



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

El Programa CaixaProinfancia en la Ciudad de Zaragoza
The CaixaProinfancia Programme in the city of Zaragoza

Autora

Susana Escartín Alonso

Directora

Elisa Esteban Carbonell

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
2023

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, me gustaría agradecer a mi directora, Elisa Esteban Carbonell, por su implicación e involucración continua a lo largo de estos meses de investigación. Dado que, sus directrices y asesoramiento, a la vez que sus aportaciones, inspiración e ideas, han sido fundamentales para el desarrollo de este Trabajo Fin de Grado.

En segundo lugar, también me gustaría mostrar mi agradecimiento a todos/as los/as profesionales que han participado en la presente investigación. Su importante y valiosa colaboración ha sido indispensable, así como la generosidad de aquellos que han compartido sus opiniones y experiencias profesionales, puesto que sin su aportación, no habría sido posible la realización de este trabajo.

Por último, agradecer a mis padres el apoyo y la fuerza que me han transmitido durante estos años.

RESUMEN

El presente Trabajo Fin de Grado se va a centrar en el Programa CaixaProinfancia en la ciudad de Zaragoza, concretamente tiene como finalidad identificar y analizar el Programa, así como conocer y profundizar en los puntos fuertes y aspectos a mejorar del mismo, a partir de la opinión de los/as profesionales que trabajan con dicho Programa.

Para alcanzar estos objetivos se ha utilizado una metodología mixta, en primer lugar, a través de la cumplimentación de un cuestionario para la recogida de información y, para ello, se ha contado con la participación de dieciséis de las entidades que trabajan con dicho Programa. En segundo lugar, se han realizado ocho entrevistas semiestructuradas a diez profesionales que trabajan con el Programa CaixaProinfancia.

Los resultados muestran que el Programa opera en once distritos urbanos de los catorce posibles, donde predomina el servicio de "Refuerzo educativo" y la figura del/a trabajador/a social está presente en la mayoría de las entidades. Asimismo, también se ha podido apreciar que, a través del Programa CaixaProinfancia se realiza una intervención integral con menores y sus familias que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social. Además, se ha evidenciado que su participación en los servicios tiene un impacto positivo a la vez que se produce una mejora en el bienestar de las familias participantes. También cabe destacar como la buena coordinación existente entre todos los/as profesionales repercute en un óptimo funcionamiento del Programa.

Palabras clave: Programa CaixaProinfancia, infancia, exclusión social, profesionales, Zaragoza.

ABSTRACT

This Final Degree Project will focus on the CaixaProinfancia Programme in the city of Zaragoza, specifically with the aim of identifying and analysing the programme, as well as finding out about its strengths and areas for improvement, based on the opinion of the professionals who work with the programme.

In order to achieve these objectives, a mixed methodology has been used, firstly, through the completion of a questionnaire for the collection of information, with the participation of sixteen of the entities that work with the Programme. Secondly, eight semi-structured interviews were conducted with ten professionals working with the CaixaProinfancia programme.

The results show that the Programme operates in eleven urban districts out of a possible fourteen, where the "Educational reinforcement" service predominates and the figure of the social worker is present in most of the organisations. It was also found that the CaixaProinfancia programme provides comprehensive intervention with children and their families who are in a situation of poverty and social exclusion. Furthermore, it has been shown that their participation in the services has a positive impact while improving the well-being of the participating families. It is also worth highlighting how the good coordination between all the professionals has an impact on the optimal functioning of the Programme.

Keywords: CaixaProinfancia Programme, childhood, social exclusion, professionals, Zaragoza.

ÍNDICE

RESUMEN.....	5
ABSTRACT	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE TABLAS	10
1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN	11
2. OBJETIVOS	13
3. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	15
3.1 Pobreza: definición y tipos	15
3.1.1 ¿Qué es la pobreza?	15
3.1.2 Tipos de pobreza	16
3.2 Exclusión social: definición y tipos	17
3.2.1 ¿Qué es la exclusión social?.....	17
3.2.2 Tipos de exclusión social.....	18
3.3 Medición y datos estadísticos sobre la pobreza y la exclusión social	20
3.3.1 ¿Cómo se mide la pobreza y la exclusión social?	20
3.3.2 Datos estadísticos de la pobreza y la exclusión social.....	23
3.4 Otros conceptos relacionados.....	26
3.5 La intervención desde el Trabajo Social	27
4. PROGRAMA CAIXAPROINFANCIA	29
4.1 Definición del Programa CaixaProinfancia	29
4.2 Fases y procedimientos de la acción social: metodología.....	29
4.3 Servicios del Programa CaixaProinfancia	30
5. METODOLOGÍA.....	33
5.1 Diseño	33
5.2 Procedimiento	36
6. ANÁLISIS DE DATOS	39
6.1 El Programa CaixaProinfancia desde las entidades sociales	39
6.1.1 Redes territoriales	39
6.1.2 Servicios y subprogramas	41
6.1.3 Permanencia de las entidades.....	48
6.1.4 Número de profesionales	49

6.1.5	Usuarios/as receptores/as.....	52
6.2	El Programa CaixaProinfancia según sus profesionales	53
6.2.1	Servicios: motivos y criterios establecidos	53
6.2.2	Servicios: impacto en los/as participantes	55
6.2.3	Servicios: predisposición, participación y opinión.....	56
6.2.4	Organización del trabajo: coordinación y aplicativo	58
6.2.5	Calidad del programa: respuesta, tiempo y aspectos positivos y a mejorar.....	59
6.2.6	Opinión general: programa y usuarios/as	61
7.	CONCLUSIONES.....	63
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
9.	ANEXOS.....	71
	Anexo 1: Ficha a rellenar por las entidades sociales	71
	Anexo 2: Autorización para la realización de las entrevistas	72
	Anexo 3: Guion de entrevistas a los/as profesionales	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. <i>Evolución de la tasa AROPE en España y Aragón de 2017 a 2021</i>	23
Gráfico 2. <i>Personas en riesgo de pobreza o exclusión social en los países de la UE, 2021</i>	24
Gráfico 3. <i>Niños/as en riesgo de pobreza o exclusión social en los países de la UE, 2021</i>	25
Gráfico 4. <i>Número de entidades según las redes territoriales del Programa en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i>	39
Gráfico 5. <i>Número de entidades según tipología de servicio prestado en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i>	42
Gráfico 6. <i>Número de entidades que proporcionan los subprogramas del servicio “Atención psicoterapéutica” en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i>	45
Gráfico 7. <i>Número de entidades que proporcionan los subprogramas del servicio “Refuerzo educativo” en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i>	46
Gráfico 8. <i>Número de entidades que proporcionan los subprogramas del servicio “Ocio y Tiempo libre” en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i>	47
Gráfico 9. <i>Número de entidades que proporcionan los subprogramas del servicio “Apoyo educativo familiar” en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i>	47
Gráfico 10. <i>Permanencia de las entidades en el Programa en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i>	48
Gráfico 11. <i>Número total de profesionales que trabajan en cada entidad en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i>	49
Gráfico 12. <i>Perfil profesional de los/as trabajadores/as en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i>	50
Gráfico 13. <i>Número de usuarios/as receptores/as del Programa en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i> ..	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Fases de la investigación</i>	37
Figura 2. <i>Servicios y subprogramas del Programa CaixaProinfancia</i>	42
Figura 3. <i>Número de años de permanencia según las entidades en el Programa en el año 2023</i>	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Indicadores de exclusión social de EINSFOESSA</i>	21
Tabla 2. <i>Entidades participantes a través de la cumplimentación de la ficha técnica.</i>	34
Tabla 3. <i>Codificación de informantes</i>	35
Tabla 4. <i>Entidades que operan en las redes territoriales del Programa en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i>	40
Tabla 5. <i>Servicios y subprogramas que implementan las entidades en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i>	43
Tabla 6. <i>Número de profesionales y su perfil profesional en la ciudad de Zaragoza en el año 2023, distribuido por entidades</i>	50
Tabla 7. <i>Usuarios/as receptores/as por entidades en la ciudad de Zaragoza en el año 2023</i>	52

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Este trabajo constituye el Trabajo Fin de Grado (TFG) del grado en Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza. Dicho TFG se puede realizar bajo tres modalidades y en este caso, para la ejecución del mismo, se ha optado por un informe de investigación.

La temática que se aborda en la presente investigación está relacionada con las personas que se encuentran en riesgo de pobreza y exclusión social. Tradicionalmente este segmento de la población ha sido objeto de intervención por parte del Trabajo Social (Sánchez y Jiménez, 2013). Puesto que, la aparición de nuevas formas de desigualdad, que van más allá de las desigualdades económicas, y que están relacionadas con la marginación social, laboral, educativa y política que sufren determinados colectivos, hizo necesaria la intervención por parte de los/as trabajadores/as sociales para contribuir a la protección y a la plena integración social de los sectores de población más desprotegidos (Subirats, 2004).

Por ello, actualmente, se continúan desarrollando estrategias encaminadas a actuar con las personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social. Como, por ejemplo, el Programa CaixaProinfancia, el cual se pretende identificar y analizar en el presente estudio a partir de las distintas entidades que implementan dicho Programa en los barrios de la ciudad de Zaragoza. Así como identificar y analizar los puntos fuertes y aspectos a mejorar del Programa CaixaProinfancia, a partir de la opinión y percepción de los/as profesionales que trabajan con el mismo. Puesto que, son quienes trabajan de primera mano con este y, por lo tanto, contar con su opinión es esencial para consolidar un juicio válido acerca de la efectividad y alcance del Programa. Este análisis puede permitir mejorar su capacidad de ayuda a las personas usuarias, así como servir de fuente de inspiración para la creación de otros Programas de Intervención Familiar en el futuro.

Entre los principales motivos por los que se ha elegido este tema para la realización del TFG se encuentran, en primer lugar, conocer cómo funciona el Programa CaixaProinfancia, al haber estado trabajando con él durante la realización de mis prácticas curriculares en una entidad social de la ciudad de Zaragoza desde el mes de septiembre de 2022 hasta enero de 2023.

En segundo lugar, no haber encontrado informes similares realizados anteriormente acerca del Programa CaixaProinfancia. Aunque desde la Fundación se llevan a cabo informes, como por ejemplo, el elaborado por Riera, Longás, Cañete y Cussó (2022) durante el curso 2020-21, en el que se recogen evaluaciones del impacto del mismo, del nivel de vulnerabilidad y perfil de las familias participantes a nivel nacional, a partir de su tipología familiar, nivel de estudios, situación laboral y de la incidencia del Programa por Comunidades Autónomas. Sin embargo, no se ha identificado una sistematización de las entidades que operan en la ciudad de Zaragoza y de los servicios que proporcionan cada una de ellas, así como de la opinión de los/as profesionales respecto al Programa. Así pues, la investigación pretende repercutir en la mejora del Programa a partir de las aportaciones técnicas de los/as profesionales incorporando un enfoque más cualitativo.

En tercer lugar, poder contribuir a dar voz a los/as profesionales que trabajan con el Programa y que les sirva de utilidad, tanto a ellos/as como a quienes lo han diseñado. Puesto que, a través de sus intervenciones y experiencias adquiridas a través de las mismas, pueden dar visibilidad a problemáticas que se encuentran ocultas y contribuir, así, a la mejora y transformación de la realidad social (Betancourt, 2014).

El acercamiento a la realidad social actual permite ver como la puesta en práctica de Programas de Intervención Familiar es cada vez más necesaria debido a la grave situación socioeconómica que las familias están viviendo. Especialmente, a raíz de la pandemia por Covid-19, se ha incrementado el número de familias que se han visto obligadas a recurrir a las entidades que ofrecen este tipo de programas y servicios, al estar sufriendo una mayor inestabilidad económica que les ha puesto en situación de vulnerabilidad.

Esta situación se puede ver reflejada en el Informe *Los Servicios Sociales ante la pandemia: más demandas que atender y más retos ante la complejidad* (Calzada, Caro, Alkorta, Gutiérrez, y Hernández, 2020), que explica como la Covid-19 ha provocado que un mayor número de personas de perfiles más diversos, que anteriormente no habían sufrido esta situación de fragilidad, se hayan enfrentado a mayores dificultades socioeconómicas que no les permiten cubrir sus necesidades básicas. Por lo que, “la particularidad del momento ha llevado aparejada un incremento de programas” (Calzada, Caro, Alkorta, Gutiérrez, y Hernández, 2020, p. 13), ya que más ciudadanos/as requieren del apoyo de los Servicios Sociales.

2. OBJETIVOS

OG1. Identificar y analizar el Programa CaixaProinfancia en la ciudad de Zaragoza.

OE1. Identificar las entidades prestadoras del Programa CaixaProinfancia en la ciudad de Zaragoza.

OE2. Detallar los barrios donde realizan su actividad las entidades prestadoras del Programa CaixaProinfancia en la ciudad de Zaragoza.

OE3. Recoger los servicios que se prestan desde cada una de las entidades que implementan el Programa CaixaProinfancia en la ciudad de Zaragoza.

OE4. Recopilar el número de años que lleva trabajando cada entidad con el Programa CaixaProinfancia.

OE5. Describir el perfil profesional y el número de los/as profesionales que trabajan en cada entidad con el Programa CaixaProinfancia.

OE6. Determinar el número aproximado de usuarios/as receptores/as del Programa CaixaProinfancia dentro de cada entidad.

OG2. Identificar y analizar los puntos fuertes y aspectos a mejorar del Programa CaixaProinfancia, a partir de la opinión y percepción de los/as profesionales que trabajan con el mismo.

OE1. Recoger la opinión de los/as profesionales en relación a los servicios existentes en el Programa CaixaProinfancia.

OE2. Exponer la opinión de los/as profesionales en relación a la organización del trabajo en el Programa CaixaProinfancia.

OE3. Conocer la opinión de los/as profesionales en relación a la calidad del Programa CaixaProinfancia.

OE4. Profundizar en la opinión general que los/as profesionales tienen acerca del Programa CaixaProinfancia.

3. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

Teniendo en cuenta que el Programa CaixaProinfancia actúa sobre colectivos especialmente vulnerables, es necesario conocer desde un punto de vista teórico y conceptual algunos elementos clave. En ese sentido, en las siguientes páginas se describen los conceptos de pobreza y exclusión social y se ofrece una clasificación de sus diferentes tipos a partir de autores destacados en estas materias, con la finalidad de contribuir al análisis de la realidad social. Asimismo, se plantean los criterios de medición de cada uno de estos dos fenómenos y algunos datos estadísticos relevantes en el contexto de la Unión Europea, España y Aragón.

3.1 Pobreza: definición y tipos

El presente capítulo se estructura en los siguientes apartados: en primer lugar, se formula una definición de la pobreza y, posteriormente, se realiza un análisis de los diferentes tipos de pobreza que afectan a las personas que se encuentran en esa situación determinada.

