Trabajo Social.

Para que una investigación obtenga el carácter científico precisa de una finalidad, una meta hacia la cual avanzar y esta se expresa a partir de unos objetivos, generales y específicos.

El objetivo general de este proyecto de investigación es ofrecer una descripción de las personas y unidades familiares que accedieron al programa de "Ingreso Aragonés de Inserción" el pasado año 2013 en el barrio zaragozano de la "Almozara".



**Objetivo general: descripción de las características socio-familiares de los**

**titulares del IAI en el CMSS Almozara en 2013**

Los objetivos **específicos** planteados son:

- Desarrollar un perfil concreto del usuario/a titular de la prestación IAI en 2013 en el CMSS Almozara.
- Conocer la opinión de los profesionales del CMSS Almozara acerca del funcionamiento y gestión del Ingreso Aragonés de Inserción.

- Obtener la visión personal de los trabajadores sociales del CMSS Almozara sobre los resultados finales del estudio.
- Buscar similitudes/diferencias entre las personas titulares del IAI en los años 2007 y 2013.

## **4. REVISION DE LITERATURA**

### **4.1 Introducción legislativa**

#### **Ley 1/1993 de medidas básicas de Inserción y Normalización Social de la Comunidad Autónoma de Aragón.**

Parece de especial importancia hacer un breve resumen y explicación de la Ley que regula desde el año 1993 el Ingreso Aragonés de Inserción. Desde aquella fecha no se ha producido ningún cambio legislativo al respecto; únicamente se aprobó un Decreto durante el verano de 2009 por el cual se modificó parcialmente el Decreto 57/1994 en el que se regula el Ingreso Aragonés de Inserción. Se realizaron algunos cambios destinados a agilizar el proceso de resolución de las solicitudes para la prestación social, sin embargo, estos no tuvieron el resultado esperado y el periodo de espera se ha retrasado de forma considerable, hasta llegar a los 6 y 7 meses.

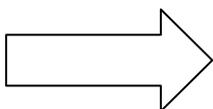
La Ley está bastante anticuada y recoge términos que actualmente están desuso, como por ejemplo, personas minusválidas en vez de discapacitados físicos, psíquicos o sensoriales.

En el preámbulo de la misma se hace una mención a los problemas derivados de la organización social de la sociedad postindustrial, es decir, de los problemas de la ciudadanía del siglo XX. La actual estructura humana provoca la aparición de situaciones de vulnerabilidad y exclusión social que deben ser objeto del Estado español, al constituirse este como un Estado Social y de Derecho que busca la paz social.

Este apartado también hace especial mención a la exigencia de calidad, evaluación de las actividades y una respuesta rápida a las personas en situación de necesidad, valores que, a día de hoy, no suelen ser puestos en práctica. Incluye un elemento novedoso en la concepción de la exclusión social, esta es causada por factores exógenos, es decir, externos a la persona. No se puede culpar a los ciudadanos de encontrarse en una situación de pobreza ya

que esta, en muchas ocasiones, es ocasionada por la propia dinámica capitalista; por tanto, hay que favorecer las medidas que incluyan a los individuos como protagonistas de su proyecto de mejora y superar las medidas de carácter asistencial que únicamente perpetúan esta injusta realidad.

**La Ley tiene un carácter novedoso:**

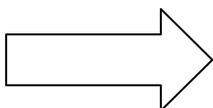


**atribuye la exclusión social a  
factores externos de la persona**

En primer lugar, la intención última de esta disposición legal es la instauración y ordenación del Ingreso Aragonés de Inserción, un programa de carácter social destinado a aquellas personas que se encuentren en situaciones de necesidad y exclusión social.

En su artículo 2, la Ley expresa el contenido mismo de esta medida de carácter social: “El Ingreso Aragonés de Inserción comprende prestaciones económicas, destinadas a garantizar los recursos mínimos de subsistencia, y actuaciones dirigidas a lograr la plena integración social y laboral de sus destinatarios.”

**IAI comprende prestación económica**



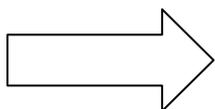
**e intervención profesional para  
la integración social y laboral**

Uno de los artículos más importantes y que más debate suscita es el 5: “Tendrá la consideración de unidad familiar aquel núcleo de convivencia compuesto por una sola persona o, en su caso, por dos o más, vinculadas por matrimonio u otra forma de relación estable análoga a la conyugal, por adopción, acogimiento o por parentesco de consanguinidad o afinidad hasta el cuarto o segundo grado, respectivamente, en relación con el solicitante.”

Las personas que deseen acceder el programa de IAI deben cumplir los siguientes requisitos:

- *"Estar empadronado y tener residencia efectiva, al menos con un año de antelación a la formulación de la solicitud, en un municipio de la Comunidad Autónoma."* Lo cual perjudica especialmente a las personas inmigrantes, que en muchas ocasiones realizan migraciones interiores por las distintas provincias del país y, por tanto, en raras ocasiones llegan a cumplir un año de empadronamiento en una misma Comunidad Autónoma.
- *"No disfrutar de beneficio similar en otra Comunidad Autónoma."* Es decir, no pueden ser titulares de otro tipo de renta mínima en el resto del territorio español. Esta cláusula trata de evitar la movilidad interterritorial en busca de ayudas económicas públicas y ahorrar en presupuestos.
- *"Percibir unos ingresos inferiores a la cuantía del Ingreso Aragonés de Inserción que pudiera corresponderle de acuerdo con la presente Ley. Para hallar cálculo de los ingresos mensuales, se tendrán en consideración todos los obtenidos por la unidad familiar."* A pesar de que la prestación tiene un solo titular y únicamente es aceptada una por unidad familiar, sin importar el número de miembros que la componen, para el cálculo de ingresos máximos permitidos si se tiene en consideración a cada uno de las personas de la familia. Es una condición que desfavorece totalmente a los ciudadanos.
- *"Ser mayor de edad y menor de la edad exigida para tener derecho a una pensión no contributiva, 65 años. No obstante, también podrán ser titulares los menores de edad que, reuniendo los requisitos del presente artículo, tengan a su cargo menores o minusválidos."*

**Para la concesión del IAI, las unidades familiares deben**



**cumplir unos requisitos y, una vez aprobado,  
una serie de obligaciones**

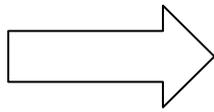
Las personas beneficiarias de esta prestación tienen una serie de obligaciones, por lo que se trata de una contraprestación; los ciudadanos deben hacer algo a cambio de recibir la cantidad económica aprobada para sus circunstancias y, en caso de que no cumplan con estos cometidos, se procederá a la suspensión del salario social. En el artículo 6 se nombran todos estos deberes:

- *"Destinar el importe de la prestación económica a la finalidad para la que le ha sido otorgada."* Es decir, la cuantía percibida debe ser empleada en cubrir las necesidades básicas de alimentación, vivienda, educación de los menores, etc. No pueden utilizar este dinero en irse de viaje, por ejemplo, algo obvio puesto que son familias sin apenas recursos.
- *"Comunicar, en el plazo máximo de quince días, las nuevas circunstancias que, de conformidad con la presente Ley, pudieran dar lugar a la variación, suspensión o extinción del Ingreso."* Por ejemplo, si la persona obtuviera un contrato laboral y empezara a trabajar deberá informar al trabajador social de esta nueva situación, el cual remitirá esta documentación al IASS en el plazo de un mes. En cambio, no especifica la obligación de comunicar las circunstancias que puedan dar lugar al aumento de la cuantía concedida, como el nacimiento de un bebé, que supone el aumento de la unidad familiar. En el caso en el que sí se lleve a cabo esta notificación, el IASS debe resolver una modificación de la resolución por la que concedió el IAI, modificando su cuantía.
- *"Permitir y facilitar la labor de las personas designadas para evaluar su situación, sin menoscabo de los derechos constitucionalmente reconocidos."* Posibilitar el trabajo de los profesionales de los centros municipales compartiendo información verídica acerca de la situación

personal y particular, permitiendo la realización de visitas en el domicilio, acudiendo a las citas programadas para el seguimiento de los casos, etc.

- *"Suscribir, en su caso, el Acuerdo de Inserción y participar en las actividades que en él se determinen de forma personalizada, que no podrán suponer ningún tipo de subempleo."* Deberán cumplir con las actividades que el trabajador social haya diseñado para estos que están enfocadas a lograr una mayor cualificación profesional y la búsqueda activa de empleo.
- *"No ejercer la mendicidad, ni inducir a su práctica a otro miembro de la unidad familiar."* Este apartado ha quedado bastante obsoleto a día de hoy y en muchas ocasiones no debería ser incluido ya que la mayoría de usuarios de los CMSS no realizan este tipo de prácticas. Sin embargo, hay que tenerlo en cuenta para aquellos ciudadanos que se hayan visto obligados a recurrir a esta actividad para poder subsistir.
- *"Escolarizar a los menores a su cargo que se encuentren en edad escolar obligatoria."* Esta imposición está reservada a aquellas familias con situaciones de exclusión más graves ya que, por lo general, la mayor parte de los ciudadanos matriculan a sus hijos a la edad de 3 años y los llevan diariamente al colegio. No obstante, los problemas de absentismo escolar persisten en ciertas familias de etnia gitana.
- *"Reclamar cualquier derecho y ejercitar las acciones pertinentes para el cobro de aquellos créditos que pudieran corresponderle y de los que tenga conocimiento en virtud de título legal o convencional."* El IAI es el recurso último, lo cual significa que si una persona tiene derecho a cobrar unos meses de prestación por desempleo o paro, debe solicitar la percepción de la misma antes de acudir a los Servicios Sociales en busca de ayuda económica.

El artículo 9 hace referencia a la duración máxima de la prestación: "El Ingreso Aragonés de Inserción se concederá por un período de un año. La concesión podrá renovarse atendiendo a la evaluación de los resultados alcanzados y al mantenimiento de las causas que la motivaron."



**El período máximo de duración del**

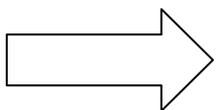
**IAI es un año, 11 meses.**

Por último, el capítulo tercero se encarga de hablar de forma más específica sobre la inserción social de las personas que se acogen a este programa.

Artículo 17: "El Plan Individualizado de Inserción es un conjunto de acciones, diseñadas después del análisis de las necesidades y características de cada caso, con la finalidad de lograr la autonomía personal, familiar, social y laboral de los destinatarios del Ingreso Aragonés de Inserción."

Esta es una de las partes más importantes del programa porque es el documento en el que se concretan los objetivos y las actividades que se deberán desarrollar para que los ciudadanos salgan de la situación de necesidad que ha dado lugar a la concesión de la prestación, es decir, una mejora de sus circunstancias. A causa de la saturación de los profesionales de los centros municipales, cada vez se dedica menos tiempo a esta labor y esto perjudica seriamente a los ciudadanos, ya que su plan de inserción no está basado en sus necesidades concretas, sino que se les adjudica uno más general que es aplicado de forma habitual.

**El Plan Individualizado de Inserción es**



**el documento que recoge la planificación del**

**profesional y objetivos de mejora**

Siguiendo el artículo 18, las acciones de inserción son:

- *"Apoyo al desarrollo personal, la convivencia y las relaciones de los titulares con su entorno familiar y social."* En este apartado están incluidos los programas de atención familiar en los que intervienen los educadores sociales para tratar de mejorar la dinámica de organización de las familias y menores.
- *"Promoción de la educación y formación que permitan el desarrollo de actitudes, hábitos y recursos personales."*
- *"Posibilitar los mecanismos que faciliten la incorporación al mercado de trabajo."*

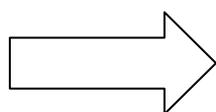
#### **4.1.1. Valoración de la Ley**

Este es un breve resumen de la Ley que muestra, a grandes rasgos, el planteamiento y funcionamiento de la misma. A simple vista ya se han detectado fallos de diseño y en la aplicación del reglamento que no han sido resueltos adecuadamente con la modificación legislativa del 2009 a través del Decreto 125/2009, de 7 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica parcialmente el Decreto 57/1994, de 23 de marzo, por el que se regula el Ingreso Aragonés de Inserción en desarrollo de la Ley 1/1993, de Medidas Básicas de Inserción y Normalización Social.

Debido a la configuración del sistema de prestaciones económicas públicas, este salario social se ha convertido en una de las ayudas que más demandan los usuarios actuales. Es el último recurso que se brinda a las personas tras la escasa cobertura y protección de los sistemas de empleo y Seguridad Social. Por ello, cada vez mayor cantidad de personas acceden al Ingreso Aragonés de Inserción mientras que la Administración Pública trata de limitar el acceso de los ciudadanos a la misma mediante recortes en los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma.

El IAI si ofrece una cantidad monetaria de carácter mensual para cubrir las necesidades más básicas de alimentación, alojamiento, vestido, etc. Sin embargo, teniendo en cuenta la cantidad máxima que puede llegar a ser concedida, 626'21 €, resulta muy complicado hacer frente a todos los gastos cotidianos con ese dinero, especialmente en las unidades familiares más numerosas y aquellas que deben abonar gran parte de la prestación otorgada para el alquiler o hipoteca de su vivienda.

**La cantidad económica suministrada por**

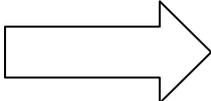


**el IAI no cubre las necesidades básicas**

**de las unidades familiares**

Por otro lado, las actuaciones por parte de los profesionales de los CMSS para lograr la inclusión social y laboral cada vez se llevan a cabo con menor frecuencia, principalmente porque el tiempo disponible para cada unidad familiar se ha reducido de manera drástica, así como el tiempo de espera entre cita y cita ha aumentado considerablemente.

Este es uno de los grandes problemas actuales de los servicios públicos, la falta de personal, ya sea por baja médica, vacaciones o por eliminación de determinados puestos de trabajo, que supone un aumento de las funciones de cada funcionario del estado y una disminución del tiempo dedicado a cada usuario.



**Saturación de los profesionales de los  
CMSS que se traduce en un deterioro  
de la atención hacia los usuarios**

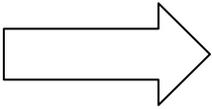
Las pocas empresas de inserción existentes en la ciudad están al límite de su capacidad, no pueden aceptar a más ciudadanos, y los profesionales no pueden realizar un seguimiento cercano de los casos; es decir, se ha priorizado la parte económica en detrimento del apoyo psicosocial del que es característico esta disciplina.

La prestación económica tiene carácter personal y particular. En este apartado surge una contradicción, ¿si solo puede haber una persona titular de la prestación, por qué el IASS tiene en cuenta al resto de miembros de la familia para conceder o no el salario social?

Además, a las personas cuyo núcleo familiar está compuesto únicamente por ellas, es decir, no tienen familiares cercanos, se les ponen muchos impedimentos para la concesión de la prestación; del mismo modo, si finalmente consiguen ser reconocidos como un usuario del programa IAI, la cantidad monetaria asignada es mínima.

Se impone un periodo límite para la resolución de un problema que afecta a múltiples dimensiones de la persona y que no se sabe concretamente en qué momento mejorará. Lo cierto es que, en un año, teniendo en cuenta las circunstancias económicas actuales del país, difícilmente las personas van a poder salir de esta situación de necesidad en la que se encuentran.

**Retorno del carácter asistencialista**

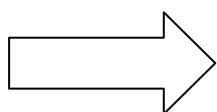


**por encima de la atención individualizada**

**y de naturaleza psico-social**

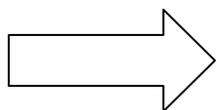
#### **4.1.2. Los Proyectos de Inserción**

El Decreto del año 1994 mencionado anteriormente regula de forma más pormenorizada la elaboración y diseño de los Proyectos de Inserción. Se trata de planes gestionados por personas físicas o jurídicas, en el caso de asociaciones públicas y privadas, destinados para aquellos colectivos de personas excluidas de la sociedad y determinadas zonas del territorio (barrios de las ciudades, pequeños municipios) que presentan severas necesidades sociales.



**Destinados a la inclusión comunitaria  
de aquellos ciudadanos en situación  
de vulnerabilidad o riesgo social**

Estos Proyectos deben actuar, al menos, en alguna de las siguientes áreas: prevención, formación u ocupación. Es decir, tienen que desarrollar en las personas susceptibles de dicha intervención profesional las habilidades personales y educativas básicas, las actitudes y cualificación laboral para poder acceder a un puesto de trabajo estable y, por último y más importante, prevenir la aparición de conflictos familiares que conduzcan a una desestructuración del hogar y a la exclusión sociales de los miembros de estas familias.



**Los Proyectos de Inserción actúan  
en tres áreas: prevención, formación u ocupación**

Los Proyectos deben estar dirigidos casi en exclusiva para los ciudadanos beneficiarios del IAI, es decir, existe cierta injusticia al rechazar a otras personas que, aunque se encuentren en situaciones de marginalidad y vulnerabilidad social, no se encuentran dentro del programa del salario social. Además, uno de los principales requisitos para su aprobación es que este se lleve a cabo dentro de la Comunidad Autónoma de Aragón y que fomente la

relación de las personas participantes con su medio más cercano, mostrando los recursos naturales de su ambiente y tratando de lograr, al mismo tiempo, la sensibilidad del resto de ciudadanos, que en muchas ocasiones se encuentran al margen de estos problemas de índole social.

Actualmente, en el barrio de la Almozara no se está llevando a cabo ningún proyecto similar a los descritos en el Real Decreto; la causa de ello es, fundamentalmente, la falta de recursos económicos y personales para iniciar una actividad de este tipo, que implica un gran esfuerzo de inversión financiera y de profesionales multidisciplinarios del sector, no únicamente de trabajadores sociales. Así mismo, los Proyectos, una vez finalizados, exigen una memoria final en la que se valore y explique la consecución de los objetivos, los resultados obtenidos y, por último, un análisis financiero de los ingresos y gastos y el resultado total del ejercicio. Esto es así porque la Dirección General de Bienestar Social exige la justificación de todos los recursos facilitados en un esfuerzo por evitar el fraude administrativo.

**En el distrito de la Almozara no existen**



**Proyectos de Inserción debido a la escasez**

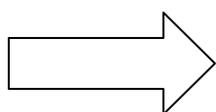
**de medios económicos y personales**

## 4.2 Revisión bibliográfica

La revisión de literatura es una etapa esencial en cualquier investigación, ya sea sociológica o científica. El objetivo de la misma es confirmar la innovación de la investigación que se pretende llevar a cabo, es decir, que los objetivos propuestos no hayan sido tratados por otros autores con anterioridad. De lo contrario, el problema de investigación planteado ya tendría una solución y, por tanto, el estudio no produciría conocimientos nuevos sobre la materia en cuestión.