3.1.1 ¿Qué es la pobreza?

A continuación, se van a presentar diferentes definiciones que contribuyen a explicar qué se entiende por el concepto de pobreza. Normalmente esta se asocia a la falta de ingresos, pero como dice la autora Sen, la pobreza debe ser entendida también como “la privación de las capacidades básicas” (1999, p. 20). Puesto que, cuando un territorio contribuye a paliar la pobreza, esto se ve reflejado en la aspiración de que no exista una discriminación entre los habitantes de un país en el acceso a los servicios públicos, al sistema sanitario y educativo. Por lo que, cuando existe pobreza significa que se produce una carencia en relación a los servicios y derechos básicos de la población (Sen, 1999).

Siguiendo esta línea, el INE define el concepto de **pobreza** como “un fenómeno complejo en el que influyen multitud de factores y que puede ser estudiado desde muy diversas perspectivas” (INE, s.f., p. 7). Una manera de interpretarla es a partir de la distinción entre la pobreza subjetiva y objetiva (Macionis y Plummer, 2011). Así, la **pobreza subjetiva** hace referencia a la valoración que hacen las personas de su propia situación económica y personal, es decir, no se basa en las variables medibles que se utilizan en el análisis de la **pobreza objetiva**, que habitualmente suelen ser los gastos o ingresos que tienen los hogares. Ya que, en esta última, el investigador recoge la información necesaria a través de la observación directa. Dentro de esta, se pueden diferenciar dos enfoques: pobreza absoluta y pobreza relativa.

Por un lado, la primera engloba a aquellas personas que no tienen cubiertas sus necesidades básicas y no disponen de los bienes y servicios básicos para alcanzar un mínimo vital, como son la vivienda, la alimentación y la salud. Por otro lado, la segunda pone el foco de la pobreza en la sociedad, por lo que considera que un individuo es pobre cuando está en una situación de desventaja económica y social, comparada con las personas que le rodean. Esta noción de pobreza está muy relacionada con el concepto de desigualdad (INE, s.f.).

Smith (2005) considera la pobreza como una “cruel trampa”, originada a partir de la estructura de la sociedad, de la que es muy difícil salir para las personas si no se produce un cambio en la sociedad. Los sociólogos también categorizan este fenómeno como “pobreza estructural”. Así pues, existen una serie de problemas comunes entre las personas que se encuentran en situación de pobreza.

Como es el caso de la “trampa del trabajo infantil”, porque los menores, en ocasiones, se ven obligados a trabajar para ayudar económicamente al mantenimiento de su familia. Unido a esto, está la “trampa del analfabetismo”, puesto que el sistema educativo tiene una cobertura limitada, lo que dificulta a determinados colectivos adquirir unos conocimientos claves y la formación necesaria para la posterior incorporación a un puesto de trabajo con mejores condiciones. También afecta, entre otras, a la “trampa de la salud y la baja nutrición”, ya que un mal estado de salud prolongado en el tiempo puede derivar en la pérdida del puesto de trabajo o la incapacidad de acceder al mismo (Macionis y Plummer, 2011).

3.1.2 Tipos de pobreza

Para contribuir a explicar qué es la pobreza y cómo afecta a los diferentes colectivos que la sufren, se ha considerado necesario redactar una clasificación con ocho tipos de pobreza. Las siguientes definiciones no forman parte de una clasificación propia, enunciada por un autor concreto, sin embargo, las que se han utilizado tienen el objetivo de proporcionar una amplia visión de los diferentes ámbitos de la realidad social, que pueden afectar a las personas en situación de pobreza.

En primer lugar, cabe destacar la **pobreza energética**. En el año 2018 se redactó un Real Decreto-ley, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. Elaborando por primera vez así, una Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética con medidas concretas, para luchar de una manera integral y con perspectiva a largo plazo, teniendo en cuenta especialmente a los colectivos afectados por dicho fenómeno. Poniendo en marcha, así, un Bono Social Térmico con la finalidad de asegurar el suministro de energía a los hogares que tienen mayores dificultades para afrontar el pago del mismo (Real Decreto-ley 15/2018).

Sin embargo, no fue hasta 2019 en la Estrategia Nacional contra la pobreza energética 2019-2024, elaborada por el Ministerio para la Transición Ecológica, cuando se estableció una definición de la misma por primera vez, calificándola como “la situación en la que se encuentra un hogar en el que no pueden ser satisfechas las necesidades básicas de suministros de energía, como consecuencia de un nivel de ingresos insuficiente y que, en su caso, puede verse agravada por disponer de una vivienda ineficiente en energía” (Gobierno de España, 2019b, p. 6).

Esta se muestra a través de la imposibilidad de mantener una adecuada temperatura en la vivienda, ya que el nivel de ingresos de la persona, comparado con el elevado precio de la energía, se lo impide. Lo que se traduce en el retraso o la incapacidad de hacer frente al pago de los recibos energéticos (Gobierno de España, 2019b).

En segundo lugar, es imprescindible señalar la **pobreza laboral**, que afecta a aquellas personas que cuentan con un empleo, sin embargo, su remuneración no es suficiente para cubrir sus necesidades básicas. Esta situación de precariedad la sufren especialmente los colectivos formados por mujeres, jóvenes e inmigrantes, ya que acceden a contratos temporales, con alta rotación laboral y a tiempo parcial (Fundación FOESSA, 2020).

En tercer lugar, se considera necesario hacer hincapié en la **pobreza material**, la cual la sufren aquellos individuos que no tienen acceso a elementos materiales como una comida caliente, mantener a una temperatura adecuada la vivienda, así como a la escuela o a un empleo, entre otros (Tipos de pobreza: ¿De cuántas formas puede manifestarse la pobreza?, s.f.).

En cuarto lugar, cabe señalar la **pobreza rural**, puesto que afecta a las personas que viven las zonas rurales, ya que se tienen que enfrentar a mayores dificultades en el acceso al sistema educativo y sanitario, así como a otros servicios de apoyo, con respecto a las que viven zonas urbanas (Hasan, 2001).

En quinto lugar, se considera preciso mencionar la **pobreza urbana**, dado que se concentra en las zonas urbanas en las que se ha asentado un gran número de población que tiene una situación socio- económica más desfavorable, dispone de una renta más baja y, por lo tanto, padece mayores niveles de desigualdad en cuanto al acceso a los servicios básicos (UNICEF, 2021).

En sexto lugar, es fundamental enfatizar la **pobreza infantil**: afecta a los/as niños/as menores de 18 años, que durante la infancia, etapa clave para su desarrollo personal y social, pueden verse afectados en alguno de los ámbitos relacionados con su bienestar, estado de salud, acceso a la educación o integración social, al encontrarse en una situación de desventaja social y económica, porque en su hogar familiar se carece de los mecanismos necesarios para tener un nivel de vida digno (Gobierno de España, 2019a).

En séptimo lugar, se debe considerar la **pobreza de género**, la cual afecta a las mujeres y surge al no valorarse el trabajo que estas realizan, puesto que su labor se invisibiliza e infravalora y no se reconoce de la misma manera que el que desempeñan los hombres (Macionis y Plummer, 2011). Además, reciben una menor cuantía económica por realizar una misma labor que el colectivo masculino y se enfrentan al techo de cristal, lo que les dificulta ascender a una categoría más alta en su empleo. Además, las mujeres son las que realizan, en la gran mayoría de las ocasiones el trabajo de cuidados, por el que no reciben una remuneración económica.

Finalmente, es necesario mencionar la **pobreza estructural**, que es aquella que afecta a las personas que carecen de los recursos básicos para su pleno desarrollo en sociedad y de una movilidad social que les permita progresar económica y socialmente, puesto que esta se transmite de generación en generación (Crivaro y Eliseche, 2017).

3.2 Exclusión social: definición y tipos

El siguiente capítulo se estructura en los siguientes apartados: primero, se formula una definición de la exclusión social. Seguidamente, se plantean diferentes tipos de exclusión social que afectan a los individuos que se encuentran en esa determinada situación.

3.2.1 ¿Qué es la exclusión social?

Muy unido al concepto de pobreza, se encuentra el término de “exclusión social”, el cual se va a tratar de desarrollar a lo largo del presente apartado. Esta surgió con el objetivo de describir realidades sociológicas nuevas que, con los conceptos ya existentes como pobreza o desigualdad, no se podían abarcar (Tezanos, 2004).

Así pues, la exclusión social hace referencia a cómo las personas son apartadas de la sociedad y se les niegan las oportunidades de acceso al bienestar económico y social con las que cuenta el resto de la población. Según el estudio sobre Pobreza y Exclusión Social (PSE), existen cuatro dimensiones de la exclusión social: la exclusión de unos recursos adecuados, la exclusión del mercado de trabajo, la exclusión de los servicios y la exclusión de las relaciones sociales (Giddens, y Sutton, 2022).

La exclusión social es un fenómeno de carácter estructural, que cada vez está más presente en nuestra sociedad, a la vez que multidimensional, porque engloba al conjunto de situaciones negativas sufridas por las personas, que provocan que estas no sean consideradas como ciudadanos de pleno derecho (Tezanos, 2004).

Por ello, Castel plantea en su teoría tres zonas, que sitúan a la persona desde una zona de integración hasta la de exclusión social. La primera es la “zona de integración” donde se sitúan las personas con un trabajo y una relación familiar estable, sin problemas aparentes; la segunda, a la que llama “zona de vulnerabilidad”, engloba a aquellas personas que tienen un trabajo precario e inestable, con escasos soportes sociales y familiares. Por último, la “zona de marginalidad o de exclusión”, que se refiere a las personas que carecen de un trabajo y se encuentran aisladas socialmente (Castel, 2004).

Las personas pueden oscilar de una zona a otra y, el estudio de este proceso, es clave para la posterior creación de Programas de intervención social, que tienen el objetivo de proporcionar a las personas las ayudas y herramientas necesarias para lograr su inserción social.

En los últimos años se ha incrementado el número de personas que son expulsadas de los órdenes económicos y sociales actuales (Ayala y Pérez, 2019). Así pues, las desigualdades sociales se vertebran sobre tres grandes ejes: la edad, el sexo y la etnia. De esta manera, las mujeres, los jóvenes, las personas inmigrantes y los mayores son los perfiles de población que se ven más afectados por el fenómeno de la exclusión social, ya que, se observa que se enfrentan a un mayor número de dificultades en su vida cotidiana de las que es muy difícil salir (Subirats, 2004).

Asimismo, los trabajos precarios, los hogares monomarentales, el incremento del precio de la vivienda, los problemas derivados del deterioro de la salud física y mental, además del bajo nivel educativo son factores que, unidos, provocan que los individuos sufran un mayor nivel de exclusión social (Ayala, y Pérez, 2019).

Así pues, cuando se habla de la “precariedad laboral”, hace referencia a aquellas personas que, aunque tengan un empleo, no cuentan con los ingresos suficientes para cubrir sus necesidades básicas. Además, estas se enfrentan a una gran inestabilidad laboral e incertidumbre, a causa de los contratos temporales y de corta duración, en ocasiones acompañados de malas condiciones laborales y con pocas posibilidades de realizar trabajos a jornada completa, que les permita tener un salario adecuado para poder tener una vida digna y con cierto bienestar económico (Fundación FOESSA, 2020). Por lo que, realizar un estudio profundo de estas situaciones, permite implementar las medidas y programas necesarios para paliar las dificultades y desventajas socioeconómicas existentes (Ayala y Pérez, 2019).

3.2.2 Tipos de exclusión social

Existen diferentes ámbitos en los que se pueden desencadenar con mayor facilidad procesos de exclusión social de las personas. Por ello, en el siguiente apartado se van a abordar de forma precisa los diferentes tipos de exclusión social, de acuerdo con la clasificación redactada por Subirats (2004), para la Colección de Estudios Sociales de la Fundación “la Caixa”.

En primer lugar, se alude a la exclusión social en el **ámbito económico**, como aquel en el que pueden incidir factores como la pobreza, las dificultades financieras y la dependencia de prestaciones sociales. Por ello, en relación a la pobreza, la ausencia de una renta mínima de carácter general en España imposibilita que se pueda establecer un umbral legal de pobreza y, por lo tanto, tampoco unos criterios oficiales para las cuantías de las pensiones no contributivas. Así pues, no es posible calcular de manera clara la extensión de

la pobreza. Asimismo, también existen situaciones de desprotección social, debido a lagunas en la cobertura, las cuales afectan especialmente a trabajadores discontinuos, desempleados sin prestaciones, personas mayores sin recursos, personas con una discapacidad inferior al 65% y jóvenes que todavía no han accedido a su primer empleo (Subirats, 2004).

En segundo lugar, se habla de la exclusión social en el **ámbito laboral** cuando las condiciones en el mercado de trabajo se ven afectadas por los nuevos procesos de producción, la desregulación laboral y los cambios tecnológicos. Todo ello provoca un desempleo severo, unas altas tasas de temporalidad y una precariedad laboral (Subirats, 2004). Además, en este punto Benavides (2012) añade que las malas condiciones en el mercado laboral fomentan el subempleo, lo que afecta especialmente a las empleadas domésticas que carecen de un contrato laboral, por lo que realizan su labor sin los derechos y la protección social y laboral que deberían tener. Esta situación se agrava más todavía en el caso de las mujeres inmigrantes y, es que estas son las principales víctimas de la precariedad laboral al tener que enfrentarse a unas pésimas condiciones laborales y con un escaso salario.

Asimismo, volviendo a la explicación de Subirats (2004), tener un empleo no solo te permite cobrar un salario, sino que también es una manera de participar activamente en las relaciones sociales con las personas de tu entorno laboral. De esta manera, cuando se carece de un empleo, no solo te afecta económicamente, sino que también te excluye socialmente.

En tercer lugar, se produce una exclusión social en el **ámbito formativo**, ya que el analfabetismo y el fracaso escolar pueden provocar el abandono prematuro del sistema educativo. Así como, las barreras lingüísticas y no tener acceso a la educación obligatoria, se convierten en factores que pueden determinar la exclusión social de una persona en este ámbito. Por lo que, recibir una formación académica contribuye a que la persona adquiera unas competencias, que serán de gran utilidad tanto para su vida profesional, como para su desarrollo personal y social (Subirats, 2004).

En cuarto lugar, entre los factores que pueden provocar la exclusión social en el **ámbito sociosanitario** y contribuir a la desigualdad social se encuentran la falta de acceso al Sistema Sanitario y a los recursos sociosanitarios básicos. Lo que deriva en enfermedades no diagnosticadas y tratadas y, por lo tanto, un empeoramiento de la salud y de la calidad de vida. Además, entre las enfermedades que provocan un mayor rechazo social, se encuentran las adicciones, los trastornos mentales, las discapacidades y las enfermedades crónicas e infecciosas (Subirats, 2004).

En quinto lugar, la exclusión social dentro del **ámbito residencial** está relacionada con el entorno donde se ubica la vivienda (barrios degradados, áreas rurales aisladas o con carencias básicas, entre otros) y con las condiciones de habitabilidad de la misma (falta de equipamiento básico, hacinamiento, malas condiciones estructurales, entre otros). Así como la exclusión del mercado inmobiliario de una parte de la población, al no poder hacer frente al pago de un alquiler o a la compra de una vivienda por el encarecimiento de la misma (Subirats, 2004).

En sexto lugar, se produce una exclusión social dentro del **ámbito relacional** a causa de la escasez o el deterioro de las redes familiares y sociales, ya que, sin estas, la persona carece del apoyo necesario para su desarrollo emocional y su integración social. Por lo tanto, la familia y el entorno comunitario son un pilar clave en el desarrollo de la persona (Subirats, 2004).

Finalmente, la exclusión social dentro del **ámbito de la ciudadanía y la participación** hace referencia a las personas que carecen de una participación social plena en los derechos y obligaciones como ciudadanos. Por lo que, estas no tienen voz ni posibilidades para influir política y socialmente dentro de su entorno, como es el caso de los inmigrantes en situación irregular que no pueden ejercer plenamente sus derechos como ciudadanos (Subirats, 2004).

3.3 Medición y datos estadísticos sobre la pobreza y la exclusión social

Este capítulo se distribuye en los siguientes apartados: en primer lugar, se hace referencia a cómo se miden ambos conceptos. Y, en segundo lugar, se proporcionan datos estadísticos con la finalidad de recoger la situación actual de los colectivos más afectados por dichos fenómenos en la Unión Europea (UE), España, Aragón y Zaragoza.

3.3.1 ¿Cómo se mide la pobreza y la exclusión social?

En este apartado se hace referencia a los principales instrumentos que se utilizan para cuantificar la pobreza y la exclusión social en España.

En primer lugar, existen diversos mecanismos para contabilizar el número de personas que se encuentran en situación de pobreza. Por un lado, para medir la pobreza relativa, se tiene en cuenta únicamente la dimensión monetaria de la persona, en la que se analizan los ingresos que esta recibe, en comparación con el resto de hogares del país y el año de referencia. Considerando así “en riesgo de pobreza aquellas personas que viven en hogares donde la renta disponible por unidad de consumo es inferior al 60% de la mediana de la renta nacional” (Gobierno de España, 2019a, p.8).

Por otro lado, para medir la dimensión material, se tienen en cuenta los bienes y servicios de los que dispone la persona. Así, se considera que las personas se encuentran en un estado de privación material severa, al no poder alcanzar un adecuado nivel de bienestar, porque carecen del acceso a unos bienes básicos y viven en “hogares que no pueden permitirse 4 de los siguiente 9 ítems: 1) pagar la hipoteca, alquiler o facturas corrientes; 2) mantener la vivienda con temperatura adecuada en invierno; 3) ir de vacaciones fuera de casa al menos una semana al año; 4) una comida de carne, pollo o pescado al menos cada dos días; 5) capacidad para afrontar gastos imprevistos; 6) teléfono en el hogar; 7) TV en color; 8) lavadora; 9) coche” (Gobierno de España, 2019a, p.10).

En segundo lugar, para medir la exclusión social se utiliza el sistema de indicadores de exclusión de EINSFOESSA, el cual aparece publicado en el Informe *Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid-19 en España* (2022).

Para contabilizar el número de personas que se encuentran en dicha situación se diferencian ocho ámbitos (empleo, consumo, participación política, educación, vivienda, salud, conflicto social y aislamiento social), a partir de los cuales se establecen una serie de indicadores. Recientemente se han introducido cambios en el listado de los mismos, puesto que se han incorporado nuevos indicadores (Ind. 36 e ind. 37) y se han realizado modificaciones en algunos de los enunciados, adaptándose así a las nuevas realidades (Ayala, Laparra y Rodríguez, 2022). Dichos indicadores se pueden ver reflejados en la tabla que aparece a continuación.

Tabla 1.*Indicadores de exclusión social de EINSFOESSA*

En el ámbito del empleo se tienen en cuenta los siguientes indicadores:	
1.	Hogar cuya persona sustentadora principal está en paro desde hace un año o más
2.	Hogar cuya persona sustentadora principal tiene un empleo de exclusión (venta a domicilio, venta ambulante de apoyo, venta ambulante marginal, empleadas del hogar no cualificadas, peones agrícolas eventuales temporeros, recogedores de cartón y otros residuos, reparto de propaganda, mendicidad)
3.	Hogar cuya persona sustentadora principal tiene un empleo irregular: sin contrato y sin cobertura en la Seguridad Social
4.	Hogares sin personas ocupadas, ni pensionistas, ni con prestaciones periódicas (del SEPE o rentas mínimas)
5.	Hogar con al menos una persona desempleada de larga duración, sin título profesional y sin haber recibido formación ocupacional o haber realizado estudios en el último año
6.	Hogar con todas las personas activas desempleadas
37.	Hogar cuya persona sustentadora principal está activo, en inestabilidad laboral grave (≥ 3 contratos ó ≥ 3 empresas ó ≥ 3 meses en desempleo)
En el ámbito del consumo se tienen en cuenta los siguientes indicadores:	
7.	Hogar en pobreza severa: ingresos inferiores al 40% de la renta familiar mediana equivalente anclada en 2018 (actualización IPC para 2021)
8.	Hogar que no cuenta con algún equipamiento doméstico considerado básico por más del 95% de la sociedad en 2018 (agua corriente, agua caliente, electricidad, evacuación de aguas residuales, baño completo, cocina, lavadora, frigorífico)
36.	Hogar con acumulación de deudas: con retrasos en los pagos de suministros, vivienda, pagos a la administración o préstamos, que no podrán ponerse al día fácilmente
En el ámbito de la participación política se tienen en cuenta los siguientes indicadores:	
9.	Hogar con personas sin derecho a elegir a sus representantes políticos y a ser elegido: hogares con alguna persona de 18 y más años, de nacionalidad extracomunitaria (sin convenio de reciprocidad)
10.	Hogar con alguna persona sin capacidad efectiva de ser considerado y de influir en el proceso de toma de decisiones colectivas: no participan en las elecciones por falta de interés y no son miembros de ninguna entidad ciudadana
En el ámbito de la educación se tienen en cuenta los siguientes indicadores:	
11.	Hogar con personas de 3 a 15 años no escolarizados
12.	Hogar en el que todas las personas de 16 a 65 años (16-62 en 2018) tienen menos de graduado escolar o equivalente
13.	Hogar con alguna persona de más de 65 años (más de 62 en 2018) con menos de 5 años de escolarización

En el ámbito de la vivienda se tienen en cuenta los siguientes indicadores:
14. Hogar en infravivienda: chabola, bajera, barracón, prefabricado o similar 15. Hogar con deficiencias graves en la construcción de la vivienda 16. Hogar con situaciones de insalubridad: humedades, suciedad y olores 17. Hogar en hacinamiento grave (< 15 m cuadrados por persona) 18. Hogar con tenencia de la vivienda en precario: facilitada gratuitamente por otras personas o instituciones, realquilada, ocupada ilegalmente o con aviso de desahucio 19. Hogar con entorno muy degradado 20. Hogar con personas de movilidad reducida y con barreras arquitectónicas 21. Hogar con gastos excesivos de la vivienda (ingresos - gastos viv < umbral pobreza severa del 40%)
En el ámbito de la salud se tienen en cuenta los siguientes indicadores:
22. Hogar con alguna persona sin cobertura sanitaria 23. Hogar en el que alguien ha pasado hambre en los 10 últimos años con frecuencia o la están pasando ahora 24. Hogar en el que todos los adultos sufren discapacidad, enfermedad crónica o problemas graves de salud que les generan limitaciones para las actividades de la vida diaria 25. Hogar con alguna persona dependiente que necesitan ayuda o cuidados de otra persona (para realizar las actividades de la vida diaria) y que no la reciben 26. Hogar con alguien enfermo grave o crónico que no ha recibido asistencia médica para esa enfermedad en un año 27. Hogar que ha dejado de comprar medicinas o prótesis, seguir tratamientos o dietas, por problemas económicos (bajo el umbral de pobreza moderada del 60%)
En el ámbito del conflicto social se tienen en cuenta los siguientes indicadores:
28. Hogar en el que alguien ha recibido o recibe malos tratos físicos o psicológicos en los últimos 10 años 29. Hogar con relaciones muy malas, malas o más bien malas entre sus miembros 30. Hogar con personas que tienen o han tenido problemas con el alcohol, con otras drogas o con el juego en los 10 últimos años 31. Hogar en el que alguien ha sido o está a punto de ser madre o padre adolescente en los últimos 10 años 32. Hogar con personas que tienen o han tenido problemas con la justicia (antecedentes penales) en los 10 últimos años
En el ámbito del aislamiento social se tienen en cuenta los siguientes indicadores:
33. Hogar con personas sin relaciones y que no cuentan con ningún apoyo para situaciones de enfermedad o dificultad 34. Hogar con relaciones malas o muy malas con los vecinos del barrio 35. Hogar con personas que han estado en instituciones durante el último año: hospitales y pisos psiquiátricos, centros de drogodependencias, de menores, penitenciarios, para transeúntes o mujeres.

Nota: Ayala, Laparra y Rodríguez, 2022, pp. 645-646

Finalmente, la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social creó un indicador llamado “riesgo de pobreza o exclusión social” (AROPE). Este une las dimensiones nombradas anteriormente, monetaria y material, junto con la intensidad de trabajo, para medir la pobreza o exclusión social. Considera que una persona se encuentra en riesgo de pobreza o exclusión social cuando se ve afectada por alguno de los tres parámetros anteriores (Gobierno de España, 2019a, p. 9).

3.3.2 Datos estadísticos de la pobreza y la exclusión social

En este apartado se van a presentar datos estadísticos, extraídos de organismos oficiales, acerca de la pobreza, la exclusión social y de la Tasa AROPE, que engloba los dos conceptos mencionados anteriormente. Dichos datos corresponden a los países de la UE, España y Aragón.

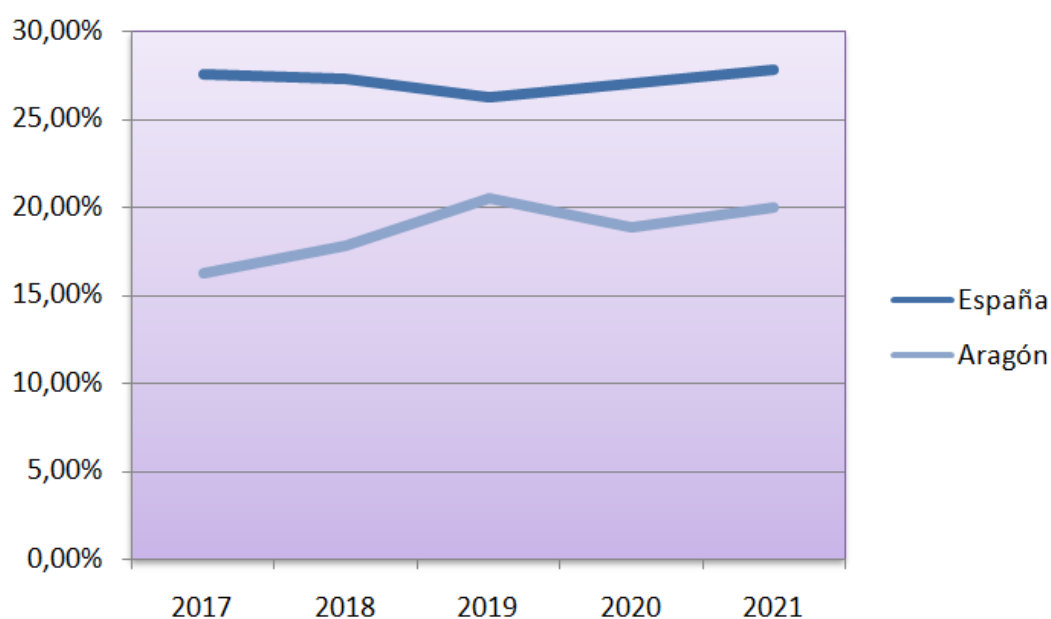
Según la Encuesta de Condiciones de Vida del año 2021, un 15,8% de la población aragonesa se situaba por debajo del umbral de pobreza de España, en comparación con la media de la población española que era de un 21,7% (INE, 2022).

Asimismo, el Gráfico 1 muestra la evolución de la Tasa AROPE, tanto en Aragón como en España. En el año 2017 un 16,2% de la población aragonesa estaba en riesgo de pobreza o exclusión social, esta cifra se incrementó en el año 2019 hasta un 20,5% y en el año 2021 descendió ligeramente, situándose en un 20%.

En el caso de España, en el año 2017, un 27,5% de la población se encontraba en situación de pobreza o exclusión social, esta cifra ha ido descendiendo ligeramente a lo largo de estos años hasta el año 2020, que comenzó a aumentar hasta situarse en un 27,8% en el año 2021, a causa de la pandemia por Covid-19 (INE, 2022).

Gráfico 1.

Evolución de la tasa AROPE en España y Aragón de 2017 a 2021



Nota: adaptado de Evolución de tasas AROPE (nueva definición 2021) (p.1), por INE, 2022. Encuesta Condiciones de Vida. INE (https://www.aragon.es/documents/20127/1909615/20220629_Comunicado_ECV2021.pdf/309ba84b-1466-6520-5d43-1dc2f492791b?t=1656503150487).

Además, se recogió que en el año 2021 un 6,5% de la población aragonesa tuvo carencias materiales y sociales severas, frente a un 8,3% de la población española. También, un 7,5% residió en hogares con una baja intensidad en el empleo, frente a un 11,6% de la población española. Asimismo, un 5,8% de familias aragonesas tuvo graves dificultades para llegar a fin de mes, frente al 8,6% de las familias españolas.