Los trabajos de Hernández Toral en 2010 y 2013 estudian el Ingreso Aragonés de Inserción, evaluando la eficacia de su implantación y evolución durante 21 años desde su creación en el año 1993. Estos estudios están en relación con el objetivo de demostrar que el Ingreso Aragonés de Inserción no cumple con su función principal, lograr la inclusión social y laboral de sus perceptores.

Pese a las grandes oportunidades que representan los programas de rentas mínimas de inserción en España, y en Aragón, sus problemas y distintas limitaciones han dejado estos programas en esta Comunidad Autónoma como una nueva, complementaria (al resto de medidas) y casi residual forma de protección social incompleta o limitada (Hernández Toral, 2010, p. 38)



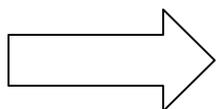
**Para Hernández Toral, el IAI es una  
forma incompleta y residual de protección social**

Las Comunidades Autónomas, que son los niveles administrativos encargados del funcionamiento y gestión de los Servicios Sociales, carecen de recursos económicos, materiales y humanos, lo cual condiciona la intervención de los profesionales en detrimento del bienestar de la ciudadanía. La escasez de medios se traduce en obstáculos y restricciones en la concesión de este salario

social y unas cuantías mínimas e insuficientes para satisfacer las necesidades básicas, objetivo fundamental de la prestación.

“Si la cuantía de las prestaciones supera el umbral de la pobreza individual de forma mínima, es difícil que pueda posibilitar una inserción social ya que este salario perpetúa o reproduce una situación de vulnerabilidad social incluso en algunos casos de exclusión” (Hernández Toral, 2013, p. 12). Hay que tener en cuenta que la renta mínima se concede a unidades familiares, por lo que la cantidad correspondiente a cada miembro es aún menor.

Además, tiene un carácter retributivo y su articulación provoca que los trabajadores sociales actúen como vigilantes, controlando que los ciudadanos no intenten engañar al sistema y meros administrativos, completando formularios y papeleo, sin prestar una verdadera atención personalizada. Con esta organización difícilmente se podrá lograr una verdadera inclusión social de los usuarios de los Servicios Sociales ya que parece que únicamente se presta atención a la documentación exigida por el IASS en vez de escuchar y atender las peticiones de las personas y potenciar sus recursos personales. Los principales perjudicados son aquellas unidades familiares que requieren de un mayor apoyo puesto que los profesionales no pueden dedicarles tanto tiempo como ellos necesitan; tienen que atender al doble o triple de personas con la misma cantidad de horas.



**El IAI posee un carácter retributivo y presiona a**

**los profesionales para que actúen como controladores**

En definitiva, el incremento del número de usuarios de los SS.SS en los últimos 4 años ha dejado al descubierto las lagunas del sistema, las cuales no eran visibles debido a número inferior de solicitantes del servicio y las prestaciones.

“Los excluidos proceden, cada vez con más frecuencia, de las filas de los integrados porque cada vez esa integración, que depende en exceso de nuestra relación con el mercado laboral, es más precaria” (Hernández Toral, 2013, p. 26)

Cada vez acuden en mayor proporción a los CMSS personas denominadas como “normalizadas”, es decir, aquellas que acuden por primera vez a los Servicios Sociales por un problema económico, al haber agotado todas las prestaciones del sistema de empleo que les correspondían y al no obtener un empleo. Todos estos ciudadanos están en riesgo de vulnerabilidad social y el IAI no favorece a estos hogares a salir de esta situación; el origen principal de esta situación es el error humano de prestarle un excesivo valor al sistema económico y laboral en vez de preocuparse por las personas.



**La intervención profesional ha ocupado  
un segundo plano frente a las exigencias**

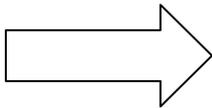
**documentales y burocráticas hacia los profesionales**

Con respecto al objetivo de realizar una descripción del perfil de las personas usuarias del CMSS Almozara, beneficiarias del IAI, los estudios de Susana Menéndez Álvarez-Dardet et al. (2010) y de M<sup>o</sup> Victoria Hidalgo García et al. (2004), que ofrecen el perfil psicosocial de las familias en situación de riesgo en la ciudad de Sevilla; ha facilitado la selección de variables socio demográficas de estudio, aunque los dos artículos ofrecen mayor atención a los aspectos emocionales y subjetivos de las personas. alguna de las variables escogidas por estos autores y que han sido tenido en cuenta para la recopilación de datos en esta investigación han sido: nivel de estudios obtenido, ingresos económicos, situación laboral, número de miembros de la unidad familiar.

Tras finalizar con la revisión literaria sobre el Ingreso Aragonés de Inserción se llega a la conclusión de que, actualmente, existe muy poca bibliografía a disposición de los ciudadanos sobre la temática planteada en esta investigación. Esto es debido al poco interés que suscita en la Administración Pública la elaboración de proyectos de mejora para este tipo de prestaciones sociales, además de las dificultades que ponen para facilitar información estadística a aquellos investigadores que deciden emprender estudios que versan sobre las rentas mínimas de inserción.

#### **4.2.1. Teoría de vulnerabilidad y desafiliación social**

Es interesante incluir la teoría de Robert Castel (1995), que divide a los individuos, de forma muy generalizada, en tres grandes grupos de organización social: zona de integración, zona de vulnerabilidad y, finalmente, zona de exclusión.



**Según el autor Robert Castel, los individuos**

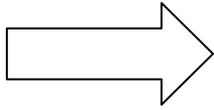
**se organizan socialmente en tres zonas:**

**integración, vulnerabilidad y exclusión**

La franja de vulnerabilidad se caracteriza por unas relaciones laborales bastante precarias, inestables y la fragilidad de los vínculos afectivos y familiares, amistad, etc. La franja de exclusión supone una ruptura con la sociedad, una situación de gran marginación y rechazo por parte de los "incluidos" y "normalizados". El aumento de las personas que han pasado a formar parte de los excluidos se debe, principalmente, a la precarización del mercado de trabajo y la excesiva importancia de la sociedad hacia el mismo; toda la organización social gira en torno al empleo. Esto provoca que todo el mundo se encuentre en riesgo de vulnerabilidad social ya que las personas no dependen de sus propias capacidades formativas, personales y laborales, sino de ciclos de recesión y crecimiento de un sistema económico que se escapa del control de los seres humanos. "El tratamiento social de la exclusión no puede ser únicamente el tratamiento de los excluidos" (Castel, 1995, p. 2)

El autor, en cambio, propone un nuevo concepto, la denominada desafiliación, "proceso mediante el cual un individuo se encuentra disociado de las redes sociales y societales que permiten su protección de los imponderables de la vida" (Castel, 1995). La palabra exclusión tiene un efecto negativo, divide inconscientemente a la sociedad en dos zonas, los "normales" e incluidos y los marginado o excluidos, además de dotarle de un sentido estático e inmóvil; parece que las personas en situación de exclusión no pueden salir de ese

estado, van a permanecer siempre así. El sociólogo rechaza totalmente esta idea, apostando por la desafiliación, que es un recorrido, un trayecto hacia las distintas zonas de vulnerabilidad social.



**El término exclusión separa a los  
ciudadanos en dos secciones, los incluidos  
y los marginados; es una palabra peyorativa**

#### **4.2.2. Prestaciones económicas vinculadas a otros sistemas públicos**

Hernández Toral confirma que “la escasa intensidad protectora del Ingreso Aragonés de Inserción tiene que ser compensada con otras prestaciones y ayudas de integración familiar” (Hernández Toral, 2010, p. 38) Por tanto, es importante también hacer una breve referencia a otras prestaciones sociales pertenecientes a otros sistemas públicos como el régimen de Seguridad Social.

Entre estos destaca el papel de la **Renta Activa de Inserción**, una ayuda de carácter excepcional, solo se puede llegar a cobrar en tres ocasiones como máximo y nunca de forma consecutiva, es decir, entre prestación y prestación debe haber obligatoriamente un año sin acceder a esta, es decir, sin cobrar. Existen excepciones para las personas víctimas de la violencia de género y discapacitadas, que si pueden cobrar dicha ayuda económica durante tres años consecutivos. Este servicio está destinado a parados de larga duración mayores de 45 años, víctimas de la violencia de género, personas con discapacidad igual o superior al 33% e inmigrantes retornados mayores de 45 años. Todos estos grupos de ciudadanos deben ser menores de 65 años y sus ingresos mensuales totales no pueden superar los 483,98 € por miembro de la unidad familiar.

Dicha prestación se cobra un máximo de 11 meses y la cuantía varía en función del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples); se cobra únicamente el 80% de este que a fecha 2014 asciende a 426€ mensuales. Además, un requisito imprescindible es la inscripción como demandante de empleo en el INEM durante 12 meses como mínimo.

Para las unidades familiares con hijos menores de 26 años o discapacitados y cónyuge bajo responsabilidad de una persona existe una ayuda económica especial denominada “ayuda familiar para desempleados”. Se destina a personas que han agotado la prestación por desempleo o “paro” o para los ciudadanos que no pueden cobrarlo por no haber llegado a los 360 días

cotizados, es decir, por insuficiencia de contribución. Los ciudadanos que acceden a esta ayuda financiera no pueden tener rentas superiores al 75% del Salario Mínimo Interprofesional, 483,98 € euros mensuales. Estos deben dejar un mes de espera desde que se agotó su anterior paro más 15 días hábiles tras esa última fecha, imposición muy injusta ya que durante ese periodo temporal las personas no cobran nada, pero siguen teniendo los mismos gastos. Es decir, que la prestación se agote no significa que los ciudadanos dejen de comer o de utilizar la luz y el agua en sus hogares; sin embargo, la Administración parece olvidar los problemas de las personas y se preocupa exclusivamente de los aspectos formales y administrativos provocando una deshumanización del sistema y un descontento social alarmante.

El **Plan Prepara** ha sido una de las nuevas ayudas que ha suscitado más controversia en los últimos meses debido a sus estrictas condiciones e imposiciones y el desconocimiento de los propios políticos sobre su funcionamiento. Esta prestación es improrrogable y tiene una duración de 6 meses en los que sus beneficiarios cobrarán 400 o 450 € cada mes; a cambio, se deberán comprometer a recibir cursos de formación profesional. Los principales requisitos para su acceso son haber agotado una prestación o subsidio por desempleo y pedir esta ayuda antes de que hayan pasado dos meses desde esa fecha y no tener derecho a que estos sean prorrogados, no haber cobrado con anterioridad ninguna prestación de este tipo (RAI o PRODI) y acreditar haber buscado activamente trabajo durante al menos 30 días desde la pérdida de otras prestaciones durante el plazo de solicitud.

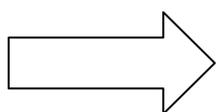
También existen **subsidios de desempleo para mayores de 45 y 55 años**, prestaciones subsidiarias a la prestación por desempleo, conocida habitualmente como el paro.

### **4.3 La Renta Básica**

Finalmente, una especial mención a Daniel Raventós por su propuesta y defensa de una nueva corriente de pensamiento, la creación de una renta básica de ciudadanía, diferente a todas las prestaciones mencionadas anteriormente. Dicho autor ha aportado su punto de vista en varios artículos de prestigiosas revistas especializadas en Ciencias Sociales.

La Renta Básica comenzó su andadura en el año 2001 como una nueva proposición defendida por numerosos autores y profesionales de la rama de las Ciencias Sociales, especialmente de Derecho y Trabajo Social. No obstante, su teoría se había estado desarrollando años atrás, por lo que contaba con una estructura sólida para su justificación y defensa. El objetivo principal de esta es la redistribución de la riqueza de un Estado y la promoción de la libertad personal de los individuos. Sus partidarios, entre los que se encuentran los españoles Juan Carlos Monedero y Ramón Espinar y algunos escritores extranjeros como Osmo Soininvaara y Jeremy Rifkin, apuestan por la implantación de la misma y han mostrado sus propuestas a los Gobiernos de sus respectivos países, sin éxito por el momento.

La Renta Básica sería un ingreso pagado por el estado a cada miembro de pleno derecho de la sociedad o residente, incluso si no quiere trabajar de forma remunerada, sin tomar en consideración si es rico o pobre, o dicho de otra forma, independientemente de cuáles puedan ser las otras posibles fuentes de renta, y sin importar con quién conviva (Daniel Raventós, 2006, p.3).



**La Renta Básica sería aportada por el Estado**

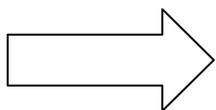
**Central a cada uno de los ciudadanos de su sociedad.**

Esta afirmación supone una autentica novedad dentro de los planteamientos liberales tan arraigados en nuestro país y a la sociedad, en general, le cuesta

aceptar este tipo de propuestas cuya finalidad principal es lograr un equitativo reparto de la riqueza de un país.

La Renta Básica se configuraría como derecho de la ciudadanía como cualquier otro, por ejemplo, el derecho al voto en las elecciones públicas. Su principal característica es precisamente esa, que las personas acceden a ella por el mero hecho de ser ciudadanos de un determinado lugar, no tienen que cumplir ninguna otra condición económica, laboral y/o personal (edad, sexo, creencias religiosas, estado civil).

**La Renta Básica se constituiría como un**



**derecho universal, sin exigir a los ciudadanos**

**mayor condición que la de residir en un determinado territorio**

Esta proposición tiene gran cantidad de detractores que basan sus argumentos en que la Renta Básica, tal y como está siendo diseñada, solo podría implementarse en los países más ricos y esta, además, supondría la aplicación de numerosos recortes en los sistemas de sanidad y educación. Ninguna de las dos premisas es cierta ya que los países "pobres" podrían financiar su Renta Básica de acuerdo con el nivel adquisitivo de sus ciudadanos, puesto que en Marruecos, por ejemplo, no necesitan la misma cantidad de dinero que en Alemania para poder vivir cómodamente. Del mismo modo que no se tolerarán rebajas en los pilares básicos del Sistema de Bienestar a favor de la Renta Básica ya que esto solo provocaría mayor desigualdad social entre ricos y pobres.

El autor propone una financiación de Renta Básica a través de una modificación del IRPF (Impuesto sobre la renta de las personas físicas). Un estudio realizado en la Comunidad Autónoma de Cataluña en el que Raventós colaboró muestra que "la reforma propuesta es viable en términos económicos y que el impacto en la distribución de la renta sería muy progresivo" (2006, p. 9). Él mismo sugiere una cantidad mensual de 451€ para cada individuo, con total

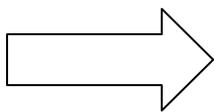
independencia de su unidad familiar o de convivencia; en el caso de los menores de edad, estos cobrarían entre un 33% y 50% de la cantidad concedida a los adultos.

Uno de los alegatos que emplea Daniel Raventós es que “la ciudadanía plena no es posible sin independencia material o sin un “control” sobre el propio conjunto de oportunidades” (2006, p.20)

Es decir, que las personas nunca podrán considerarse libres hasta que no tengan la posibilidad de elegir qué tipo de actividad quieren desarrollar en su vida personal. Si un ciudadano no puede dedicarse a lo que éste realmente desea, cooperación internacional, por ejemplo, porque depende del dinero que le paga una empresa por su trabajo para poder sobrevivir, este individuo no es autónomo.

Una buena Renta Básica de ciudadanía, entendida como forma de garantizar las condiciones materiales de existencia, aumentaría la libertad de la ciudadanía; haría a los pobres y a los desposeídos más independientes, más capaces para hacer oír su voz; posibilitaría que no tuvieran que vivir con permiso de otros (Daniel Raventós, 2006, p. 23)

### **La Renta Básica supondría una oportunidad**



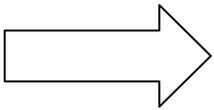
**para los ciudadanos con menores**

**posibilidades de integración**

La principal diferencia existente entre la Renta Básica y el Ingreso Aragonés de Inserción son los Proyectos de Inserción, a la cual la primera de ellas no hace mención alguna. Esto es debido a que la Renta Básica no exige ningún requisito más que el de ser un ciudadano de un determinado Estado; las personas que acceden a esta no tienen por qué encontrarse en situaciones de necesidad y exclusión, por tanto, un plan individual de inserción no tiene cabida en su concepción.

Es muy importante distinguir las dos prestaciones ya que, como se ha podido comprobar, sus premisas no tienen nada que ver. La Renta Básica tiene un carácter universal mientras que, el Ingreso Aragonés de Inserción posee una naturaleza dual, exige una contraprestación, le da una importancia excesiva a los Proyectos de Inserción, ya sean comunitarios y/o familiares, sin tener en cuenta que muchas de las personas que acceden al salario social no tienen problemas de integración en su ambiente social y, por tanto, estos planes no proceden, no se puede modificar una situación que no tiene problemas más allá de los económicos.

**Las características del IAI y la Renta Básica**



**son muy dispares; ambas prestaciones son totalmente opuestas aunque su finalidad es muy similar: la integración social.**

## **5. CONTEXTUALIZACION**

### **5.1 El barrio de La Almozara**

#### **5.1.1 Descripción física**

La Almozara es un barrio de la ciudad de Zaragoza, capital de provincia y de la Comunidad Autónoma de Aragón. Este distrito limita por el Sur con las Delicias, por el Este con el Casco Histórico, zona San Pablo, por el Norte con el Actur-Rey Fernando y, finalmente, con los barrios rurales en la zona Oeste. El barrio es conocido como la "Química" por los vecinos que más tiempo llevan residiendo en el mismo debido a la existencia de una planta de tratamiento de sustancias ácidas y abonos, la cual fue cerrada en el año 1979.

#### **5.1.2 Población en términos cuantitativos**

El barrio de la Almozara tuvo una población total de 25135 habitantes en el año 2013, de los cuales 3042 ciudadanos eran extranjeros. En este distrito hay mayor número de varones inmigrantes, 1663, que de mujeres, 1379. Sin embargo este hecho contrasta con la población total sin distinción por procedencia, ya que en el pasado año hubo 12190 hombres y 12945 mujeres empadronados en esta zona de la ciudad.

La edad media en el distrito a fecha 2013 es de 44'2 años, es decir, la población no está muy envejecida pero tampoco destaca por su alta tasa de juventud y nuevos nacimientos.

#### **5.1.3 Historia del distrito**

El desarrollo urbanístico de este distrito se produjo de forma tardía ya que, en sus orígenes, el barrio se encontraba muy aislado debido a la proximidad con el cauce del río Ebro y grandes territorios dedicados a la agricultura en los que actualmente se encuentra la estación intermodal Zaragoza-Delicias. Las primeras viviendas construidas estaban destinadas para los trabajadores de

Renfe debido a la proximidad del barrio con los trazados ferroviarios; en la actualidad ninguno de estos edificios permanecen en pie.

#### **5.1.4 Evolución de los últimos años**

El fenómeno de la inmigración del que nuestro país ha sido objeto durante los últimos 10 años ha contribuido al aumento de la población del barrio. No obstante, la Almozara solo alberga un 3% del total de población extranjera en Zaragoza, por debajo de los barrios Delicias y Casco Histórico, que son los que acumulan mayor cantidad de ciudadanos inmigrantes.