Las carencias materiales que mayor impacto tuvieron en los hogares aragoneses y españoles fueron:

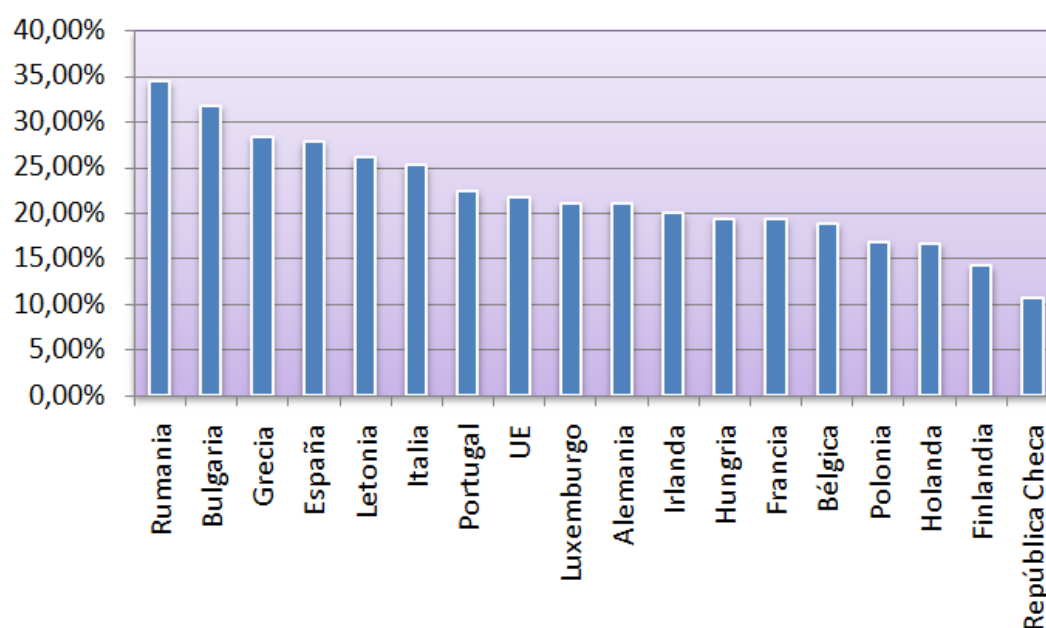
- No tener capacidad para afrontar gastos imprevistos, que afectó a un 27,4% de la población aragonesa, frente a un 33,6% de la población española.
- No poder permitirse ir de vacaciones al menos una semana al año, que afectó a un 23,6% de la población aragonesa, frente a un 32,8% de la población española.
- Haber tenido retrasos en el pago de gastos de la vivienda principal, que afectó a un 7,8% de la población aragonesa, frente a un 11% de la población española.
- No poder mantener el hogar a una temperatura adecuada, que afectó a un 7,6% de la población aragonesa, frente a un 15,2% de la población española (INE, 2022).

Por otro lado, en el año 2021 se estimó que 95.4 millones de personas de la UE estaban en riesgo de pobreza o exclusión social, lo que equivale a un 21,7% del total de la población de los países miembros de la UE (Eurostat, 2023).

Comparando la situación de España en relación con los países de la Unión Europea (UE), se puede ver, en el siguiente gráfico, cómo España se encontraba en el año 2021 en cuarto lugar, con un 27,8% de la población en riesgo de pobreza o exclusión social, tras Rumanía (34,4%), Bulgaria (31,7%) y Grecia (28,3%), frente a un 21,7% de la media de los países de la UE.

Gráfico 2.

Personas en riesgo de pobreza o exclusión social en los países de la UE, 2021



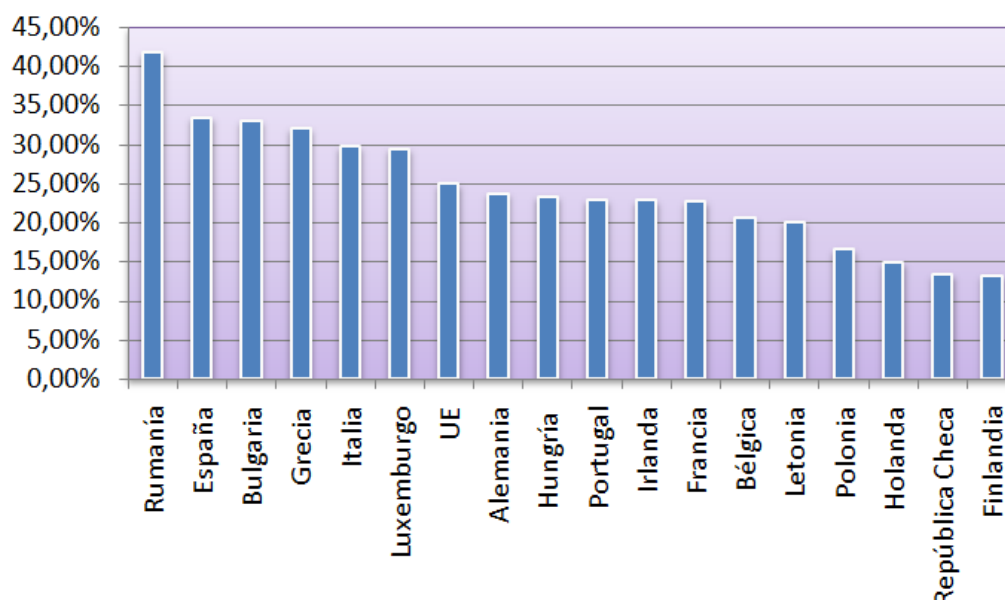
Nota: adaptado de Persons at risk of poverty or social exclusion by age and sex, por Eurostat, 2023a.

(https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/ILC_PEPS01N_custom_5540631/default/bar?lang=en).

Además, si se analiza el riesgo de pobreza o exclusión social infantil, resulta preocupante observar como España se situó en el año 2021 en segundo lugar, con un 33%, superado únicamente por Rumanía, frente a un 24,4% de la media de la UE, tal y como se puede ver reflejado en el siguiente gráfico.

Gráfico 3.

Niños/as en riesgo de pobreza o exclusión social en los países de la UE, 2021



Nota: Adaptado de Persons at risk of poverty or social exclusion by age and sex, por Eurostat, 2023b. https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/ILC_PEPS01N_custom_5540631/default/bar?lang=en

Asimismo, en el año 2018, un 16% de los hogares españoles se encontraba en situación de exclusión social, cifra que aumentó hasta un 20,9% en el año 2021, especialmente debido a la crisis ocasionada por la Covid-19. Los hogares que se encuentran en dicha situación se han visto afectados en una o varias de las siguientes dimensiones:

Respecto al **empleo**, la situación ha empeorado considerablemente en los últimos años debido a la precariedad e inestabilidad laboral. Así, en el año 2018, en un 5,9% de los hogares, se encontraban todas las personas activas en desempleo y esta cifra se incrementó en el año 2021 hasta llegar a un 10,3%. Asimismo, en el año 2018, en un 4,8% de los hogares la sustentadora principal se encontraba en inestabilidad laboral grave al haber trabajado en más de tres empresas en un año o haber firmado más de tres contratos durante un año o haber permanecido durante más de tres meses en paro en un año. Esta cifra aumentó en el año 2021 hasta un 10,3%.

Asimismo, en relación al **consumo**, en el año 2018, un 3,7% de los hogares se enfrentaron a una acumulación de deudas al sufrir retrasos en los pagos de la vivienda o suministros y tendrán dificultades para ponerse al corriente de los pagos. Esta cifra subió un punto porcentual en el año 2021, situándose en un 4,7%.

Además, con referencia a la **participación política**, en el año 2018, en un 5,9% de los hogares había algún integrante que no participaba en las elecciones por falta de motivación. En el año 2021, esta cifra aumentó

ligeramente hasta un 6,4%. Por lo que, se ha producido un mayor distanciamiento de la población hacia los políticos y las instituciones.

Así pues, con respecto a la **educación**, en el año 2018 un 5,8% de la población española de entre 16 y 62 años únicamente tenía estudios de educación primaria, frente a un 6,9% de la población entre 16 y 65 en el año 2021, lo cual resulta llamativo que a día de hoy esta cifra continúe siendo tan elevada.

Asimismo, otro aspecto fundamental es la **vivienda** puesto que, en el año 2018, un 3,2% de los hogares padecía insalubridad en la vivienda, al tener humedades, olores y suciedad, esta situación ha empeorado gravemente, puesto que en el año 2021 el porcentaje de hogares afectados ha subido a un 7,2%. Asimismo, en un 2,5% de los hogares, sus integrantes vivían en situación de hacinamiento grave con menos de 15m² por persona en la vivienda, en el año 2021 afectó a casi el doble de los hogares, con un 4,6%. También se ha producido un aumento excesivo de los gastos de la vivienda en relación a los ingresos del hogar, siendo un 11,1% en 2018 y un 14,2% en 2021.

También cabe destacar, en relación al ámbito de la **salud**, que las personas que no pueden hacer frente al pago de los gastos sanitarios, como pueden ser medicinas o tratamientos ha aumentado desde un 8,8% en 2018 hasta un 14,9% en 2021, lo que ha provocado un empeoramiento de su estado de salud.

Además, en relación al **conflicto social**, destaca que, en el año 2018, un 2,4% de las personas sufrieron maltrato físico o psicológico durante los últimos diez años de su vida, asimismo, esta cifra aumentó a un 3,7% en el año 2021. Además, un 2% de las personas aseguraron en el año 2018 tener problemas de adicciones al alcohol, drogas o al juego durante los últimos diez años, así pues, esta cifra aumentó ligeramente en el año 2021 hasta un 2,5%. También destaca que, en el año 2018, un 0,8% de los jóvenes menores de 18 años estuvieron a punto de ser madres o padres, esta cifra se incrementó en el año 2021 hasta un 2,4%.

Finalmente, en cuanto al **aislamiento social**, el porcentaje de hogares que presenta una ausencia de relaciones y apoyos durante situaciones de enfermedad u otras dificultades se ha mantenido en un 5,4% tanto en el año 2018 como en el 2021, por lo que, continua existiendo una tendencia al aislamiento social de los hogares españoles

Por otro lado, si se tienen en cuenta las características demográficas y sociales de la población, también se observan diferencias en las siguientes variables: sexo, edad, nacionalidad y etnia. Así pues, en primer lugar, en cuanto al sexo, la exclusión severa afectó en el año 2021 a un 12,8% de los hombres y a un 12,7% de las mujeres. En segundo lugar, en cuanto a la edad, destaca que la exclusión severa afectó en mayor medida en el año 2021 al colectivo de menores de 18 años con un 22%. En tercer lugar, en relación a la nacionalidad, la exclusión severa afectó con un 22,2% a la población de la UE-15 y con un 37,7% a la extracomunitaria, que residían en España en el año 2021. Por último, en cuarto lugar, la población española gitana es la que se vio mayormente afectada por la exclusión severa, llegando a alcanzar un 63,6% (Ruiz, Soriano y Fresno, 2022).

3.4 Otros conceptos relacionados

En el siguiente apartado se plantea una breve aproximación a algunos conceptos relacionados con los anteriormente citados y que, a menudo, se emplean en el ámbito de la intervención social, como son la vulnerabilidad social, la marginación y la desigualdad o la estratificación social.

En primer lugar, la **vulnerabilidad social** según Chambers es “la exposición a contingencias y tensiones, y la dificultad de enfrentarse a ellas”, (1983, citado en Feito, 2007, p. 11) es decir, se refiere a aquellas situaciones en las que el individuo está expuesto a riesgos externos y carece de los medios necesarios para afrontarlos. Lo que le coloca en una posición de fragilidad al no ser capaz de solucionar situaciones concretas que pueden estar relacionadas con la salud, el trabajo, la educación o las relaciones sociales, debilitando así su calidad de vida y bienestar.

También Castel hizo mención al concepto de vulnerabilidad con su teoría de las tres zonas, la cual ha sido abordada en el apartado de la exclusión social. Estableciendo, así, la “zona de vulnerabilidad” como zona intermedia entre la “zona de integración” y la “zona de exclusión” (Castel, 2004).

En segundo lugar, la **marginación**, basándose en la definición aportada por Valverde (1988), hace referencia a aquel sujeto que se encuentra en un ámbito concreto al margen de la “normalidad”, con respecto a los criterios establecidos por la sociedad. Así, la marginación se relaciona con una situación en la que el individuo no participa activamente en la sociedad y se encuentra aislado, por voluntad propia o impuesta, al no tener acceso a las mismas oportunidades sociales y no poder disponer de los servicios (Campoy, 1995).

Por último, la **desigualdad o la estratificación social** son términos que comenzaron a emplear los sociólogos para aludir al sistema por el que la sociedad agrupa a los distintos colectivos de una forma jerárquica. La estratificación social es una característica de la sociedad que provoca un acceso desigual a los recursos, ya que, en función del estatus económico y social que tiene la familia, se tienen mayores o menores posibilidades de acceder a estudios superiores, ascender en el ámbito laboral y gozar de un buen estado de salud. Asimismo, esta es universal pero variable, es decir, afecta de manera desigual a todas las sociedades.

Además, la estratificación social perdura a través de las generaciones a lo largo del tiempo. Puesto que los padres y las madres transmiten su posición social a sus hijos/as, de este modo, la desigualdad es algo que continúa estando presente en las familias generación tras generación, al ser muy difícil salir de esta situación (Macionis y Plummer, 2011).

3.5 La intervención desde el Trabajo Social

Se ha considerado necesario definir los conceptos anteriormente citados, puesto que el Programa CaixaProinfancia actúa con las familias que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social y, es que, cabe recordar que el Trabajo Social y los Servicios Sociales desde sus orígenes siempre han intervenido con los colectivos más vulnerables (Sánchez y Jiménez, 2013). Para poder llevar a cabo estas intervenciones es fundamental realizar previamente un diagnóstico para conocer las problemáticas y necesidades de la población atendida, así como las causas que han llevado a los/as usuarios a esta situación de desventaja social. De esta manera se puede conocer en profundidad los factores sociales, familiares, económicos y sanitarios que rodean a estas personas y permite al trabajador social realizar una evaluación del problema detectado (Ávila, 2021).

En este sentido, el Trabajo Social, tiene como finalidad realizar intervenciones sociales dirigidas a cubrir las necesidades sociales y fomentar el cambio social. Así como, resolver los problemas relacionales entre las personas, contribuyendo, de esta manera, a la mejora de su bienestar y al fortalecimiento y libertad de los

miembros de la sociedad (Asamblea de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales de Montreal, 2000).

Así pues, tal y como se refleja en el Código Deontológico, los/as trabajadores/as sociales actúan como agentes motivacionales, orientadores y planificadores. Así, entre sus objetivos principales se encuentran, la promoción integral de la persona y su autonomía, así como la igualdad de oportunidades con la finalidad de mejorar su calidad de vida y alcanzar la justicia social. Además, son gestores de recursos y prestaciones, por lo que, en ocasiones, tienen una alta carga burocrática (Consejo General del Trabajo Social, 2012).

De esta manera, como señala Guillén (1993), las entidades se rigen por principios burocráticos, derivados de los requerimientos de las subvenciones que son necesarias para llevar a cabo los servicios. Pero, la imposición de esta burocratización, contradice el espíritu de la disciplina de Trabajo Social, dado que, en ocasiones, las tareas administrativas pueden ocupar más tiempo que las tareas de intervención.

Desde el Trabajo Social y los Servicios Sociales, se realizan diferentes intervenciones para actuar en los contextos de pobreza, exclusión social, vulnerabilidad y marginación y, así, contribuir a la integración social de las personas que se encuentran inmersas en estas situaciones. Estas intervenciones pueden llevarse a cabo, tanto a través del Sistema Público de Servicios Sociales, como desde el ámbito privado, a través de entidades, fundaciones y asociaciones.

En primer lugar, tal y como se establece en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, el Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón tiene como objetivo contribuir a la mejora del bienestar social de la población y promover su pleno desarrollo personal, asegurando el acceso universal de todos los/as ciudadanos/as al mismo.

Para desarrollar estas actuaciones, se aprobó el DECRETO 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. En este se reflejan el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, que tienen como finalidad cubrir las necesidades de la población aragonesa en relación al “acceso a los servicios sociales, integración social, convivencia adecuada, necesidades básicas, autonomía personal y participación social” (p. 15603).

En segundo lugar, se encuentran las intervenciones que se llevan a cabo a través de las entidades del Tercer Sector de Acción Social, las cuales están formadas por asociaciones y fundaciones. Tal y como se refleja en la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social, estas desarrollan su actividad dentro del ámbito privado, carecen de ánimo de lucro y surgen por iniciativas ciudadanas o sociales, respondiendo así a criterios de participación social y solidaridad. Para ello, desarrollan Programas que van dirigidos principalmente a los colectivos de infancia y familia, personas adultas mayores, inmigración, vivienda y formación y empleo, para contribuir a la mejora de su calidad de vida y a su integración social.

4. PROGRAMA CAIXAPROINFANCIA

En este capítulo se explica en qué consiste el Programa CaixaProinfancia y cómo se organiza a través de las redes territoriales. Así como las fases y procedimientos que se llevan a cabo en la acción social y, por último, se describen los servicios y subprogramas con los que cuenta el Programa.

4.1 Definición del Programa CaixaProinfancia

El Programa CaixaProinfancia, de ahora en adelante Programa CPI, fue creado por La Fundación “La Caixa” en el año 2007, con el objetivo de romper el vínculo de pobreza infantil que se transmite de generación en generación, tratando de mejorar las oportunidades y la integración social de los niños cuyas familias se encuentran en situación de vulnerabilidad, atendiendo sus necesidades y fomentando su bienestar. Además, este va dirigido a familias con hijos menores de 18 años. Asimismo, trabajan con este Programa más de 350 entidades sociales y su ámbito de actuación abarca veintidós ciudades españolas (Puig, 2013).

El Programa CPI se organiza estructuralmente en redes territoriales de Entidades sociales, las cuales se ocupan de implementar el mismo. Cada una de estas redes está compuesta por:

- **Una Entidad Coordinadora del territorio:** se encarga de sugerir qué entidades Referentes y Prestadoras integrarán su Red Territorial y, además, fomenta los espacios de coordinación de trabajo con los agentes tanto públicos como privados relevantes que forman parte del territorio. También supervisa el buen funcionamiento y desarrollo del Programa en su red.
- **Una o varias Entidades Referentes de acción social:** su función consiste en realizar un acompañamiento a la familia a través de la realización de los diagnósticos, seguimientos y evaluaciones requeridos dentro del Plan de Trabajo general con la familia.
- **Un conjunto de Entidades Prestadoras de las ayudas del Programa:** lleva a cabo la creación del Plan de Trabajo específico, junto con los seguimientos y evaluaciones que ello conlleva, además de la prestación de los servicios.

Asimismo, el Programa también cuenta con un equipo técnico integrado por los Responsables Territoriales de la Fundación “la Caixa”, un Coordinador de Ciudad y un conjunto de asesores locales. Todos ellos se encargan de garantizar el correcto funcionamiento y eficacia del Programa (Manual de Procedimientos. Curso 2021-2022, s.f.).

4.2 Fases y procedimientos de la acción social: metodología

Para poder llevar a cabo una acción integral y sistémica en el Programa, los/as profesionales utilizan una metodología de la acción social que potencia el desarrollo de las capacidades, las competencias y la autonomía de los individuos con los que se está interviniendo. De esta manera se trata de contribuir, junto con las familias, de una manera eficaz a su transformación, a la mejora de sus oportunidades y bienestar.

Existe un procedimiento de actuación que cuenta con cuatro fases, a través del cual se desarrolla esta metodología de la acción social.

Fase 1: Evaluación preliminar: en primer lugar, se detecta una demanda, que puede ser, tanto de manera directa, cuando la familia acude directamente a la entidad o por una derivación externa de otra entidad o

de la Administración Pública. Después, se procede a conocer la situación de la unidad familiar, con el objetivo de valorar si la necesidad que presenta se puede atender dentro del Programa.

Fase 2: Programación: seguidamente, se selecciona el tipo de acción con el que se va a trabajar con la unidad familiar. Se inicia un plan de trabajo integral, contando con el compromiso de la familia, donde se reflejan las acciones en las que se va a basar la intervención y el acompañamiento que va a realizar el/la profesional. También se fijan los objetivos, las líneas de intervención y la duración de la misma.

Fase 3: Ejecución: posteriormente, se comienza a desarrollar el plan de trabajo y a realizar un seguimiento del mismo, comprometido con la programación establecida inicialmente. Es decir, el usuario comienza a participar en las acciones acordadas y el/la profesional empieza a ejecutar sus tareas de asesoramiento, coordinación y mediación para contribuir a la mejora de la situación de la unidad familiar.

Fase 4: Evaluación final: Al terminar el tiempo establecido en el plan de trabajo, se realiza una evaluación de los resultados, donde se analiza si los objetivos propuestos se han logrado a través de las acciones que se han llevado a cabo durante el proceso. Además, se determina si la unidad familiar va a continuar en el Programa o se da por finalizada la intervención (Puig, 2013).

4.3 Servicios del Programa CaixaProinfancia

En este apartado se van a explicar los servicios que ofrece el Programa, los cuales están estructurados en cuatro grandes bloques: “Atención psicoterapéutica”, “Refuerzo educativo”, “Ocio y Tiempo libre” y “Apoyo educativo familiar”. La existencia de estos posibilita que se pueda llevar a cabo la intervención en diferentes ámbitos de la familia, ya que estos servicios son fundamentales para contribuir al fortaleciendo y bienestar de estas familias.

- **Atención psicoterapéutica:** su finalidad es, a través de un conjunto de acciones y estrategias, proporcionar un apoyo psicológico, psicosocial y psicoterapéutico a los/as niños/as y sus familias que se enfrentan a dificultades emocionales y de relación. Así como, desarrollar las habilidades y competencias, mediante el fomento de la salud relacional de los menores y sus familias.
- Además, pretende impulsar una serie de cambios, basados en el desarrollo personal de las competencias y en la resiliencia humana, para contribuir a paliar su situación de vulnerabilidad social. Todo ello, se realiza a través de los subprogramas de “Evaluación y/o asesoramiento psicológico personalizado”, “Atención psicoterapéutica personalizada”, “Atención psicoterapéutica a familias” y “Talleres terapéuticos grupales”, donde se les proporciona desde un asesoramiento puntual hasta una atención psicoterapéutica más completa.

Por último, para que estas actividades funcionen de manera exitosa, es clave la coordinación entre los/as profesionales que están implicados en la intervención, así como el trabajo en red con los dispositivos existentes en el territorio y el compromiso y disponibilidad de las familias (Botella y Longás, 2013).

- **Refuerzo educativo:** pretende reforzar la educación de los/as menores que presentan mayores dificultades de aprendizaje en la escuela, además de acompañar a los/as menores y a sus familias en el proceso de aprendizaje, inclusión y éxito escolar de los mismos.

Mediante el refuerzo educativo se trata de desarrollar las competencias básicas, la mejora de hábitos de estudio y la promoción de la autonomía en el aprendizaje de los menores para mejorar sus resultados académicos, su rendimiento en la escuela y luchar contra el fracaso escolar. Además, se intenta que mejore

la confianza, seguridad y autoestima del menor, fortaleciendo sus procesos de socialización e integración social.

Todo ello, se realiza a través de los subprogramas: “Estudio asistido”, “Refuerzo individual”, “Aula abierta”, “Psicomotricidad” (niños/as de 3 a 12 años) y “Logopedia” (niños/as de 3 a 12 años). Así como de ayudas para la compra de material escolar.

Para llevar a cabo este proceso se utiliza el estilo pedagógico, el cual está basado en una metodología activa, personalizada y participativa que sitúa al sujeto en el centro, como protagonista, para trabajar con sus capacidades, intereses y conocimientos y así, lograr que este adquiera un aprendizaje significativo, auténtico y funcional. Asimismo, para lograr el éxito de este servicio también son fundamentales las competencias pedagógicas de los/as educadores/as para que sean capaces de enseñar a través de este tipo de aprendizaje y establecer un vínculo positivo con los/as niños/as.

Por último, para alcanzar de una manera eficaz los logros esperados es indispensable que exista una corresponsabilidad educativa, es decir, que los agentes que participan en la intervención, que son la familia, la escuela, los servicios profesionales y los educadores/as sociales, trabajen de manera conjunta (Civís y Longás, 2013).

- **Ocio y Tiempo Libre:** tiene como finalidad proporcionar un espacio en el que los menores puedan contribuir a su desarrollo personal, a la adquisición de valores y a su sociabilización entre su grupo de iguales.

Dentro de este servicio se incluyen los subprogramas de: “Centro abierto”, “Campamentos” y “Colonias urbanas”. En estos espacios, se trata de entender el ocio y el tiempo libre como una oportunidad para educar en valores y en el desarrollo de la autonomía personal de los niños y niñas.

Puesto que, el ocio es una herramienta útil y necesaria para todos los miembros de la sociedad, por los beneficios que genera, pero siempre es necesario respetar el derecho de los menores a un ocio libre (Longás, Vilar, Torralbo, González y Vilàs, s.f.).

- **Apoyo educativo familiar:** compuesto por los subprogramas de “Taller educativo familiar”, el “Centro materno infantil” y la “Atención integral a madres, hijas e hijos víctimas de violencia de género”.

Por un lado, el “Taller educativo familiar” tiene como objetivo favorecer el desarrollo de las facultades de las madres y padres en relación a la educación y al cuidado de sus hijos/as, acompañándoles en este proceso para alcanzar un mayor nivel de bienestar entre los miembros de la familia.

En este Programa el número de participantes oscila normalmente entre 8 y 16 y las sesiones se realizan con los padres y madres, con los hijos e hijas y también de manera conjunta con ambos. En estas se abordan diferentes temas como el afecto, la comunicación y la comprensión familiar. Así como tratar de hacerles reflexionar sobre sus conductas y necesidades.

También permite que los participantes compartan sus vivencias, experiencias y dudas, pudiendo, así, sentirse parte de un colectivo con sus mismas inquietudes. Además de, impulsar la importancia que tiene la familia a la hora de transmitir valores y normas, y potenciar la idea de la responsabilidad compartida entre los miembros de la familia. Todo ello, desde la perspectiva de la parentalidad positiva y con la finalidad de crear un entorno favorable para el desarrollo personal de los menores. La participación en estas sesiones, permite que las familias se adapten a los cambios sociales y a los nuevos comportamientos y valores de la sociedad actual. Puesto que, gracias a la capacitación adquirida en estas, se contribuye a la mejora de las relaciones existentes en el seno de las familias (Amorós, 2014).

Por otro lado, el “Centro materno infantil” está dirigido a madres y padres con hijos/as de entre 0 y 3 años y con su participación se pretende que estos adquieran competencias parentales positivas y en las sesiones se remarca la importancia del cuidado, crianza y apoyo educativo de los/as menores. Así como, contribuir al empoderamiento de las madres y padres a través del desarrollo de sus habilidades sociales y ayudándoles en sus procesos de inserción socio-laboral.

Por último, la “Atención integral a madres, hijas e hijos víctimas de violencia de género” va dirigida a las mujeres que han sufrido esa situación y tiene como finalidad que adquieran las competencias necesarias para dejar atrás las traumáticas experiencias vividas y reorganizar su vida, con el propósito de que puedan alcanzar cierto nivel de bienestar personal, económico y social, junto con sus hijos/as (Donoso, 2018).

5. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo esta investigación, es preciso contar con una metodología adecuada que permita alcanzar los objetivos propuestos inicialmente. Es por ello que, en este capítulo se va a desarrollar la metodología empleada, así como el procedimiento seguido durante el desarrollo del presente análisis.

5.1 Diseño

En este apartado se va a explicar el diseño metodológico utilizado para realizar la presente investigación social. Este trabajo adopta una **perspectiva mixta**, dado que para realizar el análisis se han utilizado técnicas tanto cualitativas como cuantitativas. Con el uso de ambas técnicas, se busca obtener un conocimiento más amplio del fenómeno estudiado (Hernández- Sampieri, Collado y Lucio, 2010).

Así pues, tal y como explican Hernández- Sampieri y Mendoza en la investigación cualitativa, la recolección de datos y el análisis de los mismos puede llevarse a cabo a la vez y, esta, “resulta conveniente para comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven y cuando buscamos patrones y diferencias en estas experiencias y su significado” (2018, p. 9). Por lo tanto, esta metodología permite en esta investigación adentrarse en las vivencias y experiencias de los/as profesionales durante el desarrollo de su práctica profesional, trabajando con el Programa CaixaProinfancia.

Por otro lado, la investigación cuantitativa se emplea para la recolección y el análisis de datos objetivos, en los que no existe una influencia por parte del investigador (Hernández- Sampieri, Collado y Lucio, 2003). De esta manera, esta metodología permite llevar a cabo la recogida de datos en este estudio, con el fin de analizar las distintas entidades que trabajan con el Programa a través de la cumplimentación de una ficha técnica.

Asimismo, la **población objeto de estudio** es el Programa CaixaProinfancia en la ciudad de Zaragoza y los/as informantes clave son los/as profesionales que trabajan con el mismo. Además, esta investigación se ha desarrollado en la ciudad de Zaragoza durante los meses de diciembre de 2022 a julio de 2023.

De este modo, la técnica que se ha utilizado para la recogida de la información cuantitativa es el **cuestionario**, a través de la realización de una ficha técnica (ver ejemplo en el Anexo 1: Ficha a rellenar por las entidades sociales). La cual está formada por las siguientes categorías: nombre de la entidad, barrio(s) donde realizan su actividad, servicio(s) que prestan, nº de años que llevan trabajando con el Programa, nº de profesionales y perfil y nº de usuarios/as receptores/as del Programa.

Así, se contactó con cada una de las 20 entidades que trabajan con el Programa CaixaProinfancia en la ciudad de Zaragoza a través del correo electrónico, presentando la investigación, junto con la ficha técnica a rellenar por las mismas. De las 20 entidades contactadas, se obtuvo respuesta de 16 de ellas.