La tercera edad es un sector de población a tener en cuenta debido a la gran cantidad de ancianos que residen en el barrio y la creciente demanda de servicios para estos; por ejemplo, centros de día y residencias. Esta concentración de ciudadanos de edad avanzada se debe a que el barrio fue receptor de las migraciones interiores de los años 50 y 60, es decir, de los ciudadanos que trasladaron su residencia de los pueblos pequeños y el campo a la gran ciudad. Además, estos suelen vivir en los edificios más antiguos de la zona y los que, por tanto, se conservan en peores condiciones de habitabilidad y carecen de ascensor y/o calefacción.

Los bloques de viviendas construidos a partir de los años 80 y 90 son bastante modernos, la mayor parte de ellos forman pequeñas urbanizaciones que disponen de piscina y jardín comunitario. Las viviendas más antiguas se concentran en la zona Sur del barrio, en torno a la calle Rio Cinca y adyacentes, y la zona paralela a la rivera del río, Sierra de Vicor.

El barrio se distribuye en torno a dos grandes avenidas paralelas, Pablo Gargallo y Almozara, y una tercera, denominada como Puerta Sancho, que cruza de forma transversal y actúa como columna vertebral del mismo.

Se trata de una zona de la ciudad muy tranquila y sobre todo con un funcionamiento residencial. Existe pequeño comercio de barrio y supermercados de empresas nacionales y extranjeras. El tráfico por la zona es fluido ya que debido a su proximidad con el centro de la ciudad la población

utiliza en gran medida el transporte público. El distrito dispone de un gran parque en el que está ubicado el Palacio de la Aljafería así como de distintas zonas verdes cercanas a la margen derecha del Ebro, además de un centro deportivo militar y club social llamado "el Soto".

## **5.2 El Centro Municipal de Servicios Sociales La Almozara**

El Centro Municipal de Servicios Sociales de la Almozara está ubicado en el edificio que alberga al Centro cívico del barrio y comparte espacio con la biblioteca municipal "Rafael Andolz", un centro de convivencia para personas mayores, la Casa de Juventud y el Centro Municipal de Tiempo Libre "Vendaval", además de otros espacios propios como salón de actos, bar-restaurante, aulas disponibles para la realización de actividades y talleres, etc. Fue inaugurado el 15 de Febrero de 2002, la misma fecha en la que se realizó la apertura del Centro Cívico.

Siguiendo el artículo 14 de la Ley 5/2009 de Servicios Sociales en Aragón, "el Centro de Servicios Sociales constituye, dentro de cada ámbito de prestación

que se determine, la estructura administrativa y técnica de los servicios sociales generales". Es decir, el CMSS Almozara se encarga de las necesidades más generales de la población de Zaragoza; en los casos en que se detectan situaciones que requieren una intervención más especializada, por ejemplo adicción a determinadas sustancias, entre ellas el alcohol o la cocaína, o víctimas de la violencia de género, los profesionales del centro municipal derivan a estas personas a otros centros públicos en los que se ofrecerá una atención más adecuada al caso planteado.

Para completar la definición del mismo, un Centro Municipal de Servicios Sociales es "un equipamiento comunitario dotado de un equipo multidisciplinar e interdisciplinar integrado por diferentes profesionales, que se determinarán reglamentariamente en función de la población y de la problemática social del territorio de referencia, así como de los medios necesarios para gestionar y desarrollar los servicios sociales que se le encomienden"

### **5.2.1. Instalaciones**

El edificio es de reciente construcción, apenas han pasado 11 años de su inauguración, y sus instalaciones están muy bien conservadas, todo se

mantiene como nuevo y muy limpio, a pesar de la gran cantidad de personas que visitan el centro a diario. Cuenta con dos plantas entre las que están distribuidos los Servicios Sociales, el CTL, el centro de mayores, un bar-restaurante, una sala de actos, un almacén, la biblioteca pública del barrio, el despacho de la trabajadora social del centro de ancianos, varias salas libres en las que se desarrollan los talleres y demás actividades y, por último, un jardín con varios bancos para el descanso y una pista para jugar a la petanca.

El Centro de Servicios Sociales como tal se encuentra en la planta calle del edificio y dispone de 6 habitaciones, 4 de ellas corresponden a los trabajadores sociales y las dos restantes son utilizadas por los dos técnicos auxiliares, como una especie de recepción, y para guardar los expedientes en varios ficheros de grandes dimensiones. Los despachos no son muy grandes, de unos 15 m<sup>2</sup>, pero están bien equipados, con su respectiva mesa, sillas para el profesional y los usuarios, ordenador e impresora, armarios para guardar material de oficina, perchero, etc. Dos de ellos tienen una puerta directa a un pequeño jardín que pertenece al centro cívico y los otros tres tienen ventanas, por lo que son bastante luminosos. La única estancia que carece de ventana es el fichero; se trata de un cuarto muy pequeño lleno de ficheros de unos 2m. de altura en donde se conservan todos los expedientes de los usuarios de este centro. También se utiliza para guardar los paquetes de folios y demás material que se recibe por parte de la Administración.

### **5.2.2. Personal del CMSS**

La plantilla del CMSS Almozara está compuesta por cuatro trabajadores sociales, dos técnicos sociales auxiliares, una técnico de infancia, un educador familiar, una psicóloga cuya actividad está compartida entre dos centros municipales, una jefa de sección y la jefa de servicio.

A excepción de los técnicos auxiliares, todos los profesionales del CMSS disponen de despacho propio lo que hace posible una atención personalizada en un ambiente de intimidad adecuado. Sin embargo, el espacio cada vez se

está quedando más reducido debido a la acumulación de expedientes que deben ser correctamente almacenados en ficheros especiales y el aumento de los usuarios, que hace que el pasillo de entrada esté colapsado casi a diario.

### **5.2.3. Organización del CMSS**

El CMSS Almozara tiene un horario de apertura de 8 de la mañana a 3 de la tarde, aunque hasta las 9 de la mañana no comienzan a ejecutarse las citas programadas con los usuarios. Esta hora libre es empleada por los trabajadores del centro para terminar las tareas que han quedado pendientes de otras jornadas laborales, como por ejemplo, la elaboración de informes de inclusión social y la reflexión sobre cuál es la intervención más adecuada según el caso que se haya presentado al profesional.

Los trabajadores sociales suelen atender, diariamente, a unos siete usuarios con su correspondiente cita. En ciertas ocasiones acuden al CMSS personas usuarias con situaciones de urgencia que requieren una intervención rápida y se permite que estos sean atendidos en el mismo momento, sin necesidad de esperar varios días a una próxima cita. Estas excepciones permiten que las personas se tranquilicen y reciban consejo profesional sobre la problemática que plantean así como una intervención rápida en aquellas situaciones que lo requieran; la mayoría de estos casos de urgencia están vinculados al tema legal, sobre todo agresiones por violencia de género y precisan de una intervención conjunta con otros trabajadores sociales de diversos recursos públicos de la ciudad y con los abogados disponibles en los mismos.

A la semana, cada trabajador social atiende a unas 40 personas. La duración de las mismas varía en función de la problemática presentada y de la intervención que se va a realizar con cada persona y/o unidad familiar. Cuando se trata de una cita de seguimiento, es decir, un encuentro para llevar control sobre el proceso de búsqueda de empleo y del cumplimiento de los acuerdos firmados por una unidad familiar perceptora del IAI, se les suele dedicar 20-30 minutos. Sin embargo, cuando una persona acude por primera vez a los

Servicios Sociales o cuando hay que realizar una renovación del Ingreso Aragonés de Inserción se destinan de 60 a 90 minutos ya que se necesita más tiempo para hablar con los usuarios, obtener información sobre los mismos, plantear diversas posibilidades para mejorar su situación, etc.

Los usuarios que deseen ser atendidos por los profesionales deben disponer de cita programada que será facilitada por los técnicos auxiliares en el mismo centro o por contacto telefónico. Las personas son atendidas por los profesionales en sus despachos mediante entrevista personal, lo que garantiza un clima de intimidad y confianza.

### **Atención en los primeros encuentros**

Si los ciudadanos acuden por primera vez al CMSS los técnicos auxiliares se encargan de su recepción y de recoger los datos de identificación básicos en el SSCC, el sistema informático empleado en este centro, así como en el SIUSS (servicio de identificación de usuarios de servicios sociales). Se les asigna dos números de identificación, el ciudadano, que será exclusivo para esa persona o unidad familiar en toda la ciudad, y el número de expediente, que variará en función del CMSS al que la persona deba acudir por su empadronamiento. Finalmente, la documentación se guarda en una carpeta física, la misma en la que quedarán recogidas todas las intervenciones realizadas a la persona o unidad familiar.

Los nuevos casos son asignados y atendidos por la última trabajadora social que se incorporó al centro de Servicios Sociales hace apenas un año. Se ha establecido este sistema puesto que los trabajadores sociales que llevan más tiempo en el centro, 7 años aproximadamente, ya tienen muchos casos bajo su responsabilidad y no dan abasto para atender a todos ellos, lo cual entorpece la labor profesional y perjudica a las personas.

El centro carece de una sala de espera preparada para albergar a los usuarios que acuden y que tienen que permanecer en alguna habitación hasta que los profesionales puedan atenderlos. Esta carencia perjudica seriamente a las

personas, tanto a las que acuden en busca de ayuda como a los propios trabajadores, ya que se llegan a reunir muchas personas en un pasillo de menos de 2m. de ancho, que tienen que estar de pie, con niños pequeños que, en muchas ocasiones, se aburren y lloran, gritan, corretean por las instalaciones, etc.

### **División de tareas**

De los cuatro trabajadores sociales que trabajan actualmente en el CMSS Almozara, únicamente uno de ellos se dedica de forma exclusiva a la Atención a la Dependencia así como el Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia. Es decir, cuando acude al centro cualquier persona demandando información sobre estos recursos, directamente es citado con este trabajador social y el caso pasa a estar bajo su responsabilidad. Este profesional es el encargado de realizar los PIA (Programa Individual de Atención) que el IASS (Instituto Aragonés de Servicios Sociales) le encomienda; para ello, visita los hogares de las personas a las que se les ha reconocido un grado de dependencia 2 o 3, les realiza una entrevista y emite una propuesta de valoración técnica teniendo en cuenta las expectativas de la persona dependiente, en los casos que sea posible, y de la familia o personas encargadas del cuidado de esta y los servicios y prestaciones que el profesional considere más adecuados para cada situación. Todos los PIA deben ser realizados por el profesional en el plazo máximo de un mes desde que recibe la solicitud y son aprobados por Dirección General de Atención a la Dependencia.

Este trabajador social utiliza diversas escalas de apoyo para la valoración, como por ejemplo, la escala de comunicación de Holden y la escala de sobrecarga del cuidador de Zarit para evaluar a la persona, así como sus posibles dificultades derivados de su estado dependiente.

También valora la autonomía de las personas que solicitan la teleasistencia o ayuda en el domicilio a través de la escala Lawton. La puntuación obtenida por cada uno de los usuarios será la que les sitúe en una determinada posición en

la lista de espera de su correspondiente CMSS. Estas prestaciones están vinculadas a la capacidad económica de la persona solicitante, es decir, en función de sus ingresos y/o bienes tendrá que contribuir al pago de parte del servicio.

Por otro lado existe el denominado "programa de apoyo al cuidador", se concede por una causa sobrevenida en la figura de la persona responsable de la atención. El cuidador es el que tiene que obtener una puntuación de 16 a 26 puntos en la escala Lawton, es decir, debe encontrarse en unas circunstancias especiales y temporales, por ejemplo, haber sufrido un leve accidente y encontrarse con un brazo escayolado o una fractura en la rodilla, etc.

No obstante, este profesional también se encarga del resto de trámites que se realizan en el CMSS, a excepción del Programa de Atención Familiar, en la que se incluye al resto de compañeros, las tres trabajadoras sociales restantes, la psicóloga, la técnico de infancia y el educador familiar.

Todos los trabajadores sociales del centro llevan a cabo la tramitación de Ayudas de Urgente Necesidad para diversos aspectos de la vida cotidiana, aunque las que se aprueban con mayor frecuencia son las correspondientes al pago del alquiler de la vivienda y alimentación. La cantidad de las ayudas concedidas varía en función del número de miembros que formen la unidad familiar dentro de unos límites máximos establecidos por el Ayuntamiento de Zaragoza. También se encargan de realizar la solicitud para el Ingreso Aragonés de Inserción junto con un informe de intervención en la que se incluyen los compromisos que debe cumplir el usuario y los miembros de la unidad familiar, los objetivos a corto, medio y largo plazo, la declaración de bienes e ingresos y las obligaciones de la persona titular; por ejemplo, comunicar al profesional encargado de su caso cualquier tipo de modificación en sus circunstancias que pueda tener repercusión en este salario social.

## **Trabajo en red y en equipo**

También se lleva a cabo una importante labor de coordinación con profesionales de otros centros municipales de las distintas zonas de la ciudad y de otros recursos públicos y privados. Entre los públicos destacan el Instituto Aragonés de la Mujer, el albergue municipal, la Casa de las Culturas y el CMAPA (Centro Municipal de Atención y Prevención de las Adicciones).

Existe una buena coordinación entre los diferentes perfiles profesionales y personas que trabajan en dicho centro municipal. Cuando surgen dudas sobre cualquier aspecto que pueda afectar a la intervención de los casos, los compañeros no dudan en pedir la opinión de los otros profesionales para obtener el criterio de otras personas que tienen mayor experiencia en determinadas materias y problemáticas.

El intercambio de información entre los distintos profesionales del CMSS es una realidad y un requisito imprescindible para el trabajo en equipo.

Todas las semanas se lleva a cabo una reunión entre las tres trabajadoras sociales, la técnico de infancia y la psicóloga, generalmente los lunes a última hora de la mañana, de 13 a 15 horas. El objeto principal de este encuentro interdisciplinar es el intercambio de información sobre los distintos casos de menores que son susceptibles de ser declarados como situación de riesgo y que son evaluados por estas compañeras para confirmar si realmente existen problemas graves que deben ser asumidos por Protección de Menores. Durante estas dos horas, las profesionales presentan los nuevos casos de los que sospechan puede haber un problema por incapacidad parental, conflictos familiares, etc. La psicóloga se entrevista con los padres o los tutores de estos menores y decide si la unidad familiar debe ser objeto de intervención por parte del educador. La labor de la psicóloga es imprescindible ya que esta ofrece numerosas pautas para una correcta intervención familiar y sabe diferenciar los casos que realmente necesitan ayuda de urgencia de aquellos que simplemente requieren de un ligero apoyo en el control del menor; esto ocurre sobre todo en la etapa de adolescencia en la que los padres se ven

desbordados por determinados comportamientos de sus hijos y que con simples consejos profesionales se puede controlar esta situación.

Cuando un caso, tras la valoración de la psicóloga y de la trabajadora social encargada del mismo, es considerado como situación de riesgo para el menor o menores, debe ser notificado al servicio de protección de menores junto con un informe del mismo en el que se recogen las causas que han llevado a esta declaración. Los padres o tutores de los menores son informados al respecto, es decir, en cada momento saben cómo está funcionando la valoración de su caso. En la mayoría de ocasiones esta derivación al servicio de menores se produce por una falta de colaboración de la unidad familiar, que se niegan a acudir a las citas con la psicóloga o las trabajadoras sociales o no cumplen con los acuerdos firmados con las mismas; por ejemplo, escolarizar a todos los menores de 16 años y llevarles diariamente al colegio.

### **Otros profesionales del CMSS**

La técnico de infancia se encarga del control y seguimiento del Centro de Tiempo Libre "Vendaval", situado en el centro cívico del barrio, en el mismo edificio que el centro de Servicios Sociales. Así mismo, es la persona que hace posible la relación con los distintos centros escolares públicos, ya sean de educación infantil, primaria o secundaria, y es la representante del CMSS en la comisión absentismo del distrito. Asiste frecuentemente a reuniones con los trabajadores sociales de los CEIP y/o con la dirección de los institutos públicos y comunica a las trabajadoras sociales la información que facilitan los tutores de los menores que forman parte de las unidades familiares que se encuentran bajo su seguimiento. De este modo se evita que los usuarios traten de engañar a los profesionales, tanto educativos como de los Servicios Sociales, y ambas partes conocen otros aspectos esenciales para llevar a cabo una intervención más adecuada.

El educador familiar cumple con las funciones propias de este puesto; acude a los hogares de las unidades familiares que se encuentran dentro del programa

de educación familiar y actúa de "maestro", explicándoles como deben actuar ante determinados comportamientos de los menores, ofreciendo pautas, intentando solucionar los posibles conflictos surgidos entre las fuentes de autoridad, en este caso los padres o adultos encargados del cuidado de los menores, y los propios niños y adolescentes, además de modificar los hábitos de vida poco saludables (alimentación, sedentarismo) e ir avanzando poco a poco en la adquisición de nuevos comportamientos e interiorizar la importancia de la educación y de obtener una formación completa.

Los técnicos auxiliares sociales son los encargados de realizar las funciones propias de un administrativo, aunque también facilitan información a aquellas personas que acuden al CMSS tratando de obtener ayuda de cualquier tipo. Estos compañeros atienden las llamadas telefónicas, dan citas con los trabajadores sociales, ya sea de forma presencial o por teléfono, preparan y recogen el correo, guardan las resoluciones que llegan procedentes del IASS en sus correspondientes expedientes físicos, abren expedientes a todas aquellas que acuden por primera vez a los Servicios, ordenan el material recibido por la Administración para el correcto desarrollo de los servicios ofertados, realizan las fotocopias necesarias y compulsan y envían las diversas solicitudes, solicitan un traslado de expediente cuando un usuario o unidad familiar traslada su domicilio a la Almozara, etc. Su función es muy importante ya que organizan toda la documentación y facilitan que los trabajadores sociales puedan dedicarse por completo a los usuarios.

La jefa de sección no tiene un despacho propio en el CMSS, pasa la mayor parte del tiempo en el centro municipal del Actur ya que es allí en donde tiene su espacio personal. No obstante, suele llamar habitualmente para controlar el correcto desempeño de las funciones de los profesionales y cada 15 días se reúne con los mismos para hablar sobre los posibles problemas surgidos e incorporar mejoras en el servicio a través de las sugerencias de los empleados.

#### **5.2.4. Perfil de usuarios del CMSS**

El perfil de los usuarios que acuden al CMSS del barrio de La Almozara es bastante homogéneo, aunque siempre acuden casos que dificultan la intervención profesional precisamente por ser tan específicos y excepcionales.