En la siguiente tabla aparecen reflejadas las entidades que cumplimentaron la ficha técnica, junto con su dirección física y online y, por tanto, quienes constituyen los/as informantes clave.

Tabla 2.

Entidades participantes a través de la cumplimentación de la ficha técnica.

ENTIDAD	Dirección física	Dirección Online
A.I.S. El Trébol	C/ de Lugo, 60 (50007) Zaragoza	http://www.eltrebol.org/
Asociación de Tiempo Libre Pandora	C/ Terrazas de Cuéllar, 2 (50007) Zaragoza	http://atlpandora.blogspot.com/
Fundación Adcara	C/ de Cortes de Aragón, 39, (50005) Zaragoza	https://adcara.org/
Fundación Adunare	C/ Pilar Aranda, 24 (50011) Zaragoza	https://adunare.org/
Fundación Canfranc	C/ Clara Campoamor, 17 (50018) Zaragoza	https://www.fundacioncanfranc.org/
Fundación Cruz Blanca	C/ de Terminillo, 22-24 (50017) Zaragoza	https://www.fundacioncruzblanca.org/
Fundación Down Zaragoza	C. de los Lagos de Coronas, 30-34 (50011) Zaragoza	https://downzaragoza.org/
Fundación El Tranvía	C/ de Fray Luis Urbano, 11 (50002) Zaragoza	https://ftranvia.org/
Fundación Federico Ozanam	C/ de Ramón Pignatelli, 17 (50004) Zaragoza	https://www.ozanam.es/inicio.php
Fundación La Caridad	C/ de Segismundo Moret, 4 (50001) Zaragoza	https://lacaridad.org/
Fundación María Auxiliadora	C/ Pedro Saputo, 3 (50018) Zaragoza	https://www.fundacionmariaauxiliadora.org/zaragoza/
FAIM	C/ Lagos de Coronas, 41-43 (50011) Zaragoza	https://fundaciondelmenor.org/
Fundación Secretariado Gitano	C/ de Agustina de Aragón, 47 (50004) Zaragoza	https://www.gitanos.org/
Kairós S. Coop. I.S.	C/ El Globo, 14 (50015) Zaragoza	https://kairos.coop/
OsZagales	C/ de Juan José Lorente, 57 (50005) Zaragoza	https://oszagales.com/
YMCA	C/ de Pedro Cerbuna, 2 (50009) Zaragoza	https://www.ymca.es/

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, la técnica empleada para la recogida de información cualitativa es la **entrevista**, dado que se han realizado entrevistas a los/as profesionales de las entidades que trabajan con el Programa CaixaProinfancia (consultar guion en el Anexo 3: Guion de entrevistas a los/as profesionales). Así, Taylor y Bodgan definen las entrevistas como:

Encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. (Taylor y Bodgan, 1992, p.100)

Las entrevistas adoptaron un carácter semiestructurado y las preguntas fueron abiertas. Asimismo, se siguió un guion estructurado, organizado en las siguientes categorías analíticas: servicios, organización del trabajo, calidad del Programa y opinión general.

Así pues, se llevaron a cabo ocho entrevistas a diez profesionales, puesto que dos de ellas fueron en pareja. Realizaron la entrevista de manera conjunta, por un lado, E1 y E2 y, por otro, E4 y E5. Del total de las entrevistas, una fue elaborada de manera telemática y siete se realizaron de manera presencial, con una duración aproximada de media hora y fueron grabadas para su posterior transcripción. Previamente a la realización de las entrevistas, todos/as los/as profesionales firmaron el consentimiento sobre la protección de datos (Ver Anexo 2: Autorización para la realización de las entrevistas).

En la siguiente tabla se recogen los/as informantes que participaron en las entrevistas, a los/as que se les asignó un código para mantener su confidencialidad.

Tabla 3.

Codificación de informantes

Nº entrevista	Fecha	Sexo	Perfil profesional	Formato	Duración	Código entrevistado/a
1	14/04/2023	F	Coordinadora del Programa y docente	Presencial y grabada	29mins	E1
	14/04/2023	F	Trabajadora social	Presencial y grabada	29mins	E2
2	17/04/2023	M	Técnico del Programa y docente	Presencial y grabada	40mins	E3
3	18/04/2023	F	Trabajadora social	Presencial y grabada	28mins	E4
	18/04/2023	F	Psicóloga	Presencial y grabada	28mins	E5

Nº entrevista	Fecha	Sexo	Perfil profesional	Formato	Duración	Código entrevistado/a
4	26/04/2023	F	Trabajadora social	Presencial y grabada	27mins	E6
5	28/04/2023	F	Educadora social	Presencial y grabada	18mins	E7
6	04/05/2023	M	Trabajador social	Presencial y grabada	39mins	E8
7	08/05/2023	F	Coordinadora y Trabajadora social	Correo electrónico	-	E9
8	09/05/2023	F	Trabajadora social	Presencial y grabada	31mins	E10

Fuente: elaboración propia

Para mantener el anonimato no se relacionaron las entidades a las que pertenecen los/as informantes con sus testimonios. Asimismo, se considera necesario mencionar a aquellas entidades que han participado, las cuales son:

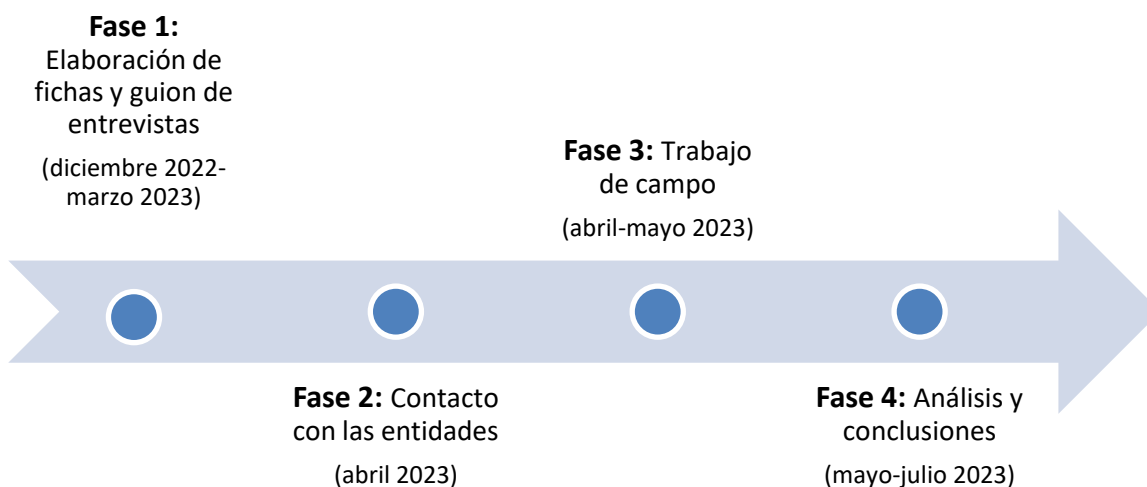
Asociación de Tiempo Libre Pandora, Fundación Adunare, Fundación Cruz Blanca, Fundación Down Zaragoza, Fundación El Tranvía, Fundación para la Atención Integral del Menor (FAIM), Fundación Secretariado Gitano y OsZagales.

En relación a las **técnicas utilizadas para analizar los datos**, se ha llevado a cabo un **análisis estadístico descriptivo**, que consiste en la elaboración de tablas y gráficos con la finalidad de registrar de una forma más clara y comprensible la información recogida (Rendón, Villasís y Miranda, 2016).

También se ha realizado un **análisis de contenido clásico**, que es una técnica empleada para exponer de una forma objetiva y sistemática la información suministrada por los/as profesionales entrevistados/as, sin introducir opiniones propias del investigador sobre el contenido de la misma (Gómez, Grau, Ingellis y Jabbaz, s.f.).

5.2 Procedimiento

En el siguiente apartado se va a exponer el procedimiento, el cual se compone de cuatro fases y que se ha seguido para realizar el presente estudio.

Figura 1.*Fases de la investigación*

Fuente: elaboración propia

La **Fase 1** comenzó en el mes de diciembre de 2022 cuando desde la institución en la que realicé mis prácticas curriculares, me proporcionaron un listado con todas las entidades que trabajan con el Programa CaixaProinfancia en la ciudad de Zaragoza. Luego, elaboré la ficha técnica y el guion de las entrevistas. Así como, la confección del documento que recogía el consentimiento informado para los/as profesionales que participaron en las entrevistas.

La **Fase 2** tuvo lugar durante el mes de abril de 2023. En primer lugar, envié un email a las 20 entidades sociales que trabajan con el Programa CaixaProinfancia en la ciudad de Zaragoza, presentando mi investigación, junto con la ficha técnica a rellenar por las mismas. Posteriormente, realicé otra ficha técnica en la que constan dichas entidades. Esta ficha se compone de diversos apartados: el correo al que envié el email inicial presentándome a las entidades y explicando en qué iba a consistir mi investigación. Así como la fecha, la confirmación de recibo y la notificación de entrega del correo. Posteriormente, reflejé la contestación obtenida y si recibí la ficha por parte de la entidad o no obtuve contestación. Y, por último, si el/la profesional mostró interés en participar en la entrevista, así como la fecha y el lugar donde tuvo lugar la misma.

La **Fase 3** se produjo durante los meses de abril y mayo de 2023. En esta recogí las 16 fichas técnicas que cumplieron las entidades de las que obtuve respuesta, las cuales se mencionan en la Tabla 2. Posteriormente, se realizaron ocho entrevistas a diez de los/as profesionales de las entidades que trabajan con el Programa CaixaProinfancia. Finalmente, realicé una completa transcripción de las entrevistas.

La **Fase 4** aconteció en los meses de mayo, junio y julio de 2023 y consistió en la realización de un análisis de las fichas técnicas y de las entrevistas programadas. Posteriormente, a partir de esta información, se obtuvieron conclusiones y propuestas de mejora respecto al Programa.

6. ANÁLISIS DE DATOS

En el presente capítulo se pretende llevar a cabo un análisis de la información recabada a partir de los/as profesionales de las entidades sociales que trabajan con el Programa CaixaProinfancia que han colaborado en la investigación, tanto a través de la elaboración de fichas técnicas como de las entrevistas.

6.1 El Programa CaixaProinfancia desde las entidades sociales

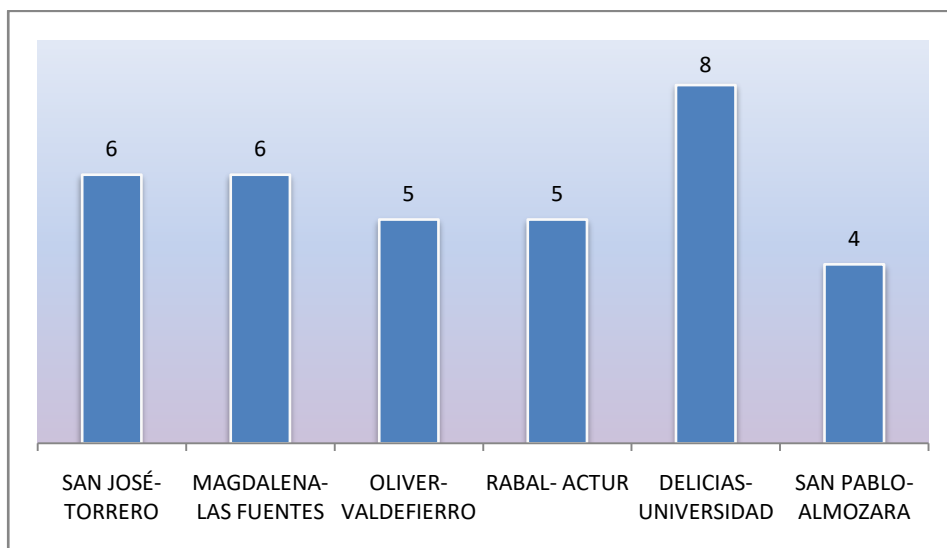
Por un lado, en este apartado se va a realizar un análisis basado en la información proporcionada por los/as profesionales a través de un cuestionario. Para su realización, se ha contado con la colaboración de 16 de las 20 entidades sociales que implementan el Programa CaixaProinfancia en la ciudad de Zaragoza, las cuales se han mencionado en la Tabla 2. *Entidades participantes a través de la cumplimentación de la ficha técnica.*

6.1.1 Redes territoriales

En este subapartado se analizan los barrios en los que trabajan dichas entidades. Para ello, se va a seguir la distribución del propio Programa, que se organiza en **redes territoriales**. Aunque la ciudad de Zaragoza está conformada por distritos urbanos y por barrios rurales, el Programa tiene una distribución propia basada en las redes territoriales y no se corresponde con exactitud con la distribución de los barrios de la ciudad. Esta distribución se recoge en el siguiente gráfico.

Gráfico 4.

Número de entidades según las redes territoriales del Programa en la ciudad de Zaragoza en el año 2023.



Fuente: elaboración propia

Tal y como se puede observar, en primer lugar, se evidencia que el Programa CaixaProinfancia actúa en seis redes territoriales, siendo la Red Delicias-Universidad la que concentra una actividad mayor, dado que son ocho las entidades que trabajan allí. Asimismo, las Redes San José-Torrero y Magdalena-Las Fuentes cuentan cada una con seis entidades desarrollando su actividad en las mismas. Seguido de estas, se encuentran las Redes Oliver-Valdefierro y Rabal-Actur, con cinco entidades cada una respectivamente. Finalmente, la Red San Pablo-Almozara es en la que menos entidades operan, con un número de cuatro. Asimismo, cabe puntualizar que una misma entidad puede operar en diferentes redes territoriales.

A continuación, se presenta de manera más detallada una tabla en la que se puede apreciar las entidades que realizan su actividad en cada una de las redes.

Tabla 4.

Entidades que operan en las redes territoriales del Programa en la ciudad de Zaragoza en el año 2023

RED TERRITORIAL	ENTIDADES SOCIALES
SAN JOSÉ-TORRERO	A.I.S. El Trébol
	Asociación Tiempo Libre Pandora
	Fundación Adcara
	Fundación El Tranvía
	OsZagales
	YMCA
MAGDALENA-LAS FUENTES	Fundación Adcara
	Fundación Federico Ozanam
	Fundación El Tranvía
	Fundación La Caridad
	Fundación Secretariado Gitano
	OsZagales
OLIVER-VALDEFIERRO	Fundación Adunare
	Fundación Down Zaragoza
	Fundación Federico Ozanam
	FAIM
	OsZagales
RABAL-ACTUR	Fundación Adcara
	Fundación Federico Ozanam
	Fundación María Auxiliadora
	Kairós S. Coop. I.S.
	OsZagales
DELICIAS-UNIVERSIDAD	Fundación Adcara
	Fundación Adunare
	Fundación Canfranc
	Fundación Cruz Blanca
	Fundación Down Zaragoza
	Fundación Federico Ozanam
	OsZagales
	YMCA

RED TERRITORIAL	ENTIDADES SOCIALES
SAN PABLO-ALMOZARA	Fundación Canfranc
	Fundación Federico Ozanam
	Fundación Secretariado Gitano
	OsZagales

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en esta tabla, en primer lugar, las seis entidades que realizan su actividad en la red territorial San José- Torrero son: A.I.S. El Trébol, Asociación Tiempo Libre Pandora, Fundación Adcara, Fundación El Tranvía, OsZagales, e YMCA. Asimismo, las seis entidades que operan en la red territorial Magdalena- Las Fuentes son: Fundación Adcara, Fundación Federico Ozanam, Fundación El Tranvía, Fundación La Caridad, Fundación Secretariado Gitano y OsZagales.

De este modo, las cinco entidades que realizan su actividad en la red territorial Oliver- Valdefierro son: Fundación Adunare, Fundación Down Zaragoza, Fundación Federico Ozanam, Fundación para la Atención Integral del Menor (FAIM) y OsZagales. Además, cinco de las entidades que operan en la red territorial Rabal- Actur son: Fundación Adcara, Fundación Federico Ozanam, Fundación María Auxiliadora, Kairós S. Coop. I.S. y OsZagales.

Así, las ocho entidades que realizan su actividad en la red territorial Delicias- Universidad, las cuales son: Fundación Adcara, Fundación Adunare, Fundación Canfranc, Fundación Cruz Blanca, Fundación Down Zaragoza, Fundación Federico Ozanam, OsZagales e YMCA. Finalmente, las cuatro entidades que operan en la red territorial San Pablo- Almozara son: Fundación Canfranc, Fundación Federico Ozanam, Fundación Secretariado Gitano y OsZagales.

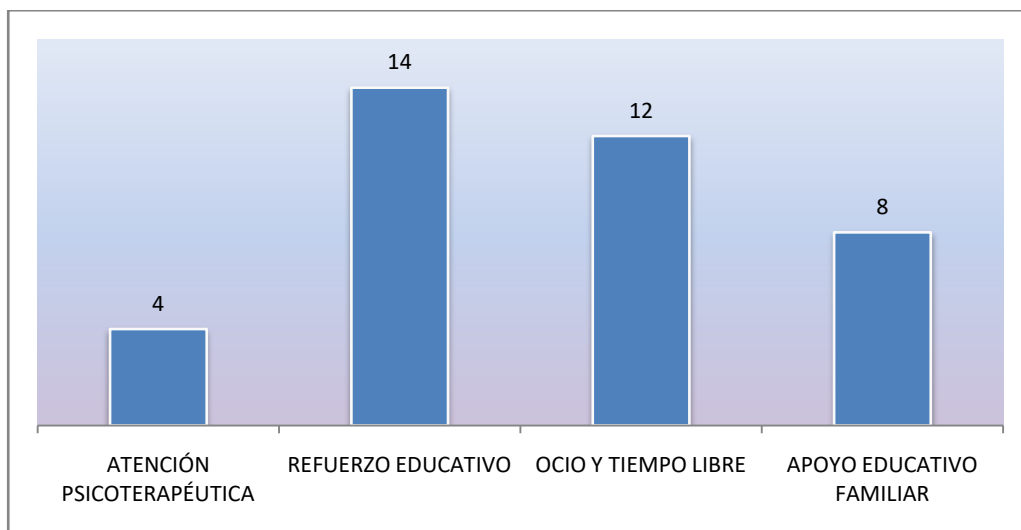
Por otro lado, también se puede apreciar que hay entidades que operan en varias redes, la Asociación OsZagales es la única que está presente en las seis redes territoriales de la ciudad de Zaragoza. Seguido de la Fundación Federico Ozanam, que está presente en cinco de las redes territoriales de la ciudad de Zaragoza. A continuación, Adcara está situada en cuatro de las redes territoriales de la ciudad de Zaragoza. Asimismo, Fundación Adunare y Fundación Down Zaragoza desarrollan su actividad en las mismas redes territoriales, Delicias- Universidad y Oliver- Valdefierro. Por último, siete de las entidades realizan su actividad sólo en una red territorial, las cuales son: A.I.S. El Trébol, Asociación de Tiempo Libre Pandora, Fundación Cruz Blanca, Fundación La Caridad, Fundación María Auxiliadora, Fundación para la Atención Integral del Menor (FAIM) y Kairós S. Coop. I.S. De estas, A.I.S. El Trébol y Asociación de Tiempo Libre Pandora desempeñan su labor en la misma red, San José- Torrero y Fundación María Auxiliadora y Kairós S. Coop. I.S. en Rabal- Actur.

6.1.2 Servicios y subprogramas

En el siguiente subapartado se analizan los **servicios y subprogramas** con los que cuenta el Programa CaixaProinfancia. Antes de nada, recordar que el Programa CaixaProinfancia está formado por cuatro servicios: “Atención psicoterapéutica”, “Refuerzo educativo”, “Ocio y Tiempo libre” y “Apoyo educativo familiar”. En primer lugar, se ha estudiado el número de entidades que proporcionan cada uno de los servicios con los que cuenta el Programa, tal y como muestra el Gráfico 5.

Gráfico 5.

Número de entidades según tipología de servicio prestado en la ciudad de Zaragoza en el año 2023



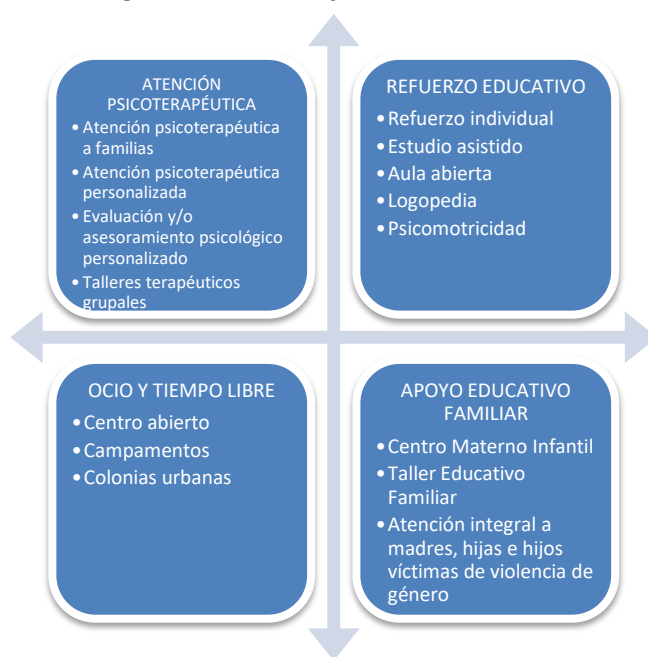
Fuente: elaboración propia

Se constata que el servicio de “Refuerzo educativo” es el servicio más prestado dado que catorce de las dieciséis entidades analizadas lo implementan. Le sigue el servicio de “Ocio y Tiempo libre”, con doce entidades, el servicio de “Apoyo educativo familiar”, con ocho entidades y, finalmente, el servicio de “Atención psicoterapéutica” únicamente lo prestan cuatro entidades.

También se han analizado cuáles son los subprogramas prestados por el Programa y para recordar cuáles son, en primer lugar, se ha realizado un esquema de los mismos en la siguiente figura.

Figura 2.

Servicios y subprogramas del Programa CaixaProinfancia



Fuente: elaboración propia

Y, en segundo lugar, de los subprogramas se evidencia que no hay constancia del lugar donde se prestan cada uno de los servicios y subprogramas. Es decir, una entidad puede operar en varias redes territoriales y prestar varias modalidades del Programa CaixaProinfancia, pero el cuestionario de recogida de información no identifica qué servicio presta cada entidad en cada una de las redes territoriales. Sin embargo, sí que se conoce cuales son los subprogramas que presta cada una de las entidades, tal y como se refleja en la siguiente tabla.

Tabla 5.

Servicios y subprogramas que implementan las entidades en la ciudad de Zaragoza en el año 2023

SERVICIO	ENTIDAD	SUBPROGRAMA(S)
ATENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA	Fundación Adcara	<ul style="list-style-type: none"> - Atención psicoterapéutica a familias - Atención psicoterapéutica personalizada - Evaluación y/o asesoramiento psicológico personalizado
	Fundación Federico Ozanam	<ul style="list-style-type: none"> - Atención psicoterapéutica a familias - Atención psicoterapéutica personalizada
	Fundación para la Atención Integral del Menor (FAIM)	<ul style="list-style-type: none"> - Atención psicoterapéutica a familias - Atención psicoterapéutica personalizada
	YMCA	<ul style="list-style-type: none"> - Atención psicoterapéutica a familias - Atención psicoterapéutica personalizada
REFUERZO EDUCATIVO	A.I.S. El Trébol	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio asistido - Aula abierta
	ATL Pandora	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio asistido
	Fundación Adunare	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerzo individual (primaria y secundaria) - Estudio asistido (primaria y secundaria) - Aula abierta (primaria y secundaria)
	Fundación Canfranc	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerzo individual (primaria y secundaria) - Estudio asistido (primaria y secundaria) - Aula abierta (primaria y secundaria)
	Fundación Cruz Blanca	<ul style="list-style-type: none"> - Aula abierta
	Fundación Down Zaragoza	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerzo individual - Estudio asistido - Psicomotricidad

SERVICIO	ENTIDAD	SUBPROGRAMA(S)
	Fundación El Tranvía	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerzo individual - Estudio asistido - Logopedia I y II - Psicomotricidad I
	Fundación Federico Ozanam	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerzo individual - Estudio asistido - Aula abierta - Logopedia - Psicomotricidad
	Fundación La Caridad	<ul style="list-style-type: none"> - Aula abierta (primaria y secundaria)
	Fundación María Auxiliadora	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerzo individual - Estudio asistido
	Fundación para la Atención Integral del Menor (FAIM)	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio asistido - Aula abierta
	Fundación Secretariado Gitano	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio asistido
	Kairós S. Coop. I.S.	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerzo individual - Estudio asistido - Aula abierta - Logopedia
	YMCA	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerzo individual - Estudio asistido - Aula abierta - Logopedia
OCIO Y TIEMPO LIBRE	A.I.S. El Trébol	<ul style="list-style-type: none"> - Centro abierto - Campamentos - Colonias urbanas
	ATL Pandora	<ul style="list-style-type: none"> - Colonias urbanas
	Fundación Adunare	<ul style="list-style-type: none"> - Centro abierto
	Fundación Canfranc	<ul style="list-style-type: none"> - Centro abierto
	Fundación El Tranvía	<ul style="list-style-type: none"> - Colonias urbanas
	Fundación Federico Ozanam	<ul style="list-style-type: none"> - Centro abierto - Campamentos - Colonias urbanas
	Fundación María Auxiliadora	<ul style="list-style-type: none"> - Centro abierto - Colonias urbanas
	Fundación para la Atención Integral del Menor (FAIM)	<ul style="list-style-type: none"> - Colonias urbanas
	Fundación Secretariado Gitano	<ul style="list-style-type: none"> - Colonias urbanas
	Kairós S. Coop. I.S.	<ul style="list-style-type: none"> - Centro abierto
	OsZagales	<ul style="list-style-type: none"> - Campamentos
	YMCA	<ul style="list-style-type: none"> - Centro abierto - Campamentos - Colonias urbanas

SERVICIO	ENTIDAD	SUBPROGRAMA(S)
APOYO EDUCATIVO FAMILIAR	Fundación Adunare	- Centro materno infantil
	Fundación El Tranvía	- Taller educativo familiar
	Fundación Federico Ozanam	- Centro materno infantil - Taller educativo familiar
	Fundación María Auxiliadora	- Centro materno infantil - Taller educativo familiar
	Fundación Secretariado Gitano	- Centro materno infantil - Taller educativo familiar
	Kairós S. Coop. I.S.	- Taller educativo familiar
	OsZagales	- Taller educativo familiar
	YMCA	- Centro materno infantil - Taller educativo familiar

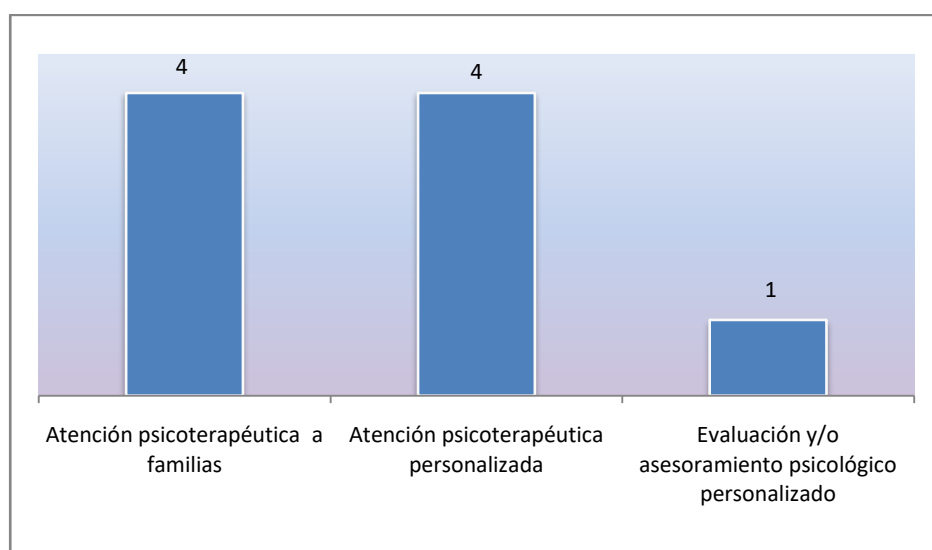
Fuente: elaboración propia

En primer lugar, cabe señalar que no consta si hay alguna entidad que presta el subprograma de “Talleres terapéuticos grupales” y el de “Atención integral a madres, hijas e hijos víctimas de violencia de género”. A continuación, vamos a detenernos en cada uno de los servicios y subprogramas con el fin de analizarlos en profundidad.

Respecto al servicio de “Atención psicoterapéutica”, que atiende a la salud mental de los menores y sus familias, se identifican cuatro entidades, en concreto son: Fundación Adcara, Fundación Federico Ozanam, FAIM e YMCA, y prestan el servicio a través de los subprogramas de “Atención psicoterapéutica a familias”, “Atención psicoterapéutica” y “Evaluación y/o asesoramiento psicológico personalizado”. En el siguiente gráfico se puede observar la distribución de subprogramas.

Gráfico 6.