Los usuarios del centro municipal acuden con mayor asiduidad suelen presentar una problemática similar, aunque cada caso posee su propia singularidad y exige una intervención individualizada. A continuación, se nombran los perfiles de usuarios que más se repiten, aunque la población susceptible de acudir a los Servicios Sociales no se limita a estos grupos de personas.

Ancianos de edad avanzada que desean solicitar el reconocimiento de su dependencia y las consiguientes prestaciones económicas y/o de servicio, y cuyos hijos/as o familiares directos acuden para iniciar este tipo de procedimientos.

Familias mono parentales en las que la mujer es la que tiene que ocuparse del cuidado y mantenimiento económico de los menores porque el padre de estos se niega a reconocer la paternidad, o no cumple con el convenio regulador y no ingresa la pensión de alimentación mensual a sus hijos.

Inmigrantes procedentes de diferentes continentes, especialmente de Suramérica, África central y países árabes, así como los países del Este, por ejemplo, Rumania. Suelen acudir tanto familias reagrupadas como personas solas con parientes en sus países de origen, que han trabajado desde su llegada a España en sectores como la construcción, agricultura o limpieza, y ahora, debido a la recesión económica, han perdido sus empleos.

La población de etnia gitana también es muy común en el barrio y en el centro; además, suelen ser familias muy acostumbradas a los Servicios Sociales ya que llevan muchos años acudiendo a este tipo de asistencia pública. Sin embargo, no tienen un perfil particular y definido; sus problemas son los mismos que los de cualquier otro usuario (desempleo, pocos ingresos económicos)

## **6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La metodología es uno de los componentes principales de la ciencia, entendida esta como "un conjunto de conocimientos sobre la realidad observable, obtenidos mediante el método científico" (Sierra Bravo, 1997, p. 15).

La metodología es el procedimiento, el modo de actuar, el proceso de investigación como tal; el denominado método científico. Este está formado por una sucesión de fases y/o etapas por las que los investigadores deben pasar para obtener respuestas a las preguntas planteadas inicialmente.

El método científico se basa en la observación de la realidad, en el caso de las ciencias sociales, los comportamientos humanos. Es empírico; la experiencia es la fuente principal de conocimientos, a diferencia de otras ramas del conocimiento como la filosofía o la teología.

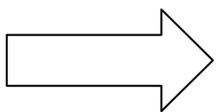
También se fundamenta en la teoría elaborada anteriormente por otros autores sobre dicha problemática u otros temas con los que se relaciona estrechamente. Es un método teórico, ya que nutre de estos conocimientos y, al mismo tiempo, genera más saber al obtener nuevas conclusiones.

Este capítulo es muy importante ya que de aquí depende la autenticidad y validez de la investigación. Si no se selecciona adecuadamente la muestra, esta provocará errores en las conclusiones al ser demasiado pequeña para el total de la población objeto de estudio. Lo mismo ocurre con las técnicas de recogida de datos; hay que realizar un análisis previo para conocer de qué manera se puede obtener mejor la información necesaria. Por ejemplo, si la población estudiada no es accesible y no se puede establecer un contacto directo con la misma, la entrevista no es una técnica adecuada ya que no existirían ocasiones para poder llevar a cabo la misma.

Al finalizar este apartado, se podrá llevar a cabo la recogida sistemática de información con su posterior análisis sin que surjan problemas por una falta de previsión. En el método científico la improvisación no es un valor recomendable

ya que esta solo provoca errores innecesarios y confusión en los propios investigadores, que pueden quedar atascados en una fase del proceso y no saber por dónde continuar. Por todo ello es importante una planificación que preceda a la acción, a la investigación como tal, entendida esta como el momento en el que la persona que estudia entra en contacto con la realidad y con el problema a observar.

**El objetivo de la metodología es la**



**definición de las técnicas de investigación y**

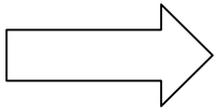
**la planificación de la fase de recogida de datos**

Esta investigación se nutre de información obtenida a través de los informes y planes individuales de inserción emitidos por los trabajadores sociales del CMSS de la Almozara. Estos datos se refieren a las características personales familiares de las personas beneficiarias del IAI en el barrio mencionado anteriormente durante el año 2013; por tanto, se considera de mayor importancia el uso de una metodología cualitativa.

Lo verdaderamente interesante de este estudio no es ofrecer el porcentaje de personas que han cobrado el IAI en más de una ocasión, sino informar a la sociedad, más concretamente a los profesionales de los Servicios Sociales y a la Administración encargada de gestionar esta prestación, de las características actuales de las personas que acceden al salario social.

Es decir, lo que importa es conocer las circunstancias de los individuos, contando además con la opinión de los trabajadores sociales del CMSS la Almozara, los cuales pueden plantear respuesta a los interrogantes surgidos tras analizar los datos.

Es por todo ello por lo que se recomienda una perspectiva cualitativa, subjetiva, donde la carga atributiva prime sobre el interés estadístico que ha cobrado tanto protagonismo en los últimos años.



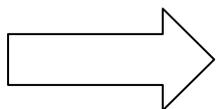
**En esta investigación ha sido empleada una  
metodología cualitativa que recoge características  
personales del universo**

“En el diseño se trata de planificar el contraste de las hipótesis con la realidad, lo que constituye la esencia misma de la investigación” (Sierra Bravo, 1997, p. 124)

El objetivo de esta organización previa es la creación de una guía que acompañe al investigador en todo momento para evitar que se desvíe de las directrices marcadas y para que este pueda introducir mejoras en los momentos oportunos.

En el momento de definición del problema a abordar se establecen las premisas del estudio; no obstante, los investigadores pueden realizar modificaciones cuando estos lo estimen oportuno al encontrarse ante problemas de acceso a la información, etc. El modelo inicial sirve como guía para todo el proceso, pero este es influenciado por los hallazgos de los encargados del estudio; no es, en ningún caso, algo estático e invariable.

El problema de estudio fue definido en el momento inicial; para ello fue necesario establecer un contacto con los profesionales de dicho Centro Municipal puesto que estos podían ofrecer ideas interesantes a la hora de abordar la cuestión. Este proceso resultó un poco complejo ya que hubo que simplificar lo máximo posible y centrar la investigación es lo verdaderamente importante, teniendo en cuenta las capacidad real del investigador.



**La definición del problema  
de estudio es un proceso complejo**

El Ingreso Aragonés de Inserción es un tema que tiene muchas posibilidades de investigación debido a su relevancia en la sociedad actual.

Para esta investigación se decidió realizar un estudio descriptivo puesto que el tiempo disponible para llevar a cabo una investigación de mayor amplitud era muy escaso. La selección final de este tipo de estudio se debe a la facilidad de acceso a los datos deseados; en el caso que los trabajadores sociales no hubieran querido facilitar esta información, no habría sido posible su realización.

## **6.1. Diseño de la investigación**

En la fase de diseño hay que realizarse las siguientes preguntas:

¿Qué datos son necesarios? Es aquí donde se proponen numerosas variables de estudio y se seleccionan aquellas que mejor recojan la información.

Las unidades de observación, es decir, la fuente principal de donde se obtienen los datos para la investigación son los individuos residentes en el distrito zaragozano de la Almozara beneficiarios de la prestación social del Ingreso Aragonés de Inserción en el año 2013.



**Las unidades de observación son los  
individuos titulares del IAI en el barrio  
de la Almozara en el año 2013**

Atendiendo al objetivo de la investigación, este estudio tiene un diseño no experimental, seccional y descriptivo; está limitado a la observación y estudio de un solo grupo o muestra en un periodo temporal concreto. Se basa, principalmente, en la descripción y exposición de un aspecto concreto de la realidad, en este caso, los ciudadanos beneficiarios del IAI en un distrito de la ciudad de Zaragoza, en términos cuantitativos y medibles. Este esquema exige que la muestra que se vaya a estudiar sea seleccionada a partir de su representatividad, una correcta y detallada definición del problema y de aquello que se desea estudiar además de que los investigadores posean un conocimiento en profundidad del objeto.

El principal inconveniente de este diseño es que únicamente estudia las características de una muestra, sin entrar a responder a las causas que producen esa situación o los efectos de la misma en la vida de las personas. Por el contrario, el grupo escogido es estudiado sin ser manipulado ni influenciado por el investigador, lo cual es una gran ventaja para elaborar las conclusiones finales.



**La investigación tiene un diseño  
no experimental, seccional y descriptivo**

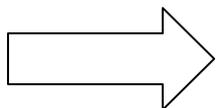
### **6.1.1. Variables**

Las variables muestran dos rasgos esenciales: por un lado, son características observables de algo, en este caso, de los individuos usuarios de los Servicios Sociales y, por otro, son susceptibles a una transformación o cambio con la relación a estas; es decir, estas particularidades pueden cambiar si la persona realiza determinadas acciones en su vida cotidiana.

“La finalidad del trabajo científico no es otra que descubrir la existencia de las variables y su magnitud y probar las relaciones que las unen entre sí” (Sierra Bravo, 1997, p. 99).

Siguiendo a J.A. Davis (1971), cada una de las variables debe estar compuesta por cuatro componentes básicos: nombre, definición o breve explicación de la misma, conjunto de categorías, procedimiento para realizar la clasificación a partir de las respuestas de los sujetos encuestados o estudiados.

### **Las variables de estudio seleccionadas**



**reflejan las características**

### **socio-demográficas de los titulares del IAI**

En este caso, las variables escogidas han sido aquellas relacionadas con los aspectos socio-demográficos de los ciudadanos a investigar:

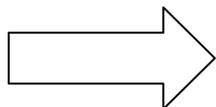
- Sexo (hombre y mujer).
- Edad (18-30, 31-40, 41-50, 51-65).
- País de procedencia (Europa del Este, África Subsahariana, Latinoamérica, España, Europa y Norte de África).

- Nivel formativo alcanzado (analfabeto, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional, Bachillerato, estudios universitarios, cursos ocupacionales).
- Número de miembros de la unidad familiar (1,2,3,4,5, 6 o más)
- Número de menores en la unidad familiar (0,1,2,3,4,
- Profesión/es ejercidas (comercio, construcción, hostelería, servicio doméstico, limpieza, servicios públicos, régimen de autónomo y empresas de trabajo temporal).
- Vida laboral (nº años cotizados a la Seguridad Social).
- Ingresos económicos mensuales extras.
- Tiempo en situación de desempleo (0-12 meses, 1-3 años, 3-5 años, 5-10 años y más de 10 años).
- Nº veces de cobro del Ingreso Aragonés de Inserción.
- Motivo de visita al Centro Municipal de Servicios Sociales.

Algunas de ellas han sido categorizadas por intervalos; estas son edad, tiempo en situación de desempleo, ingresos económicos mensuales extras y nº años cotizados a la Seguridad Social. Otras, como por ejemplo el sexo, son variables dicotómicas, de respuesta SI o NO.

También se han tenido en cuenta las situaciones especiales que pueden dar lugar o agravar la situación de vulnerabilidad y/o exclusión social de estas personas (problemas de drogadicción, violencia de género, enfermedades mentales, intervención de Protección de Menores, etc.).

### **Las variables edad e ingresos económicos mensuales**

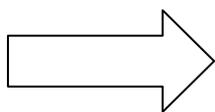


**extras han sido categorizadas por intervalos**

Dichas variables, según su naturaleza, son cualitativas ya que hacen referencia a las características personales, familiares y laborales de los sujetos titulares de la prestación IAI. Se pueden medir en términos numéricos, por ejemplo, número de personas que componen la unidad familiar, pero hace referencia

expresa a la situación de estas personas, la cual da lugar a la concesión de dicho salario social.

Según la amplitud de las unidades de observación, son variables individuales, ya que se refieren a cada uno de los usuarios estudiados de forma particular, sin concebir a estos como un colectivo social. También son variables relativas, ya que incluyen la relación entre las diferentes categorías. Por ejemplo, la edad y el número de años cotizados a la Seguridad Social, ya que se entiende que cuanto más mayor es una personas, mas años ha podido dedicar a su trabajo y, por tanto, más tiempo habrá podido cotizar.



**Se trata de variables individuales,  
cualitativas y medibles en términos numéricos**

La operativización de variables es un proceso por el cual son sustituidas unas variables generales que no pueden ser medidas de forma directa por otras mucho más operativas. En dicha investigación ha sido preciso realizar este ejercicio ante determinadas variables como la cualificación formativa y laboral alcanzada por los sujetos, concepto muy global que tuvo que ser concretado para su correcta mediación y posterior análisis.

¿Dónde se pueden encontrar? Hay que decidir el lugar y la fecha a estudiar, ya que se puede investigar sobre el momento actual o bien sobre acontecimientos o hechos pasados, siempre y cuando se disponga de la información necesaria en archivos históricos.

### **6.1.2. Fuentes de información**

Al haber situado la investigación en el contexto de una zona determinada de la ciudad de Zaragoza, el barrio de la Almozara, la información será suministrada por el CMSS del distrito, ya que es en este lugar en donde se realiza la atención a las personas que acceden a la prestación IAI.

La principal fuente de información del estudio es el CMSS la Almozara a través de documentación escrita (expedientes personales de cada unidad familiar y las anotaciones de los trabajadores sociales encargados de cada caso) y de las aportaciones verbales de los profesionales, a través de los numerosos encuentros llevados a cabo con los mismos.

**La fuente de información escrita**



**y verbal de la que se nutre este estudio**

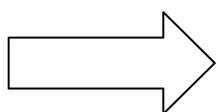
**es el CMSS Almozara y sus trabajadores**

También se ha decidido que el 2013 sea el año a estudiar; concretamente, los usuarios de los Servicios Sociales que se beneficiaron de dicha prestación en 2013 en el barrio de la Almozara.

## **6.2. Universo y muestra**

Al tratarse de un estudio cualitativo, es recomendable trabajar con ejemplares significativos que guarden una estrecha relación con el tema a estudiar. Es decir, los sujetos de la muestra serán seleccionados por su relación con el problema de investigación; no interesan aquellas personas que, a pesar de ser usuarios del Centro Municipal de Servicios Sociales de la Almozara, nunca hayan sido beneficiarios del IAI.

**El universo de esta investigación es**



**el total de ciudadanos titulares y beneficiarios**

**del IAI en 2013 en el distrito de la Almozara**

La muestra es “una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos” (Sierra Bravo, 1997, p.174)

El principio fundamental para seleccionar una muestra es que cada uno de los sujetos que forman parte de la población total tengan las mismas posibilidades de ser elegidos.

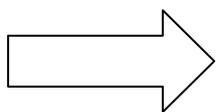
“La muestra ha de constar de un número suficiente de elementos, elegidos al azar, tal que proporcione una seguridad estadística de que los resultados que se obtengan de ella puedan, dentro de los límites estimados, representar realmente al universo” (Sierra Bravo, 1997, p. 226)

Lo que el autor quiere decir con esta frase es que la muestra debe lograr un tamaño adecuado, una proporción mínima para que los resultados del estudio tengan una aplicación real y no se reduzcan a una determinada población muy pequeña y concreta.

El tamaño de la muestra estará condicionado por la extensión del universo, que puede ser infinito o limitado, la desviación típica, el error de estimación y,

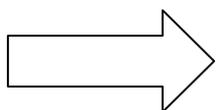
por último, el intervalo de confianza, que es la probabilidad de éxito de un cálculo realizado por un investigador.

Para el universo total de personas titulares y beneficiarias de la prestación IAI en el barrio de la Almozara en el año 2013, un total de 393 personas, habría que estudiar y analizar un mínimo de 198 expedientes para que la muestra fuera representativa y se pudiera aplicar a la totalidad de la población. Por limitaciones temporales y de capacidad técnica, la muestra final es inferior a esos 198 expedientes, por lo que es necesario calcular el error muestral.



**El universo total asciende a  
393 personas titulares del IAI**

La muestra escogida para esta investigación asciende a 100 personas, un 25'44% del total de población que fue beneficiaria del Ingreso Aragonés de Inserción en el año 2013 en el barrio de la Almozara. Cumple la condición de formar parte del universo estudiado, sin llegar a ser la totalidad del mismo, además de la ausencia de cualquier tipo de alteración en dicha elección.



**La muestra final se eleva a 100 personas**

“Fundamento básico de la muestra es la existencia de un registro de dicho conjunto, en el que aparezcan individualizadas todas sus unidades, y permita realizar la elección mediante un sorteo riguroso” (Sierra Bravo, 1997, p. 176)

En esta investigación si existe una base de la muestra, la cual es facilitada por el CMSS de la Almozara a través de sus ficheros electrónicos. La población usuaria de los Servicios Sociales está registrada a nivel municipal, es decir, dentro de la ciudad de Zaragoza. Este censo permite numerar a cada uno de los individuos que forman parte de la población total y, de este modo, preservar su intimidad y lograr la protección real de los datos de carácter personal.

No se ha destacado ningún caso por encima del resto porque este pudiera confirmar los objetivos de partida, sino que dentro de la totalidad de los usuarios del IAI, se han escogido por orden alfabético los 100 primeros expedientes; ha sido totalmente aleatorio.



**La selección de la muestra  
ha sido aleatoria y casual**

Por otro lado, la unidad de la muestra es cada uno de los elementos que componen la misma. Estas unidades son simples, en el caso de personas independientes y colectivas, puesto que también hay numerosas unidades familiares compuestas por varios miembros que comparten una economía común. La talla de la muestra es el número de individuos que la forman cuando esta es colectiva; así, la unidad de muestra nº 20 estaría tendría una talla de 5 personas.

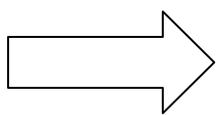
“Cualitativamente, la muestra debe tener las mismas características que la población que representa” (Sierra Bravo, 1997, p. 179)

“Las muestras tienen un fundamento matemático estadístico” (Sierra Bravo, 1997, p.175) consistente en que los frutos obtenidos al final de la investigación puedan ser aplicados para el universo general del que ha sido extraída la muestra, teniendo en cuenta las limitaciones de probabilidad y error.

### **6.3. Procedimientos y tareas**

El momento de la recogida de datos supone el primer contacto directo del investigador con la realidad que pretende estudiar. En ocasiones, pueden surgir imprevistos que obliguen a realizar cambios en el esquema diseñado anteriormente.

La recolección de información se llevó a cabo durante varios días puesto que esta tarea conllevaba varias horas de dedicación. La mayoría de los expedientes físicos contenían gran cantidad de documentación, antiguas solicitudes de la prestación, fotocopias de sus documentos personales, etc. La selección de aquella información más relevante, es decir, la incluida dentro de las variables del estudio fue una constante en todo el proceso; hubo que desechar todo aquello que carecía de interés para esta investigación y esto supuso un esfuerzo mayor.

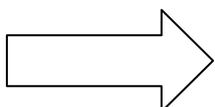


**Hubo que realizar una selección de  
la información importante y desechar**

**la documentación no relacionada con las variables**

Una vez finalizó la etapa de observación y recolección de datos, estos quedaron como un conjunto de información dispersa y desigual, sin forma alguna.

Es en este momento cuando se llevó a cabo la clasificación de los datos, es decir, se asociaron los datos de cada una de las variables seleccionadas para tratar de llegar a algún tipo de conclusión y/o explicación.



**Una vez se analizaron la totalidad de los expedientes,  
se procedió a la clasificación de los datos**

“El objeto de la clasificación es reflejar, previa su diferenciación, la dimensión colectiva de los datos recogidos en la observación y con ello poner de manifiesto las uniformidades, semejanzas y diferencias de los fenómenos sociales” (Sierra Bravo, 1997, p. 407)

“La clasificación comprende dos operaciones fundamentales: la codificación y la tabulación” (Sierra Bravo, 1997, p. 407)

La codificación facilita traducir las diferentes variables y categorías en números y signos para poder trabajar con los mismos. La finalidad principal de este ejercicio es la representación de palabras en símbolos numéricos.

En esta investigación la tarea de codificación no ha cobrado especial protagonismo ya que la mayor parte de las variables eran numéricas; por ejemplo, la edad y el número de miembros de la unidad familiar.

Sin embargo, para otras variables como la formación educativa y la experiencia laboral fue necesario decidir qué categorías establecer; al ser términos cualitativos, no numéricos, pueden conducir a la ambigüedad. Por ello resultó imprescindible la descripción previa.

Para proceder a este paso de la investigación se seleccionó el programa informático de Excel, ya que este permite ordenar los datos en tablas y realizar automáticamente la suma total de todos ellos.

Este programa fue de gran ayuda; todas las operaciones de cruce de tablas se realizaron también gracias a sus posibilidades. Por ejemplo, se cruzaron las variables edad y sexo para saber cuántas mujeres y cuantos hombres había en cada uno de los intervalos de edad. Esta operación resulta muy interesante ya que los datos pueden reflejar relaciones entre las características personales y la situación de estas personas.

No obstante, el objetivo de esta investigación no es la búsqueda de relaciones causales entre variables; a pesar de las aportaciones de los trabajadores

sociales del CMSS Almozara, que ofrecieron su propia opinión del por qué de estos resultados, esta tarea no corresponde ser realizada debido al carácter únicamente descriptivo de la investigación.

**Se ha utilizado el programa informático**



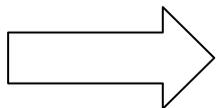
**Excel para organizar los datos**

USUARIOS	18-30	31-40	41-50	51-65	SEXO HOMB	SEXO MUJER
432				1		1
3221			1			1
3572		1			1	
4439			1		1	
1364		1				1
1987		1				1
3455	1					1
4126	1					1
4815		1			1	
3474	1					1
4136			1			1
2676			1		1	
3652	1					1

Imagen: fuente propia. Tabla de datos de Excel.

## 6.4. Técnicas

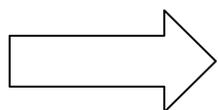
Finalmente, aparece la cuestión de cómo recoger los datos elegidos, que dirige a la selección de las técnicas de obtención y análisis de la información.



**Se han llevado a cabo dos tipos de técnicas: la observación documental y la entrevista**

En primer lugar, la información va a ser obtenida a través de la observación documental. "Se trata de la utilización de documentos cuya elaboración y supervivencia no ha estado presidida por objetivos de investigación social" (Sanz Hernández, 2006, p. 96)

Se ha realizado una investigación secundaria ya que dicho estudio se ha limitado al análisis de los datos recabados con anterioridad por otros profesionales; en este caso, por los cuatro trabajadores sociales del CMSS Almozara al elaborar los Planes Individualizados de Inserción.

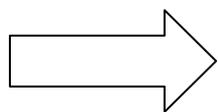


**Este estudio es una investigación secundaria, se limita al análisis de documentos elaborados previamente por otras personas**

Los documentos escritos poseen un carácter indirecto debido a que no posibilitan que el investigador tenga contacto con la realidad que estudia, sino que únicamente la conoce a través de las aportaciones de otros autores. Son los trabajadores sociales los que conocen a las unidades familiares y personas que se encuentran en diversas situaciones de vulnerabilidad y exclusión y, por tanto, son ellos los que emiten los diversos informes sociales.

Dicho carácter secundario sumado a que los datos han sido elaborados por personas no investigadoras y con fines muy distintos a los científicos hace que estos deban ser examinados rigurosamente para medir su fiabilidad.

Los datos empleados en la elaboración del estudio han sido datos no publicados y elaborados por un organismo público, un centro municipal de la ciudad de Zaragoza. Esta documentación es totalmente confidencial y es una forma de registrar su actuación y uno de los requisitos exigidos por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para que los ciudadanos accedan a la prestación social del IAI. El carácter privado de la misma hizo que, en primer lugar, hubiera que pedir permiso para acceder a ella, teniendo el total consentimiento y apoyo de los cuatro profesionales que forman parte de este CMSS.



**Los datos examinados han sido elaborados  
por un organismo público y no han sido  
publicados debido a su carácter confidencial**

Una vez se han escogido las variables y categorías de estudio, se pasa a examinar detalladamente los documentos favorecidos por los profesionales mencionados anteriormente con el fin de encontrar en estos los datos seleccionados.

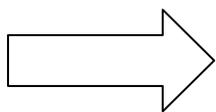
“El uso que hace el investigador social de la documentación disponible deberá ir acompañado de la correspondiente evaluación e interpretación del material documental” (Sanz Hernández, 2006, p. 101).

La observación documental debe estar regida por los principios de autenticidad y credibilidad; hay que comprobar que los datos sean verídicos y ciertos, puesto que pueden existir errores en la recopilación original, ya sea intencionadamente o de forma no premeditada. También surge el problema de la interpretación y comprensión de los documentos revisados; en esta investigación apenas hay riesgo de errores en la lectura de los datos incluidos en los expedientes físicos de cada una de las unidades de la muestra, ya que es una información que no conduce a confusiones debido a su simplicidad y generalidad.

En segundo lugar se puso en práctica otro tipo de técnica de investigación social, la entrevista. Esta herramienta fue aplicada con uno de los cuatro profesionales del CMSS Almozara tras la finalización del análisis de los datos para conocer la opinión de experto en dicha cuestión.

Se llevó a cabo una entrevista semi-estructurada y focalizada al tema de interés, Las preguntas realizadas fueron abiertas para facilitar la expresión de la opinión y juicios del profesional y no limitar su intervención a una respuesta afirmativa y/o negativa. Este tipo de entrevista es altamente recomendable para obtener respuestas más elaboradas y de carácter subjetivo; en este estudio no sería adecuado la realización de cuestionarios de respuesta afirmativa/negativa ya que precisamente lo que se desea obtener es información de tipo personal y posibles respuestas a los datos hallados.

**La entrevista realizada fue semi-estructurada**

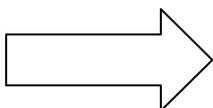


**y focalizada al tema de interés:**

**las características de los titulares de IAI**

Se partió de un guión flexible, el cual queda recogido en los anexos de este documento. Este está compuesto por varios focos, correspondiendo a los apartados en los que se subdivide el análisis de los datos; los focos principales sobre los cuales se preguntó al profesional fueron: sexo, país de procedencia, edad, número de IAI concedidos a la unidad familiar y la composición familiar. Por tanto, podría definirse esta como una entrevista en profundidad, al abordar las características socio-demográficas de la población objeto de estudio con las personas que visualizan estas situaciones diariamente.

**Las preguntas fueron abiertas para**



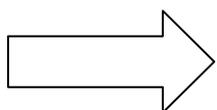
**facilitar la expresión subjetiva**

La entrevista fue realizada en el propio CMSS, en uno de los despachos disponibles. Tuvo una duración aproximada de 40 minutos y el profesional

entrevistado facilitó gran cantidad de información, lo cual supuso un enriquecimiento de la investigación.

## 6.5. Validez y fiabilidad

La validez también es un valor a tener en cuenta; esta no es más que la capacidad de la investigación para realizar afirmaciones verídicas, es decir, que correspondan a fenómenos de la realidad, teniendo en cuenta las grandes limitaciones del conocimiento humano.



**Existen cuatro tipos de validez:**

**de constructo, de contenido, de criterio y de diseño**

En primer lugar se encuentra la validez de constructo, construida sobre una adecuada base teórica, que he obtenido por medio de la revisión literaria en etapas anteriores de la investigación. Debe existir una adecuada relación entre los instrumentos de medida de datos y la información que interesa analizar y estudiar. Además, los complejos que se utilizan para designar a las diferentes variables y categorías deben ser sencillos y, en caso de que estos puedan conducir a la confusión, explicar su significado para los futuros lectores del informe de investigación.

Dentro de este tipo de validez, aparece, por un lado, la validez de contenido, la cual se garantiza a través de un objetivo claro y conciso que abarque la totalidad del problema planteado. Es decir, estudiar todos los elementos necesarios para que los resultados finales puedan ser aplicados a la sociedad en general, teniendo en cuenta la capacidad investigadora y el posible error muestral encontrado.

En segundo lugar se encuentra la validez de criterio, la cual se refiere a la adecuación de las variables y categorías escogidas para estudiar el tema seleccionado. Por ejemplo, si se quiere medir el nivel educativo y formativo alcanzado por los usuarios del IAI, habrá que establecer las categorías idóneas (Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, etc.), las categorías bajo, regular, bueno o malo no serían válidas ya que cada persona tiene un

idea de qué tipo de nivel formativo es mejor o peor, y esta categorización no tiene una base científica ni sólida.

Por último, la validez de diseño se refiere al control de los procedimientos de la investigación, es decir, cómo son aplicados los distintos instrumentos de medida, la rigurosidad técnica, tener en cuenta todas las posibilidades para seleccionar las mejores ideas, asegurar que la selección de la muestra sea totalmente aleatoria, es decir, no elegir los casos o expedientes que vayan a ofrecer los resultados que más favorezcan al investigador, etc.

En cuanto a la fiabilidad o confiabilidad, se trata obtener unos resultados seguros, no arbitrarios; lo cual significa que si en vez de haber seleccionado los 100 expedientes que se van a estudiar, hubiera escogido otros 100 distintos, los resultados no serían distintos.

“Las ideas obtenidas en la investigación científica a lo sumo pueden llegar a ser una imagen aproximada de la realidad, pero nunca una expresión perfecta de la misma” (Sierra Bravo, 1997, p. 126)

Debe existir una validez interna, una relación entre los resultados obtenidos y el fenómeno estudiado; y una validez externa, de estas mismas conclusiones con otras muestras que aun no han sido estudiadas, en este caso, con ciudadanos beneficiarios del IAI en otros barrios de la ciudad de Zaragoza

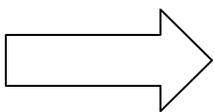
## 6.6. Error muestral

La muestra es una representación del universo total, por lo que siempre existirán pequeñas diferencias y errores entre la muestra seleccionada para la investigación y la población real.

El error muestral se obtiene por medio de operaciones estadísticas y se puede aplicar a todo tipo de muestras, sea cual sea su tamaño.

“El error muestral establece el intervalo de confianza dentro del que se mueve la muestra. Representa el error estadístico máximo de la muestra en cuanto es válido para el conjunto de todas las distintas muestras del mismo tamaño que se pueden tomar de la misma población” (Sierra Bravo, 1997, p. 207)

Los posibles errores en los resultados suelen ser menores que el error máximo que señale el error muestral.



**Debido al pequeño tamaño de la muestra  
ha sido necesario calcular el error muestral**

Dicho error muestral se calcula a partir de los siguientes factores: la extensión del universo, que es finito, puesto que no supera las 100.000 unidades, el tamaño de la muestra, en este caso, 100 personas, el nivel de confianza adoptado y, por último, la desviación típica.

Cuanto mayor sea el tamaño de la muestra, menor será el error muestral. Esto es debido a que si se estudian más casos, los resultados obtenidos serán más fiables al estar basados en la realidad y no en la aplicación genérica por similitud.

“El nivel de confianza no es otra cosa que la proporción del total de las medias muestrales, que forman el área de esta curva (campana de Gauss) de distribución estadística normal del universo que se piensa abarcar” (Sierra Bravo, 1997, p. 210)

En dicha investigación se han usado variables cualitativas dicotómicas en las que solo había dos categorías posibles, la afirmativa y la negativa. Estas variables se pueden cuantificar utilizando, por ejemplo, la nueva álgebra de Boole, asignando el número 1 a la respuesta positiva y el 0 a la negativa.

“El error muestral es un error de tipo aleatorio estadístico, probable y genérico, que tiene lugar cuando se utilizan muestras y se basa en las fluctuaciones aleatorias del muestreo” (Sierra Bravo, 1997, p. 213)

Con gran ayuda del profesor responsable de tutorizar dicha investigación, se ha calculado el error muestral para dicho estudio a través de la fórmula para poblaciones finitas:

$$e = \sqrt{\frac{Pq \cdot Z^2}{n} \cdot \frac{N-n}{N-1}}$$

La varianza indica la dispersión, la variabilidad de nuestra población. La población total puede ser muy homogénea o muy heterogénea, es decir, las respuestas pueden ser muy similares o muy diferentes. Por el momento desconocemos esta información así que para que los resultados resulten válidos hay que ponerse en la peor situación posible, la máxima variabilidad. Esto es: **pq= 0.25**

La población total objeto de estudio asciende a 393 personas (**N**), mientras que la muestra seleccionada, o **n**, son 100 usuarios.

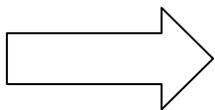
Por último, hay que definir el nivel de confianza, es decir, qué porcentaje de población abarca la investigación. Las medias que se obtengan en las variables seleccionadas para la muestra de 100 personas no representarán al 100% de los usuarios, sino al 95,5%. Esto quiere decir que hay una probabilidad del 95,5% de que las medias obtenidas en la muestra sean la media del universo, la cual se habría logrado si se hubieran estudiado los 393 expedientes donde está incluido el total de la población. Una desviación típica de una sigma

abarca al 68% de la población mientras que una desviación típica de 2 sigmas abarca al 95,5 de la población. En la fórmula que empleada posteriormente, el valor de 2 sigmas se refleja en un valor zeta; en definitiva, un nivel de confianza de 95,5% corresponde a  $z: 2 \sigma$ .

Tras situar los valores correspondientes, obtenemos la siguiente fórmula, en la que solo queda calcular el valor de e, error muestral.

$$e = \sqrt{\frac{0.25 * 2^2}{100} \cdot \frac{393 - 100}{393 - 1}}$$

El resultado alcanzado tras realizar las operaciones matemáticas correspondientes es 0'0864, que corresponde a un 8'64%.



**El error muestral calculado refleja  
un porcentaje de fallo del 8'64%**

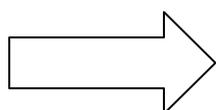
Este resultado significa que si la muestra ha sido seleccionada de manera estrictamente aleatoria, que en este caso se ha realizado de tal forma, los resultados finales que se obtengan de esta investigación tendrán un margen de error de +/- un 8'64%.

## **6.7. Informadores clave**

Para completar y buscar una significación a los datos obtenidos a través de la revisión de documentación se propuso realizar una entrevista a alguno de los informadores clave, es decir, a cualquiera de los cuatro trabajadores sociales que actualmente están trabajando en el CMSS de la Almozara y que podrían ofrecer una explicación a la información elaborada estadísticamente.

El motivo principal de esta acción es el enriquecimiento del estudio, completando los datos estadísticos con información de tipo cualitativo, es decir, percepciones y opiniones personales.

Con esta técnica de investigación se facilita un espacio para la reflexión de profesionales expertos en la materia tras presentarles los datos finales. El estudio diseñado se limita a ofrecer una descripción de las características de la muestra objeto, las personas beneficiarias del IAI en el año 2013 en el barrio de la Almozara. No aporta razones que justifiquen los datos hallados y contrastados; simplemente informa sobre la situación de estos con fines científicos.



**Los informadores clave son los**

**propios profesionales del**

**Centro Municipal de Servicios Sociales de la Almozara**

Por ello parecía de gran interés contar con la opinión de los trabajadores sociales; estos contaban con los datos en bruto, pero no había podido proceder a una elaboración más detallada de los mismos, por lo que su presentación estadística resultaría de gran ayuda, interés y novedad; podría confirmar sus teorías individuales del por qué de la situación actual del centro municipal y de las demandas de los usuarios.

Finalmente se propuso a los ya mencionados trabajadores esta experiencia de entrevista y aceptaron encantados ofreciendo su colaboración en todo lo

posibles para perfeccionar la investigación social. Estos encuentros se convirtieron en un intercambio de información y una interacción recíproca en un clima de confianza y distensión, lo cual, además de influir positivamente en el estudio científico, supuso una experiencia muy agradable; las expectativas iniciales fueron cumplidas precisamente por esta disposición y clima tan cálido y agradable.

## **6.8. Valoración final del proceso**

La investigación fue llevada a cabo de forma continua, durante cuatro semanas consecutivas acudí al Centro Municipal de Servicios Sociales para reunir los datos necesarios.

Al principio resultó un poco confuso revisar los expedientes uno por uno ya que estos contenían muchísima información, mucha de ella inválida para la investigación debido a su antigüedad. Hubo que ir descartando documentación; conforme iba avanzando en el trabajo, la tarea era más rápida y sencilla ya que de forma automática sabía donde tenía que buscar los datos que me interesaban.

El análisis de los datos fue bastante sencillo aunque al final se hizo pesado trabajar con tal cantidad de porcentajes y cifras. Por ello, en el apartado propio del análisis he resaltado los datos más interesantes desde el punto de vista sociológico e investigador.

Los programas informáticos como Excel y Word fueron muy eficaces y permitieron la construcción de gráficos que muestran la totalidad de los datos analizados y clasificados.

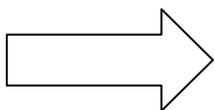
## 7 ANÁLISIS DE DATOS

Tras la suma total de la información recogida a través de las tablas de datos, los resultados obtenidos han sido los siguientes:

### 7.1 Sexo

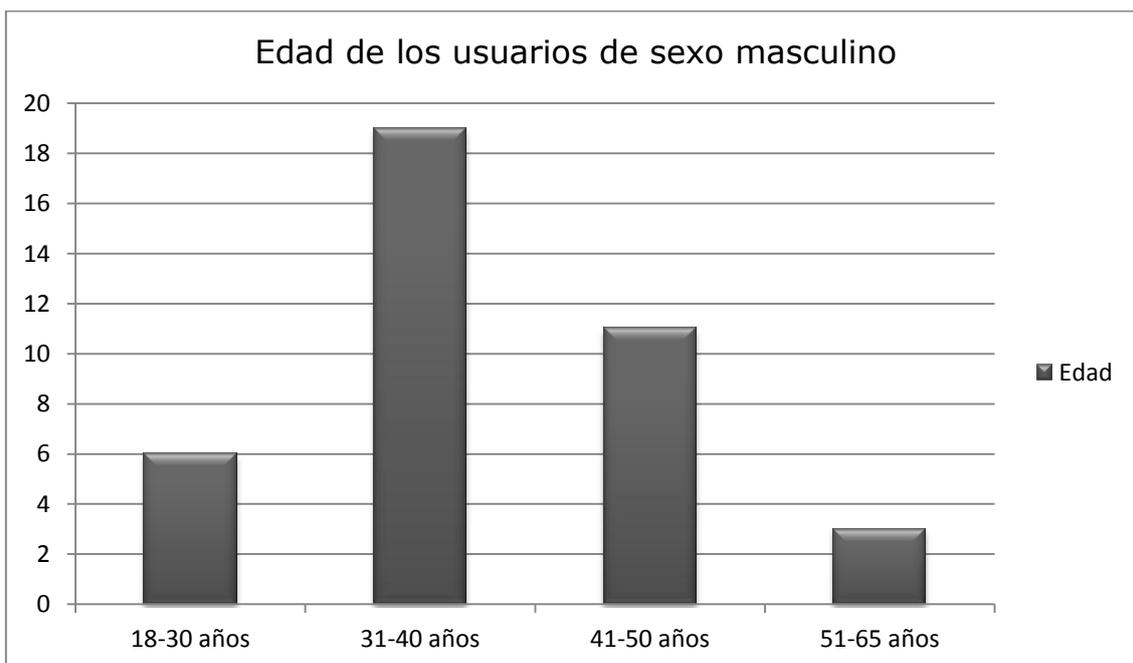
El sexo femenino predomina como titular del Ingreso Aragonés de Inserción, el 60% son mujeres titulares de la prestación frente al 40%, perteneciente al sexo masculino.

**El 60% de los titulares del IAI son mujeres,**



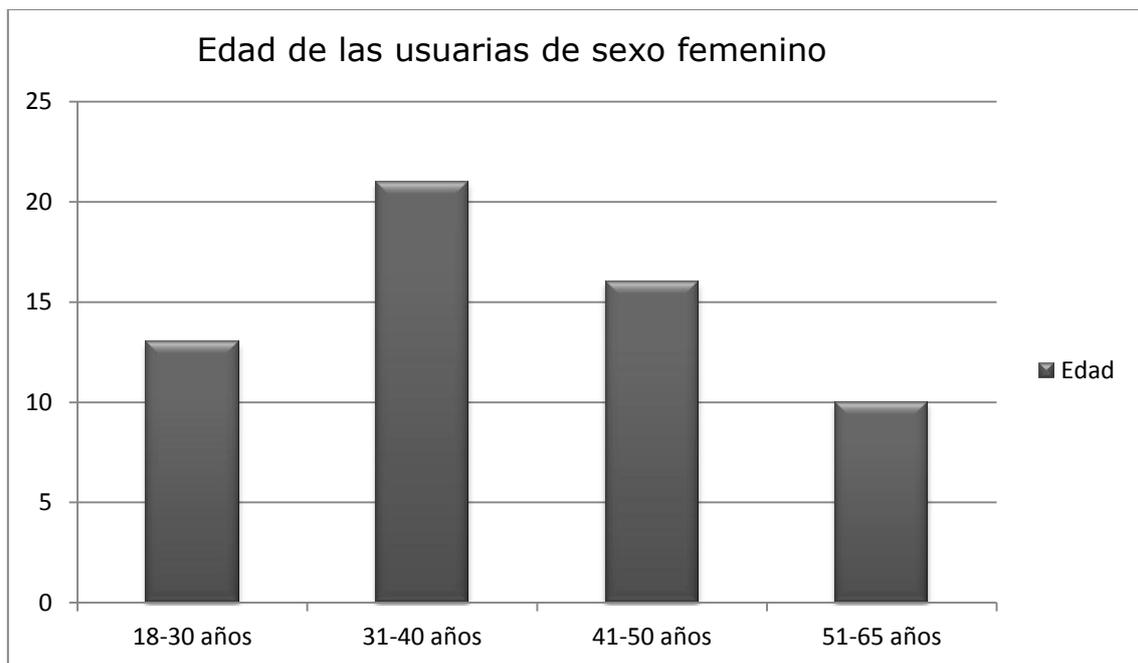
**frente al 40% de hombres**

Con respecto a la edad en el sexo masculino, la franja que se repite con mayor frecuencia es la de 31-40 años, con un 47'5% de los 40 titulares totales; seguida por 41-50, con un 27'5% de personas. Los periodos de edad de 18-30 y 51-65 son los que cuentan con menos usuarios titulares, 15% y 7'5% respectivamente. Es decir, los varones están repartidos mayoritariamente en torno a la mediana edad, 31-50.

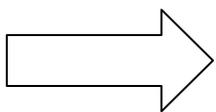


1. Fuente: elaboración propia.

En el sexo opuesto, las mujeres también se distribuyen de modo uniforme. La edad más habitual es la correspondiente entre 31-40, con el 35% de mujeres titulares. Las mujeres más jóvenes, de 18 a 30 años, ascienden a un total de 21'66%, mientras que las señoras de 41 a 50 ascienden a un 26'66%. Finalmente el grupo de mayor edad, 51-65, dispone de un 16'66% usuarias; se reparten equitativamente, no hay grandes diferencias por edad.



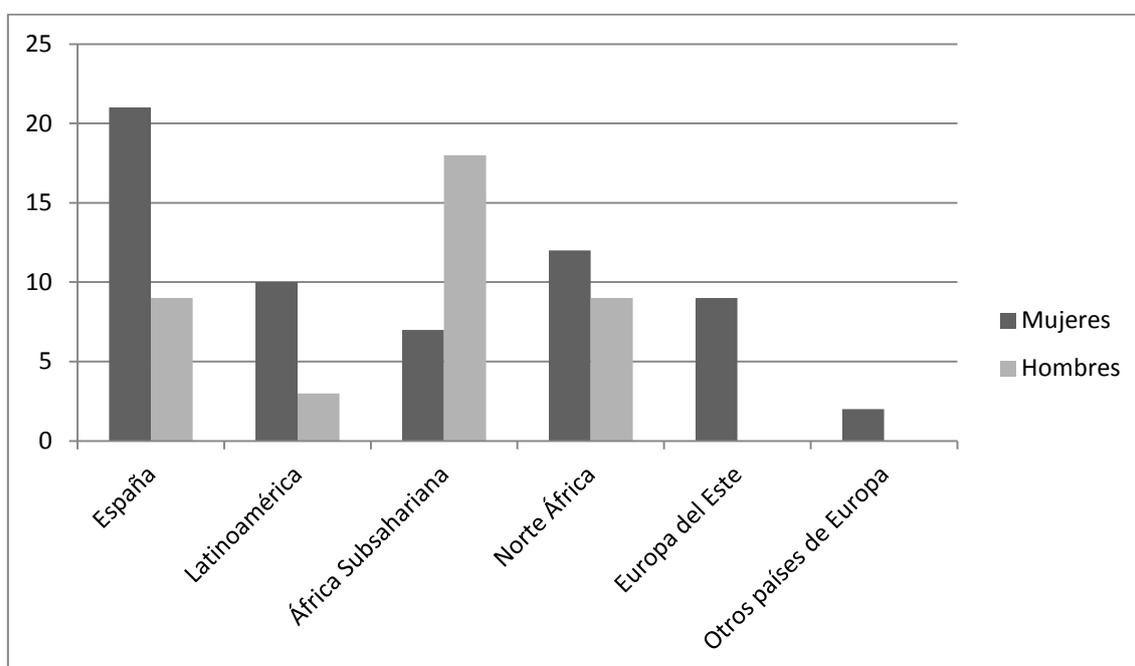
2. Fuente: elaboración propia.



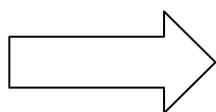
**En ambos sexos, la edad más frecuente de los titulares es la franja de entre 31 y 40 años**

## 7.2 Lugar de procedencia de las personas titulares

En lo referente al país de procedencia de las personas titulares del IAI, sobre el total de los 100 expedientes analizados, el 30% son ciudadanos nacidos en España y el 70% de los titulares son extranjeros. Destacan sobre todo la zona subsahariana (Nigeria, Senegal) y los estados del Norte de África (Marruecos y Argelia) con el 25% y el 21% de ciudadanos en cada una de las variables. De los países Latinoamericanos (especialmente Colombia y Ecuador) proceden un total del 13% y del Este de Europa (Rumania) se ha calculado un 9%. En último lugar se encuentra el 2% de personas titulares cuyo origen se sitúa en Portugal, es decir, son ciudadanos europeos y comunitarios.



3. Fuente: elaboración propia.

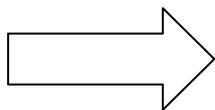


**El sexo femenino habitualmente**

**procede de España, del Norte de África o de Europa del Este**

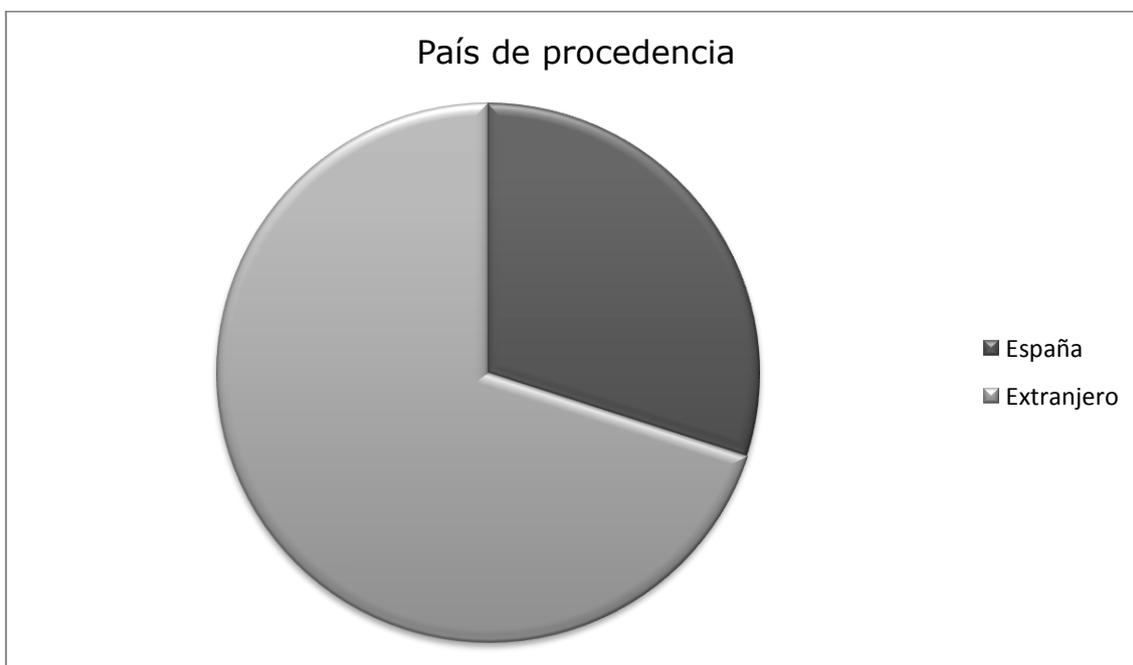
Teniendo en cuenta los datos demográficos del distrito de la Almozara en el año 2013, únicamente estaban empadronados 3042 ciudadanos de origen extranjero, los cuales suponían únicamente un 12'1% de la población total. Sin embargo, aunque el número de estos es inferior frente a los autóctonos, en el

caso de la prestación IAI sucede lo contrario, el 70% de los expedientes estudiados tienen como titular de dicha prestación a un ciudadano de origen foráneo.

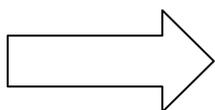


**El sexo masculino procede mayoritariamente de África Subsahariana**

El 57'14% de los 21 usuarios árabes en total, son mujeres titulares del IAI. Es decir, más de la mitad de los usuarios que proceden de países del Norte de África pertenecen al sexo femenino.



4. Fuente: elaboración propia.



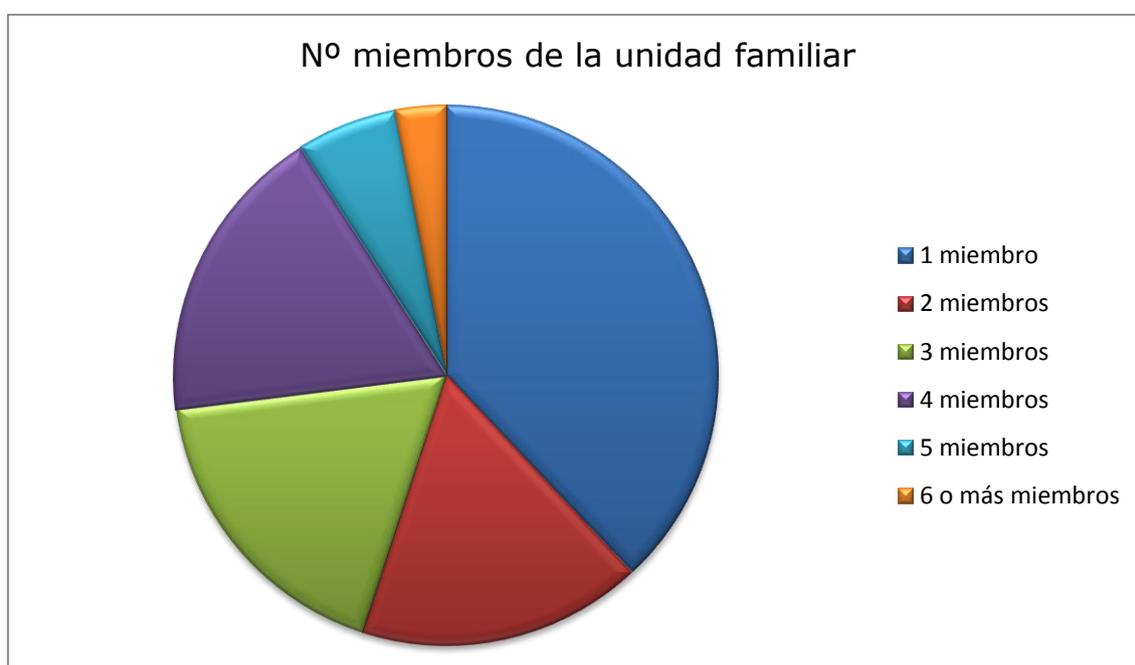
**El 70% de los titulares son de origen extranjero, frente al 30% de ciudadanos nacidos en España**

Un dato a destacar es que del 13% de los titulares procedentes de países latinos, el 76'92% son mujeres; solo hay tres hombres, correspondiendo un 23% sobre el total, cuyo caso haya sido revisado que provenga del continente Americano. Además, los tres casos se tratan de hombres jóvenes y solos que

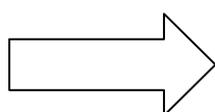
forman una unidad unipersonal, es decir, no tienen redes familiares cercanas, son personas independientes.

### 7.3 Composición familiar

A pesar de que el IAI es considerado en muchas ocasiones como una prestación familiar, debido al planteamiento del mismo en la Ley que lo desarrolla, hay un alto número de titulares sin cargas familiares, es decir, unipersonales, que accedieron a dicho salario social en 2013, un total del 38%. Por detrás de esta cifra se encuentran las familias compuestas por tres y cuatro miembros, que ascienden al 18% unidades familiares en cada categoría, seguidas muy de cerca por aquellas formadas por dos miembros, un total del 17%. Solo se han encontrado 3 expedientes en el CMSS que superen los 6 miembros en una misma unidad de convivencia.



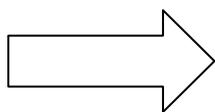
5. Fuente: elaboración propia.



**El 38% de los titulares forman una unidad familia unipersonal**

Del 38% de personas titulares que forman ellos mismos su unidad familiar, es decir, que viven solos, únicamente el 18'42 % son ciudadanos autóctonos, frente al 81'57%, que procede de otros países. En general, es más frecuente

que los titulares de origen extranjero convivan ellos solos y sin redes familiares cercanas, debido a que estas permanecen en sus países de origen.



**Los titulares de IAI forman  
una unidad familiar de 3 y 4 miembros**

Además, de esos 38 titulares del IAI en 2013 el 73'68% son ciudadanos varones y el 26'31% pertenecen al sexo femenino. Por tanto, el género y la procedencia son factores determinantes a la hora de la composición de la unidad familiar y de convivencia.

Un 70'58% de los usuarios titulares extranjeros forman una unidad familiar de dos miembros frente al 29'41% de las familias españolas. En el caso de las familias compuestas por tres miembros no hay distinción entre la procedencia de los mismos, siendo el 50% de los casos analizados españoles y el otro 50% extranjeros.

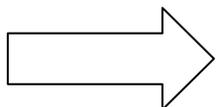


6. Fuente: elaboración propia.

Un 72'22% del total de unidades familiares de cuatro miembros proceden de otros países, mientras que el 27'77% son ciudadanos nacidos en España. Por

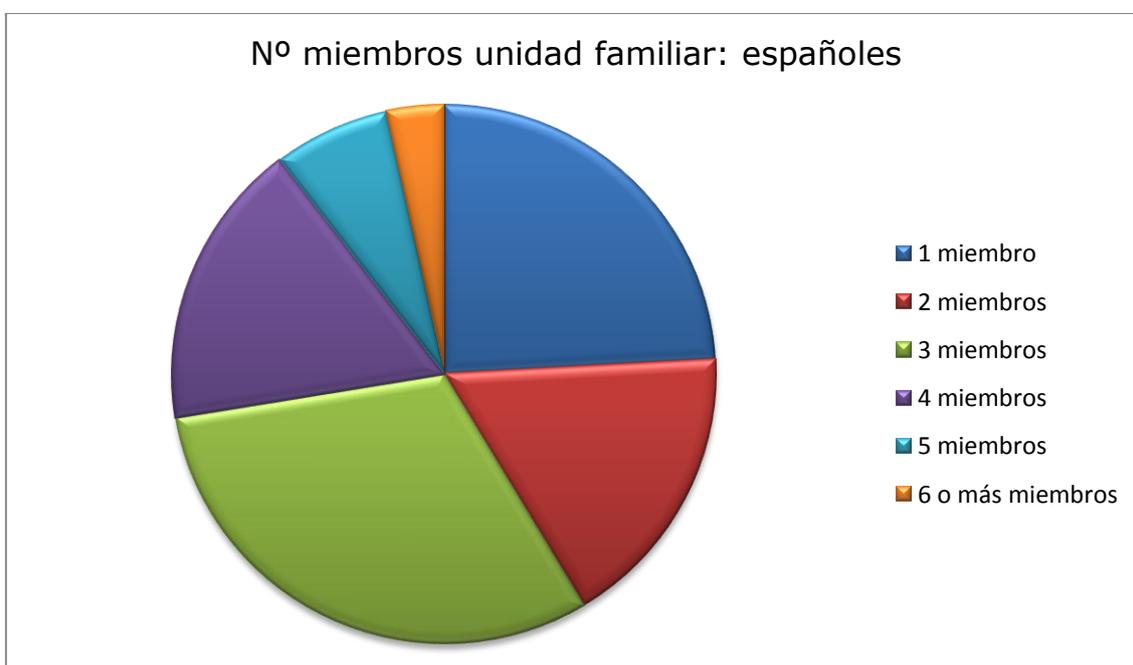
último, las familias de 5 miembros y/o más tienen el mismo porcentaje, un 66'6% para los extranjeros y un 33'33 % para los nacionales en el primer caso; en la segunda categoría se produce un cambio a la inversa, el 66'6% es para los autóctonos y el 33'3 % para los foráneos.

### Los titulares extranjeros forman parte



### de unidades familiares de varios miembros

### en mayor proporción que los titulares autóctonos



7. Fuente: elaboración propia.

También es un dato significativo que en el 50% de los expedientes, la mitad exacta, no hubiera ningún menor formando parte de la unidad familiar; no obstante, hay un 23% de hogares en los que hay dos niños/as y un 19% de familias con un solo menor. Las familias que cuentan con 3, 4, 5 o más menores como miembros de las mismas son muy pocas, un total de 7%. Únicamente se ha localizado una familia con más de seis niños/as y adolescentes bajo responsabilidad de sus progenitores y otra familia, esta vez procedente de un país subsahariano, formada por una pareja y sus cuatro

hijos. Estos casos no son habituales en el CMSS, siendo el tipo de familia más habitual aquella compuesta por uno y dos menores.

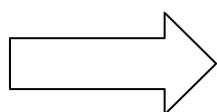


**El 50% de los titulares no conviven  
con ningún menor en su unidad familiar**

Por tanto, la infancia es un sector de población que también sufre las consecuencias de la exclusión y de la falta de bienes materiales y financieros.

## **7.4 Nivel de formación/cualificación profesional**

El nivel formativo máximo alcanzado por el 48% de las personas titulares de los 100 expedientes estudiados, es decir, casi la mitad de todos los casos analizados, ha sido Primaria; estas personas empezaron la Educación Secundaria Obligatoria pero la abandonaron por diversos motivos antes de obtener el Graduado Escolar. Los cursos ocupacionales es una opción escogida por el 13% de los titulares de los casos analizados; el problema de estos es su falta específica de titulación, ya que tienen menos valor que la Formación Profesional y supone una desventaja en el mercado laboral. La ESO únicamente fue finalizada únicamente por el 20% de los usuarios. Un dato de interés es que, a día de hoy, aún persiste la analfabetismo; de todos los expedientes revisados, se han encontrado un 7% de personas, extranjeras y ciudadanos nacidos en España, que no saben ni leer ni escribir.



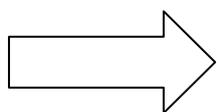
**Casi la mitad de los titulares del IAI,**

**48%, tiene la formación escolar básica, Educación Primaria**

El Bachillerato y los estudios universitarios únicamente fueron iniciados y finalizados por el 2% de los titulares en cada una de las categorías, es decir, un total del 4%. Por otro lado, los cursos de formación profesional son una opción escogida por solo el 7% de las personas titulares; esto es debido a la exigencia de poseer el título de la ESO, como mínimo, para poder acceder a este tipo de estudios. Como se ha podido comprobar anteriormente, la mayoría de los titulares del IAI solo disponen del nivel educativo de Primaria; por tanto, no pueden entrar en este tipo de preparación formativa y laboral, lo cual supone un impedimento para sus posibilidades de inclusión social.

## **7.5 Prestaciones previas y antecedentes en el CMSS**

La mayoría de los titulares que han accedido a esta prestación han sido beneficiarios de la misma en ocasiones anteriores; únicamente el 17% de las personas han cobrado por primera vez el IAI el pasado año 2013. El resto de usuarios, es decir, el 83%, se encuentran bastante divididos, siendo los más numerosos aquellos que en 2013 lo cobraron por tercera vez, un total de 38'55%, seguidos muy de cerca por aquellos ciudadanos a los que se les ha concedido por segunda vez, un total de 34'93%. Solamente el 4'81% de los casos han cobrado dicha prestación en cinco ocasiones.



**Tan solo el 17% de los titulares del IAI**

**cobraron la prestación por primera vez en el año 2013**

Solamente el 1% de los 100 expedientes analizados ha sido objeto del Plan de Inserción en más de seis ocasiones. Se trata de una familia compuesta por 9 miembros, con graves problemas de exclusión social debido a la discapacidad intelectual del padre y la falta de habilidades parentales y educativas de la madre. Las posibilidades de actuación con dicha familia están bastante limitadas; Protección de Menores también ha tenido que intervenir en el caso debido al descontrol de los hijos más mayores, en plena adolescencia, y al elevado absentismo escolar de todos ellos, incluso lo más pequeños.

El 81% de los expedientes analizados han sido beneficiarios del Ingreso Aragonés en años anteriores, por lo que el motivo de su visita al Centro Municipal de Servicios Sociales es la renovación de dicho salario social por no haber conseguido cumplir con los objetivos de inserción planteados por el trabajador social en el Plan Individualizado. Solamente el 12% de la muestra ha acudió por primera vez en el pasado 2013 a los Servicios Sociales en busca de orientación y ayuda profesional ante su desesperada situación; el 7% restante acudió a este servicio público ante el estrés surgido tras finalizar el derecho al cobro de las diversas prestaciones económicas procedentes del Instituto Aragonés de Empleo.



## **La mayor parte de los titulares de**

### **IAI han cobrado dicha prestación entre 2 y 3 veces**

El perfil de los 12 titulares que acudieron por primera vez al CMSS el pasado año 2013 es el siguiente: el 58'33% son personas del sexo masculino y el 41'66% pertenece al sexo femenino.

Según su procedencia las personas titulares están bastante repartidas, correspondiendo un 33'33% a los ciudadanos procedente de África Subsahariana; el porcentaje se repite en el caso de los titulares de origen latinoamericano y español, un 25% para cada una de las variables y, finalmente, un 16'66% a los titulares del Norte de África. No hay apenas diferencia por nacionalidad en las personas que acudieron por primera vez a los Servicios Sociales de la Almozara en el año 2013.

El 66'66% de estas personas no disponen de otros ingresos económicos que no sean los correspondientes al salario social; el 33'33% restante sí cobra una cantidad extra. El 50% recibe más de 451€ mensuales, mientras que la otra mitad cobra entre 151-300 y 301-450 €, un 25% cada intervalo monetario.

El 83'33% de los titulares que acudieron por primera vez al CMSS en 2013 no conviven con ningún menor dentro de su unidad familiar; además, el 70% de ellos viven sin ningún otro familiar, es decir, su unidad de convivencia es independiente, no comparten domicilio o economía con ningún familiar. En el 16'66% restante si hay menores y estas familias están compuestas por tres miembros en su totalidad, 100%.

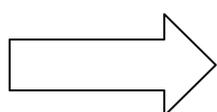
Con respecto a la edad, las franjas que mayor número de titulares recogen son las correspondientes a 31-40 años, con un 41'66%, y la de 41-50 años, con un porcentaje del 33'33%. Las franjas situadas en ambos extremos apenas cuentan con un 16'66% en la franja 18-30 años y un 8'33% entre las personas de 51 hasta 65 años, edad máxima para disfrutar de esta prestación social.

El perfil de titulares a los cuales se les ha concedido dicha prestación por primera vez en 2013 es bastante similar al de resto de la unidad familiar; no obstante, el porcentaje de expedientes sin ningún menor formando parte de la unidad familiar es más elevado que el del total de casos estudiados, un 50%.

## **7.6 Actividad laboral y cotización al régimen Seguridad Social**

En general, estas personas han tenido gran movilidad laboral, entendida esta como la variabilidad de puestos de empleo, trabajando en varios sectores de actividad y teniendo 3 o más contratos en los últimos meses de actividad laboral.

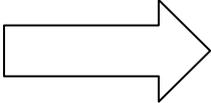
El 17% de los usuarios del IAI han tenido varios puestos de trabajo en diferentes sectores de actividad: hostelería, construcción, agricultura y comercio en especial; 5 personas disfrutaron de un puesto estable durante varios años. El 18% de los casos analizados se caracterizan porque la persona titular de la prestación nunca había trabajado; el 100% son mujeres, no hay ningún usuario titular del IAI que nunca haya realizado ninguna actividad laboral. Solo el 22'22% de estas mujeres supera los 41 años de edad, por detrás del 38'88%, que son muy jóvenes, entre 18 y 30 años. El mismo porcentaje se repite en el caso de las mujeres mayores de 30 y menores de 40 años de edad, 38'88%. El 77'77% de estas mujeres son de origen extranjero y únicamente el 22'22% son señoras españolas; el lugar de procedencia es un factor que influye en la accesibilidad al mercado laboral.

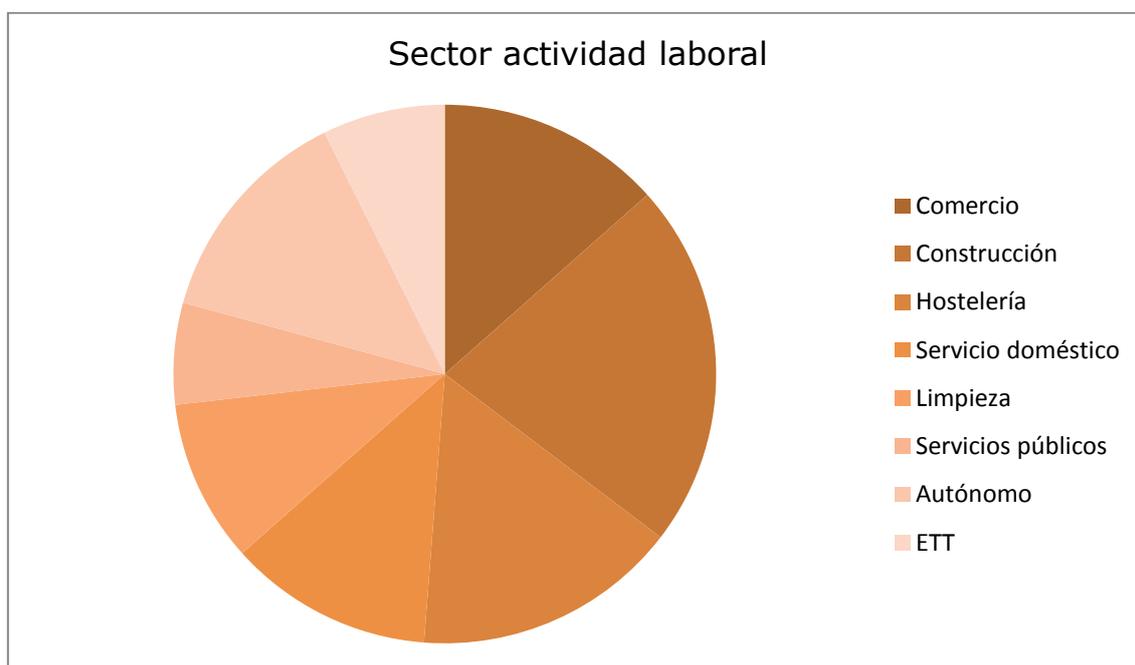


**El 18% de los titulares nunca han trabajado;  
todas estas personas pertenecen al sexo femenino**

Con respecto a los sectores de actividad laboral de los expedientes analizados, los usuarios se distribuyen de forma uniforme, destacando el sector de la construcción, con un 22% del total. Por detrás de esta se encuentran la hostelería, con un 15'85% y el comercio y el régimen de autónomos, con un 13.41% en cada una de las dos categorías. Les sigue muy de cerca el sector de servicio doméstico, con un 12'19%. Las categorías laborales que desempeñan en menor medida son los servicios públicos, entendidos estos como personas que han trabajado para el Estado o su trabajo ha estado enfocado a la satisfacción de las necesidades de la sociedad (auxiliar de enfermería, educación, secretariado, etc.), con un porcentaje del 6'1 y las empresas de

trabajo temporal, que facilitan a sus clientes diversos puestos de trabajos en sectores de actividad muy diferentes y con una duración muy breve, cuyo porcentaje es un poco más elevado que el anterior, 7'31%.

**La construcción, hostelería, comercio y**  
 **trabajo por cuenta propia son los**  
**sectores de actividad laboral más populares**



7. Fuente: elaboración propia.

Por procedencia también hay diferencias notables. Por ejemplo, del total de personas que se dedican a la construcción y la industria, un 72'22% son ciudadanos de origen extranjero, frente al 27'77% que son personas nacidas en España.

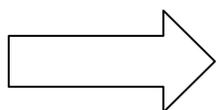
El 100% de las personas que se dedican al servicio doméstico son mujeres; no hay ningún varón que trabaje en este sector laboral. Solamente el 30% de estas son ciudadanas de origen español, el 70% restante son mujeres extranjeras. Los servicios de cuidado de ancianos y organización del hogar,

incluyendo limpieza, cocina, compra, etc. son realizados, generalmente, por mujeres extranjeras.

En cambio, el comercio es un sector más repartido entre los ciudadanos autóctonos y los foráneos. El 45'45% son usuarios nacidos en España frente al 54'54%, que provienen de otros países; existe una mayor igualdad entre unos y otros.

Por último, el sector de los autónomos, es decir, aquellas personas que trabajan por cuenta propia, en su empresa en propiedad y obtienen beneficios a través de su actividad, sin la presencia de superiores que regulen su trabajo. Se trata de un grupo laboral compuesto fundamentalmente por el sexo masculino, ya que el 100% de los casos estudiados que trabajan de forma independiente son varones. Así mismo, destaca el porcentaje de 81'81% de ciudadanos extranjeros en régimen de autónomos frente al 22'22% de españoles.

En cuanto al tiempo de cotización al régimen de Seguridad Social, conforme aumentan los años de cotización, disminuye el número de usuarios en cada uno de dichos intervalos. El 24'35% de los expedientes estudiados han cotizado menos de 12 meses, seguido muy de cerca por el 23'07% sobre el total, que ha cotizado entre 1 y 3 años. El porcentaje de usuarios que han cotizado más de 10 a la Seguridad Social en España asciende al 12'82%, el más pequeño de los cinco intervalos.



**El 24% de los titulares han cotizado menos**

**de 12 meses a la Seguridad Social a lo largo de su vida**

El 58'33% de las personas que han cotizado más de 5 años son ciudadanos españoles, mientras que el 41'66% son personas de origen extranjero.

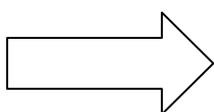
El 73'68% de los casos que han cotizado entre 0 y 12 meses son personas del sexo femenino, frente al 26'31% de varones. En la franja intermedia, de 3 a 5

años, los datos diferenciados por sexo son bastante similares, con un porcentaje del 58'82 en los hombres y un 41'16% en mujeres. Por el contrario, en los intervalos de 5 a 10 años y de 10 años en adelante, existe una total igualdad entre ambos sexos, correspondiendo el 50% a las mujeres y el otro 50% a los hombres.

La mitad, el 50%, de las personas que han cotizado más de 10 años a la Seguridad Social son mayores de 41 años, mientras que el otro 50% tienen entre 31 y 40 años. No hay ninguna persona menor de 30 años que haya alcanzado esa cifra de contribución tan elevada.

Sin embargo, en la franja de 0 a 12 meses el porcentaje más alto se encuentra en las personas de edad comprendida entre los 31 y los 40 años, un 47'36%. El porcentaje mínimo se sitúa en la franja de edad de 51 a 65 años, únicamente un 5'26% sobre el total. A mayor edad de los usuarios, más aumenta el periodo de cotización a la Seguridad Social.

El 75% de las unidades familiares estudiadas no disponen de ningún otro tipo de recursos económicos aparte del Ingreso Aragonés de Inserción. Se entiende por otros ingresos económicos aquellos que tienen un carácter mensual y continuo; por ejemplo, los contratos breves de trabajo y las pensiones económicas de distinta índole (obligaciones parentales, jubilación, incapacidad, dependencia, etc.)

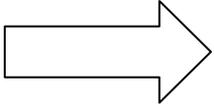


**El 75% de los titulares no dispone  
de recursos económicos extra**

El 25% restante obtiene estos ingresos extra de contratos laborales de corta duración o de pocas horas al mes de alguno de los miembros de la unidad familiar o de pensiones por alimentación y compensatorias en situaciones de divorcio o separación matrimonial. El 56% del total cobra entre 301 y 450 euros, que se complementan con el salario social; el 28% gana de 151 a 300 euros. Únicamente el 8% de estos usuarios cobran más de 450€ mensuales,

aparte de la cantidad económica concedida por el IASS; en último lugar se encuentra el 4%, una única persona que gana menos de 150 euros al mes, aparte de la cantidad percibida a través del IAI.

**El 25% restante obtiene ingresos complementarios**



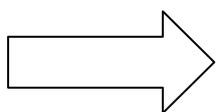
**de contratos laborales de breve duración,**

**pensiones de alimentación para hijos y compensatorias**

## **7.7 Circunstancias especiales**

Con respecto a las situaciones especiales de las unidades familiares, llama la atención que un 22% sobre la muestra total, 100 personas, son familias mono parentales, es decir, compuestas únicamente por uno de los progenitores y los descendientes de estos, los hijos e hijas. Además, en el 100% de estas familias es la madre la encargada del cuidado y sostenimiento económico de los hijos, la que vive con ellos y les atiende material y emocionalmente.

**El 22% de los titulares forman parte**



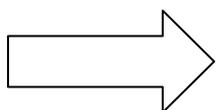
**de una familia mono parental en el**

**que solo convive uno de los progenitores**

El problema de la violencia de género solo está presente en el 8% de los expedientes revisados; no obstante, pueden existir más casos de maltrato doméstico los cuales no se han hecho visibles hasta la fecha actual.

El mismo porcentaje, 8%, se repite en las unidades familiares en las que alguno de sus miembros tiene problemas de salud mental. Estas enfermedades son muy variadas y van desde la depresión hasta algún tipo de trastorno de la personalidad. Las discapacidades intelectuales también han sido incluidas en este apartado, a pesar de formar parte del conjunto de las enfermedades mentales.

**El 16% de los titulares tiene un problema**



**de violencia de género o salud mental**

**dentro de su unidad de convivencia**

Únicamente el 4% de los casos ha sido objeto de la intervención del servicio de Protección de Menores debido a los actos de los hijos/as, los cuales se incluyen

dentro del catálogo de los delitos y faltas definidos por el Código Penal, así como del comportamiento de los adultos responsables de su cuidado, que en muchos casos no es el adecuado para la correcta socialización de los niños y jóvenes.

## **7.8 Perfil general**

El perfil general de la población objeto de estudio en esta investigación es el descrito a continuación:

El titular es una persona de origen extranjero, es decir, no nacida en España, aunque disponga de la nacionalidad por residencia o cualquier otro motivo.

Se trataría de una mujer de entre 31 y 40 años procedente del Norte de África y/o Latinoamérica. En el caso de los varones, este sujeto también tendría entre 31 y 40 años, pero su origen sería la zona subsahariana africana.

El usuario, en la mayoría de los casos, formaría él mismo su unidad familiar. Conviviría sin otros parientes cercanos siendo independiente a nivel económico. En el caso de convivir con su familia, esta estaría compuesta por cuatro miembros.

Lo más frecuente es que de estos miembros de la unidad familiar, ninguno de ellos sea menor. No obstante, en el caso de haber niños y/o adolescentes en el hogar, estos serían uno o dos.

Esta persona titular tendría una formación educativa muy básica, el título de escolaridad, Educación Primaria. En el caso de haber ampliado dichos estudios, estos no irían más allá de la Educación Secundaria Obligatoria o cursos de carácter ocupacional (talleres formativos).

Esta persona habría sido beneficiaria del IAI en varias ocasiones, es decir, no habría acudido por primera vez al CMSS en el pasado 2013. El número de veces de aprobación del salario social oscilaría entre dos y tres.

Un porcentaje significativo de estos titulares nunca habrían trabajado a lo largo de su vida, ni en su país de origen ni en España.

La persona titular prototipo habría trabajado en varios puestos de trabajo en los últimos meses y/o años; su vida laboral se caracteriza por la inestabilidad y

por un tiempo breve de cotización al Régimen de Seguridad Social, entre 1 mes y 3 años.

Esta persona no dispondría de cualquier otro recurso económico extra aparte del IAI; la cantidad monetaria suministrada por la Administración Pública sería su única oportunidad para satisfacer sus necesidades más básicas.

Probablemente, esta persona se dedicaría a la construcción o el régimen de autónomos, en el caso de que fuera un varón, o a la hostelería y el servicio doméstico para el sexo femenino.

Alguno de estos titulares, siempre del sexo femenino, formaría una familia mono parental. Esta persona se encargaría del cuidado y mantenimiento económico de sus hijos sin apoyo del otro progenitor.

En algunos casos muy concretos existirían problemas de violencia doméstica y enfermedades o discapacidades mentales; no obstante, la existencia de dichas circunstancias no es lo habitual.

## **8. CONCLUSIONES**

El objetivo principal de esta investigación, obtener una visión general de los de usuarios del Ingreso Aragonés de Inserción el pasado año 2013 en un determinado barrio de la ciudad de Zaragoza, ha sido alcanzado de manera satisfactoria. Los datos, una vez recogidos y analizados, no han supuesto ninguna sorpresa y/o alarma ya que se esperaban unas conclusiones, sino las mismas, bastante similares. La información previa de la que se disponía, la cual fue suministrada por los profesionales del CMSS La Almozara, facilitó la toma de contacto con la población objeto de estudio.

Estos ofrecieron su opinión personal acerca de la realidad que ven día tras día y el panorama no era, para nada, alentador. Los resultados confirmaron lo que los trabajadores sociales habían advertido antes de la realización del estudio, el aumento de la población que requiere de este tipo de servicios, la alta proporción de ciudadanos extranjeros sin redes familiares próximas, la grave situación de exclusión social a las que están expuestos todas estas familias y ciudadanos.

Dicho apartado está fundamentado en la propia experiencia y, al mismo tiempo, se nutre de las aportaciones de dichos profesionales.

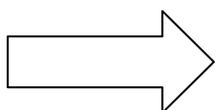
## Situación general

El denominador común de todas estas personas y unidades familiares es la falta de recursos económicos y la desesperación ante la que se enfrentan sin apenas apoyos de tipo social y/o comunitario. Los Servicios Sociales suelen ser la última opción a la cual aferrarse cuando el resto de sistemas públicos fallan, cesan su apoyo.

De la totalidad de casos analizados, el porcentaje de situaciones de especial complicación, como violencia de género, actuación coordinada con Protección de Menores por incapacidad parental, enfermedades mentales en alguno de sus miembros, adicción y/o abuso de sustancias nocivas para la salud (alcohol y drogas), etc. no es excesivamente alto, un 21%. Este dato refleja que, en general, las unidades familiares beneficiarias del Ingreso Aragonés de Inserción no tienen graves problemas de socialización más allá de una fase de desempleo y escasez de recursos económicos. No obstante, si se encuentran en una situación de vulnerabilidad que, de no tomar medidas rápidas, les puede conducir a la exclusión y marginación social.

La presencia de una red de apoyo familiar y social es clave en el éxito en la superación de la situación de vulnerabilidad. Si los ciudadanos disponen de un importante apoyo por parte de sus familiares más cercanos u otro tipo de relaciones sociales, vecinales y amistades, posiblemente no acudan a los Servicios Sociales porque cuentan con este respaldo extra, no se encuentran tan apurados como aquellas personas que carecen de todo tipo de ayuda material y personal.

**La existencia de una red de apoyo familiar**



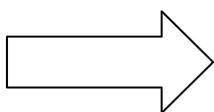
**y social es clave para el bienestar emocional,**

**físico y material de la persona**

En la actualidad, el Ingreso Aragonés de Inserción, como salario social, es concedido a familias sin, aparentemente, necesidades de integración; a diferencia de años atrás, en el que el número de unidades familiares que accedían a este servicio era mucho menor que a día de hoy.

En opinión de los profesionales, la sociedad en su conjunto, salvo algunas excepciones, sigue teniendo una imagen distorsionada del sistema de Servicios Sociales provocada esta por el carácter asistencialista que ha retornado en los últimos años tras la caída de la economía española y el inicio de los famosos “recortes” en todos los pilares del Estado de Bienestar. Es por ello que las personas acuden a sus despachos requiriendo algún tipo de ayuda financiera ante su desesperada situación; lo que no saben es que estos profesionales pueden, y deben, hacer algo más que valorar la situación y solicitar algún tipo de AUN (Ayuda de Urgente Necesidad) al Ayuntamiento de Zaragoza. Los trabajadores sociales tienen la función de apoyar emocionalmente a todos sus usuarios, hacerles volver a sentir válidos, a controlar sus propias vidas; en definitiva, a recuperar su independencia y garantizar el respeto de su dignidad, vulnerada en demasiadas ocasiones por los distintos agentes públicos.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria poseen un carácter integral y generalista, abordan todas las necesidades expresadas por los usuarios, realizando las correspondientes derivaciones a los servicios especializados cuando ello lo requiera. En definitiva, el Trabajo Social tiene una función global, tratando a la persona como un todo y no interviniendo solo en aquellos aspectos deteriorados en la persona.



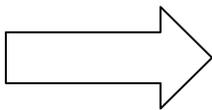
**Los Servicios Sociales Generales tienen  
un carácter integral y de atención primaria**

Los ciudadanos foráneos están más expuestos a los riesgos de la exclusión al carecer, en la gran mayoría de las ocasiones, de una red familiar y/o social de apoyos. Los nacionales, en cambio, tienen mayores posibilidades de ser respaldados por sus parientes más cercanos y amistades íntimas, por lo que

suelen acudir a los Servicios Sociales en busca de ayuda como última opción a su disposición, cuando ya no les queda otro remedio porque han agotado sus ahorros o sus contactos más cercanos ya no pueden prestarles más ayuda.

Los datos recogidos muestran que hay una mayor proporción de ciudadanos de origen extranjero que de autóctonos que son beneficiarios de la prestación social IAI, por lo que parece que la procedencia de una persona si influye en su nivel de integración. El 70% de los titulares de IAI proceden de países extranjeros, frente al 12'1% de población total del distrito; los ciudadanos no nacionales tienen una probabilidad de convertirse en usuarios de IAI 5'88 veces superior que los ciudadanos locales.

**Los ciudadanos extranjeros tienen una probabilidad**



**5'88 mayor que los ciudadanos locales**

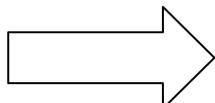
**para convertirse en usuarios del IAI**

## Usuarios y régimen de Seguridad Social

Los casos estudiados muestran que, por normal general, es más frecuente un tiempo de cotización inferior a los cinco años, tanto en hombres como en mujeres, el 69'23% de la muestra. La variable sexo, en principio, no parece tener relación con el tiempo de cotización, ya que en el caso de los intervalos superiores a 5 y 10 años, existe una igualdad absoluta entre hombres y mujeres.

Por tanto, ambos sexos tienen igual capacidad para el mantenimiento de un empleo. Tanto hombres como mujeres pueden trabajar de forma continuada durante varios años de su vida y contribuir al sistema de Seguridad Social; el problema radica en las posibilidades de ambos sexos para acceder a un puesto de trabajo estable. Las mujeres suelen tener más problemas para encontrar trabajo y que este tenga las mismas condiciones que para un varón. En el caso de los titulares de IAI en el barrio la Almozara en el 2013 no existe diferencia en el tiempo de cotización.

Como explico a continuación, no ocurre lo mismo con la variable país de procedencia.

 **El 69% de los titulares han cotizado un tiempo inferior a 5 años**

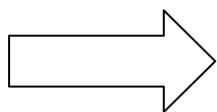
Solo el 30'76% sobre el total de la muestra han cotizado un tiempo superior a los 5 años. Además, más de la mitad de ellos, casi el 60%, son ciudadanos autóctonos. Es decir, los usuarios españoles han trabajado más tiempo y, por tanto, su tiempo de contribución al Régimen de Seguridad Social es mayor.

Una de las razones de este tiempo tan reducido de contribución entre los extranjeros puede ser la poca estancia de tiempo en España, ya que en el caso de los inmigrantes, las posibilidades de obtener un empleo estable son más

reducidas, tanto por edad como experiencia profesional y saturación del mercado de trabajo.

Por otro lado, la edad también es una variable a considerar en el periodo de cotización, ya que cuanto más mayor es una persona, existen más posibilidades de haber cotizado más años. No es lo mismo un adulto de 45 años que ha mantenido un empleo estable en los últimos años y ha obtenido una gran experiencia en su puesto habitual, que un joven que acaba de finalizar sus estudios y apenas ha podido practicar con los conocimientos teóricos adquiridos durante la etapa de formación, además de la falta de oportunidades a las que se debe enfrentar.

En opinión de los profesionales, el Ingreso Aragonés de Inserción no es la prestación más idónea para este tipo de situaciones; sin embargo, ante la falta de alternativas, sobre todo de índole económica, los trabajadores sociales se ven obligados a incluir a estas personas "normalizadas" dentro de planes de inserción social que, en ciertas ocasiones, son totalmente innecesarios. El ejemplo más habitual es el de una familia cuyos miembros han perdido su puesto de trabajo habitual y han agotado sus ahorros y el derecho al cobro de alguna prestación por desempleo. Disponen de suficientes habilidades para el empleo ya que tienen gran experiencia en un determinado sector laboral; el problema, más que de capacitación y formación individual, es debido a una sobresaturación del mercado laboral actual, es decir, a un fallo estructural del sistema.



**Según los profesionales, el IAI no**

**es una prestación adecuada para las**

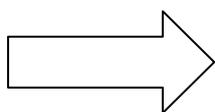
**situaciones habituales de falta de recursos económicos únicamente**

La solución pasaría por apoyar financieramente a estas personas, además de mantenerlas activas realizando actividades que repercutieran positivamente en sus capacidades laborales y con el fin de evitar el decaimiento y la sensación

de invalidez, de haberse convertido en un problema en vez de ser un miembro más de la sociedad. Pero esto supondría bien la modificación total de la Ley que regula la prestación IAI, lo cual sería un inconveniente para aquellos individuos y familias que realmente si necesitan una intervención profesional para lograr la inclusión social; o bien la creación de una nueva legislación que reglamente una prestación económica extraordinaria y complementaria a aquellas ofrecidas por el SEPE.

## Funcionamiento del Ingreso Aragonés de Inserción

Se podría decir que los usuarios del CMSS beneficiarios del IAI cobran este salario durante varios años consecutivos porque no cumplen con los objetivos propuestos en su Plan Individualizado. Hay un porcentaje del 26'5% de personas que ya han sido titulares del IAI en 4 o más ocasiones, ya sea sucesivamente en el tiempo, es decir, todos ellos cobrados de forma ininterrumpida en los últimos años o intercalando este con actividades laborales u otro tipo de prestaciones económicas procedentes de otros sistemas; por ejemplo, la Renta Activa de Inserción.



**El 26'5% de los titulares ha sido beneficiario del IAI en 4 o más ocasiones**

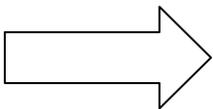
Para los profesionales, esta necesidad de renovación del salario social se traduce en un fracaso en los propósitos planteados por ellos mismos junto con la colaboración y aceptación de los usuarios, que se comprometen a realizar unas determinadas actividades o acudir a determinados centros, terapias y servicios, públicos y privados, para mejorar su situación.

Si una persona año tras año tiene que solicitar la renovación del Ingreso Aragonés de Inserción significa que sus recursos económicos siguen siendo mínimos o inexistentes y conforme avanza el tiempo sus habilidades laborales y sociales se deterioran cada vez más. Por lo tanto, la reinserción social y laboral que el IAI promete no se cumple en la mayoría de los casos.

Previamente ya han sido señaladas las deficiencias del planteamiento de la prestación, cuyo desarrollo y ejecución está recogido en la Ley 1/1993. En propias palabras de los profesionales, las redes de coordinación entre los Servicios Sociales y los demás sistemas públicos, especialmente el SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal) son, en ciertos casos, inexistentes. Los compañeros funcionarios de estos distintos sistemas no facilitan información necesaria y ponen numerosas dificultades a los trabajadores sociales; por

ejemplo, no informan adecuadamente a los ciudadanos de las prestaciones económicas a su disposición, si deniegan la concesión de un determinado subsidio tampoco indican la posibilidad de acceder a otra prestación de distintos requisitos, etc.

El ciudadano de a pie siempre es la persona que resulta más perjudicada, se encuentra en una posición de indefensión. En la mayoría de las ocasiones los titulares del IAI desconocen sus derechos, muchas veces por la falta de dominio del idioma. Si una persona especializada no les explica a qué pueden acceder y cuáles son los pasos a seguir de forma detallada, estas personas no harán correctamente la solicitud o directamente tendrán que conformarse con subsistir con otro tipo de actividades al desconocer otras posibilidades procedentes de la Administración Pública.



**El ciudadano es la persona que resulta más  
perjudicada por la falta de comunicación  
entre los distintos sistemas públicos**

## 9. BIBLIOGRAFÍA

Aragón. DECRETO 57/1994, de 23 de marzo, por el que se regula el Ingreso Aragonés de Inserción en desarrollo de la Ley 1/1993, de 19 de febrero, de medidas básicas de Inserción y Normalización Social. *Boletín Oficial de Aragón*, 8 de abril de 1994, núm. 43. Recuperado el 18 de marzo de 2014 de <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=462430775251>

Aragón. DECRETO 125/2009, de 7 de julio, por el que se modifica parcialmente el Decreto 57/1994, de 23 de marzo, por el que se regula el Ingreso Aragonés de Inserción en desarrollo de la Ley 1/1993, de Medidas Básicas de Inserción y Normalización Social. *Boletín Oficial de Aragón*, 8 de julio de 2009, núm. 230. Recuperado el 18 de marzo de 2014 de <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/BOAE/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=389755654646>

Aragón. LEY 1/1993, de 19 de febrero, de medidas básicas de Inserción y Normalización Social. *Boletín Oficial de Aragón*, 1 de marzo de 1993, núm. 24. Recuperado el 18 de marzo de 2014 de [http://iass.aragon.es/adjuntos/exclusion/Ley1\\_1993\\_MedidasBasicasInsercion\\_Social.pdf](http://iass.aragon.es/adjuntos/exclusion/Ley1_1993_MedidasBasicasInsercion_Social.pdf)

Aragón. LEY 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. *Boletín Oficial del Estado*, 20 de agosto de 2009, núm. 201, pp. 71537-71584.

Arteaga Botello, N. (2008) Vulnerabilidad y desafiliación social en la obra de Robert Castel. *Sociológica* 23 (68), 151-175.

Castel, R. (1995) De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso. *Archipiélago* (21), 1-2.

Hernández Toral, H. (2010) Rentas mínimas de inserción: estudio sobre el Ingreso Aragonés de Inserción. *Acciones e investigaciones sociales*, (28), 191-233.

Hernández Toral, H. (2013) La primera modificación del ingreso aragonés de inserción: un paso hacia ningún sitio. *Acciones e investigaciones sociales*, (33), 169-209.

Hidalgo García, M.V., López Verdugo, I. & Sánchez Hidalgo, J. (2004) Perfil de las familias usuarias de Servicios Sociales Comunitarios. *Portularia: revista de Trabajo Social* (4), 95-1032.

Linares y Márquez de Prado, E. (1994) Rentas mínimas de inserción: hacia una necesaria evolución. *Cuadernos de Trabajo Social* (7), 355-372.

Menéndez Álvarez-Dardet, S; Hidalgo García, M.V.; Jiménez García, L; Lorence Lara, B. & Sánchez Hidalgo, J. (2010) Perfil psicosocial de familias en situación de riesgo. Un estudio de necesidades con usuarias de los Servicios Sociales Comunitarios por razones de preservación familiar. *Anales de psicología* 26(2), 378-389.

Morales Vallejo, P. (2012) Estadística aplicada a las Ciencias Sociales. Tamaño necesario de la muestra, ¿cuántos sujetos necesitamos? Recuperado el 12 de mayo de 2014 de <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>

Raventós Pañella, D. (2009) Una renta básica en una economía deprimida. *El viejo topo* (253), 110-115.

Raventós Pañella, D. (2006) Renta Básica de Ciudadanía. Filosofía, economía y política. *Papeles del Este* (12), 1-25.

Salvador Pedraza, M. J., Domínguez Sánchez, E. & Carracedo Manzanera, R. (1997) Marco operativo de las intervenciones de inserción asociadas a la percepción de rentas mínimas. *Alternativas: cuadernos de Trabajo Social* (5), 191-211.

Sanz Hernández, A. (2006) *Herramientas para la investigación de lo social en las organizaciones*. Zaragoza: Mira Editores S.A.

Sierra Bravo, R. (1997): *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios. Séptima edición revisada*. Madrid: Editorial Paraninfo.