Número de entidades que proporcionan los subprogramas del servicio “Atención psicoterapéutica” en la ciudad de Zaragoza en el año 2023



Fuente: elaboración propia

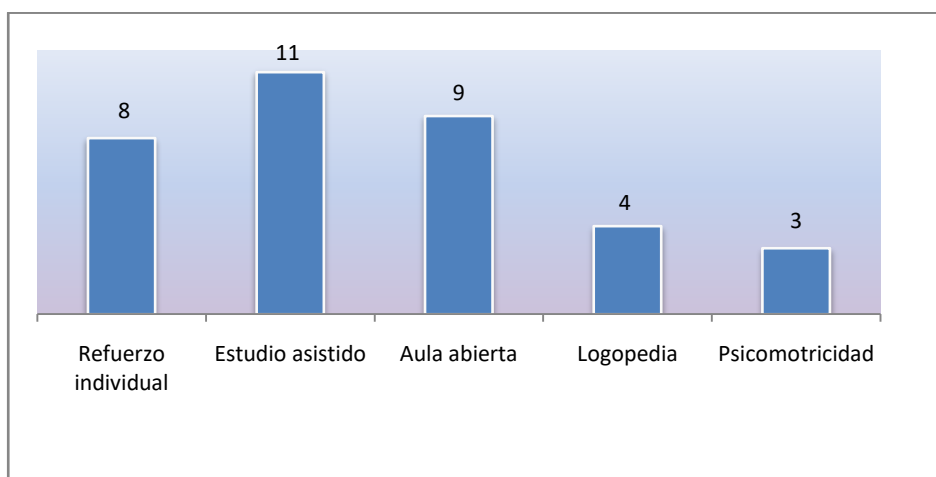
El gráfico anterior muestra que el subprograma de “Atención Psicoterapéutica” es el menos prestado, dado que solo cuatro de las entidades analizadas, mencionadas anteriormente, lo implementan. Así, los subprogramas de “Atención psicoterapéutica a familias” y “Atención psicoterapéutica personalizada” lo prestan las cuatro entidades que trabajan con este servicio. Además, la Fundación Adcara es la única que ha hecho constar que presta el subprograma de “Evaluación y/o asesoramiento psicológico personalizado”.

Respecto al servicio de “Refuerzo educativo”, se identifican catorce entidades, en concreto son: A.I.S. El Trébol, Asociación de Tiempo Libre Pandora, Fundación Adunare, Fundación Canfranc, Fundación Cruz Blanca, Fundación Down Zaragoza, Fundación El Tranvía, Fundación Federico Ozanam, Fundación La Caridad, Fundación María Auxiliadora, Fundación para la Atención Integral del Menor (FAIM), Fundación Secretariado Gitano, Kairós S. Coop. I.S. e YMCA.

Cada una de estas entidades proporciona subprogramas diferentes, los cuales pueden ser: “Refuerzo individual”, “Estudio asistido”, “Aula abierta”, “Logopedia” y “Psicomotricidad”. En el siguiente gráfico se puede ver la distribución de subprogramas.

Gráfico 7.

Número de entidades que proporcionan los subprogramas del servicio “Refuerzo educativo” en la ciudad de Zaragoza en el año 2023



Fuente: elaboración propia

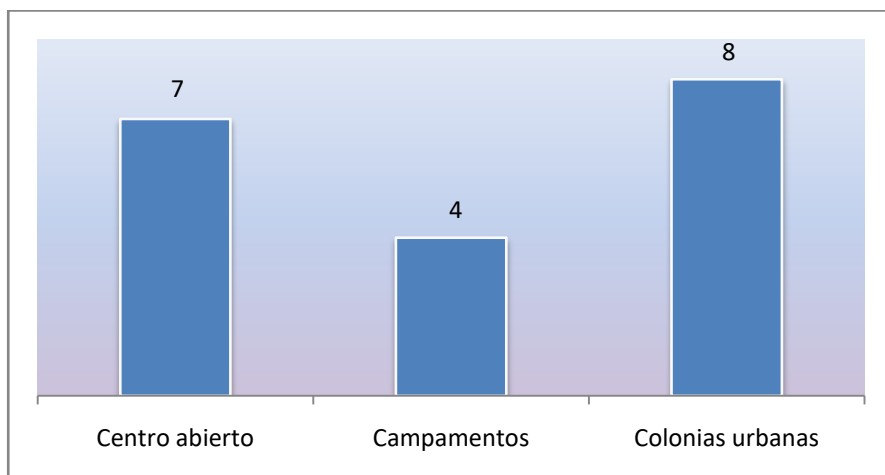
El gráfico anterior muestra como el subprograma de “Estudio asistido” es el más extendido dado que once entidades lo proporcionan, seguido del subprograma de “Aula abierta” con nueve entidades, posteriormente del subprograma de “Refuerzo individual” con ocho entidades, detrás se encuentra el subprograma de “Logopedia” con cuatro entidades y, finalmente, del subprograma de “Psicomotricidad” con tres entidades.

En cuanto al servicio de Ocio y Tiempo libre, se identifican doce entidades, en concreto son: A.I.S. El Trébol, Asociación de Tiempo Libre Pandora, Fundación Adunare, Fundación Canfranc, Fundación El Tranvía, Fundación Federico Ozanam, Fundación María Auxiliadora, Fundación para la Atención Integral del Menor (FAIM), Fundación Secretariado Gitano, Kairós S. Coop. I.S, OsZagales e YMCA.

Cada una de estas entidades proporciona subprogramas diferentes, los cuales pueden ser: “Centro abierto”, “Campamentos” y “Colonias urbanas”. Se puede ver la distribución de subprogramas en el siguiente gráfico.

Gráfico 8.

Número de entidades que proporcionan los subprogramas del servicio “Ocio y Tiempo libre” en la ciudad de Zaragoza en el año 2023



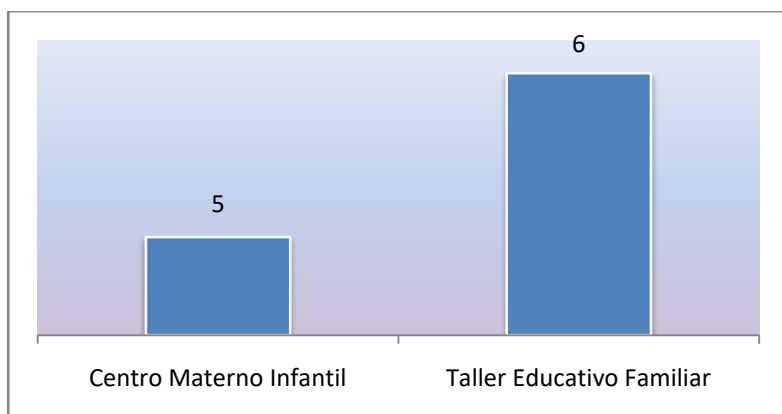
Fuente: elaboración propia

Como aprecia en el Gráfico 8, los subprogramas de “Centro abierto” y “Colonias urbanas” son los más extendidos, puesto que siete entidades prestan el subprograma de “Centro abierto” y ocho el de “Colonias urbanas”. Asimismo, únicamente cuatro entidades proporcionan el subprograma de “Campamentos”.

En cuanto al servicio de “Apoyo educativo familiar”, se identifican ocho entidades prestadoras, en concreto son: Fundación Adunare, Fundación El Tranvía, Fundación Federico Ozanam, Fundación María Auxiliadora, Fundación Secretariado Gitano, Kairós S. Coop. I.S, OsZagales e YMCA. Se puede ver la distribución de subprogramas en el siguiente gráfico.

Gráfico 9.

Número de entidades que proporcionan los subprogramas del servicio “Apoyo educativo familiar” en la ciudad de Zaragoza en el año 2023



Fuente: elaboración propia

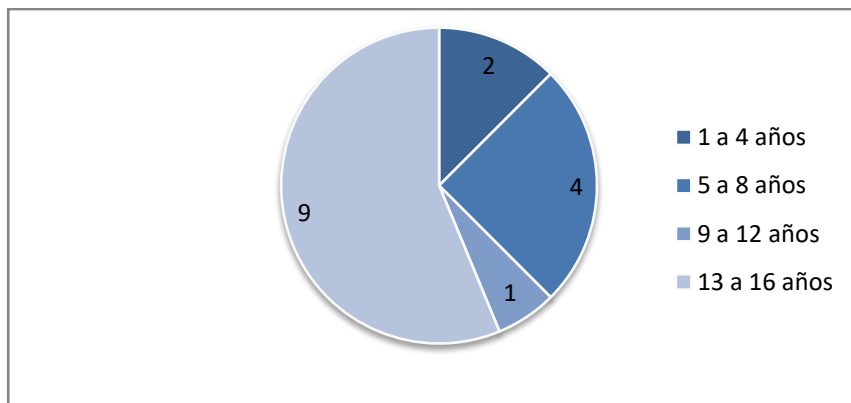
A partir de este gráfico, se observa que el número de entidades que proporcionan los subprogramas de “Centro materno infantil” y “Taller educativo familiar” es muy similar, con cinco y seis entidades respectivamente.

6.1.3 Permanencia de las entidades

En el siguiente subapartado se va a analizar la **permanencia** las entidades con el Programa CaixaProinfancia, se han establecido cuatro rangos de tiempo: de 1 a 4 años, de 5 a 8 años, de 9 a 12 años y de 13 a 16 años, expuestos en el siguiente gráfico.

Gráfico 10.

Permanencia de las entidades en el Programa en la ciudad de Zaragoza en el año 2023

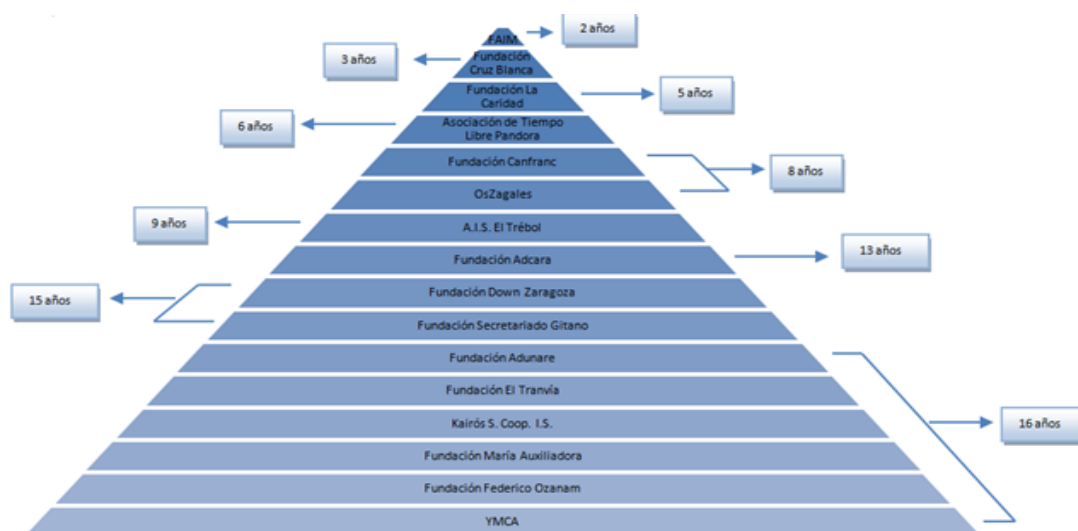


Fuente: elaboración propia

Tal y como se puede observar, dos entidades se han incorporado recientemente al Programa y llevan trabajando con él entre uno y cuatro años. Asimismo, cuatro llevan interviniendo con dicho Programa entre cinco y ocho años. También se encuentra una que lleva entre nueve y doce años. Por último, nueve entidades llevan trabajando entre 13 y 16 años con el Programa. Se ha establecido el límite máximo de 16 años, puesto que coincide con el año de creación del Programa y, por lo tanto, ninguna entidad puede llevar trabajando con él un número superior a esta fecha. Por otra parte, la figura 3 muestra de manera más específica el número de años que cada entidad lleva trabajando con el Programa.

Figura 3.

Número de años de permanencia según las entidades en el Programa en el año 2023



Fuente: elaboración propia

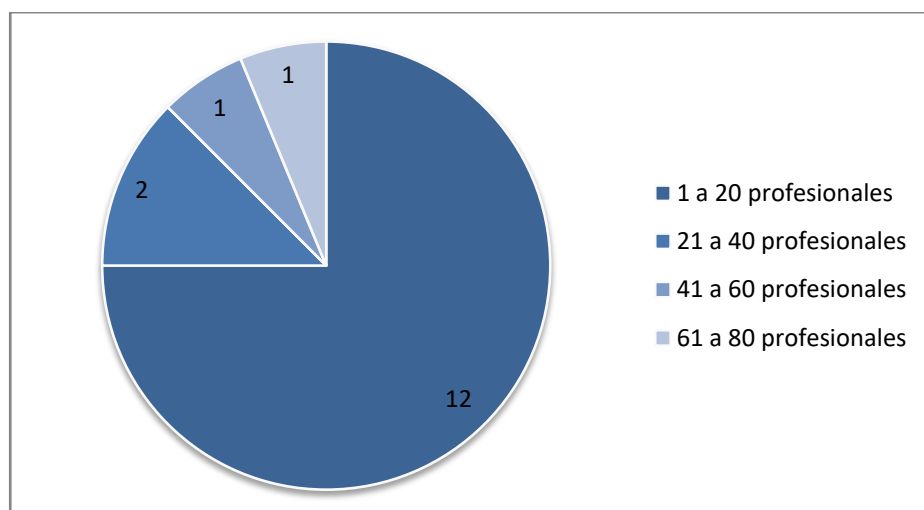
En esta figura se puede observar como FAIM y la Fundación Cruz Blanca son las últimas que han comenzado a trabajar con el Programa, ya que llevan dos y tres años respectivamente. Además, la Fundación La Caridad lleva cinco años, Asociación de Tiempo Libre Pandora lleva seis años, Fundación Canfranc y OsZagales llevan ambas ocho años, A.I.S. El Trébol lleva nueve años y Fundación Adcara lleva trece años. Asimismo, las entidades que llevan trabajando con el Programa CaixaProinfancia desde su creación son la Fundación Down Zaragoza, Fundación Adunare, Fundación El Tranvía, Kairós S. Coop. I.S., Fundación María Auxiliadora, Fundación Federico Ozanam e YMCA, puesto que llevan entre quince y dieciséis años desempeñando su labor con el Programa. Estas últimas llevan trabajando con el Programa desde sus inicios, ya que este fue creado en el curso 2007-2008.

6.1.4 Número de profesionales

En el siguiente subapartado se va a analizar el **número de profesionales** que trabajan con el Programa CaixaProinfancia. El gráfico 11 muestra cuatro categorías en función de esta variable de análisis: de 1 a 20 profesionales, de 21 a 40 profesionales, de 41 a 60 profesionales y de 61 a 80 profesionales.

Gráfico 11.

Número total de profesionales que trabajan en cada entidad en la ciudad de Zaragoza en el año 2023



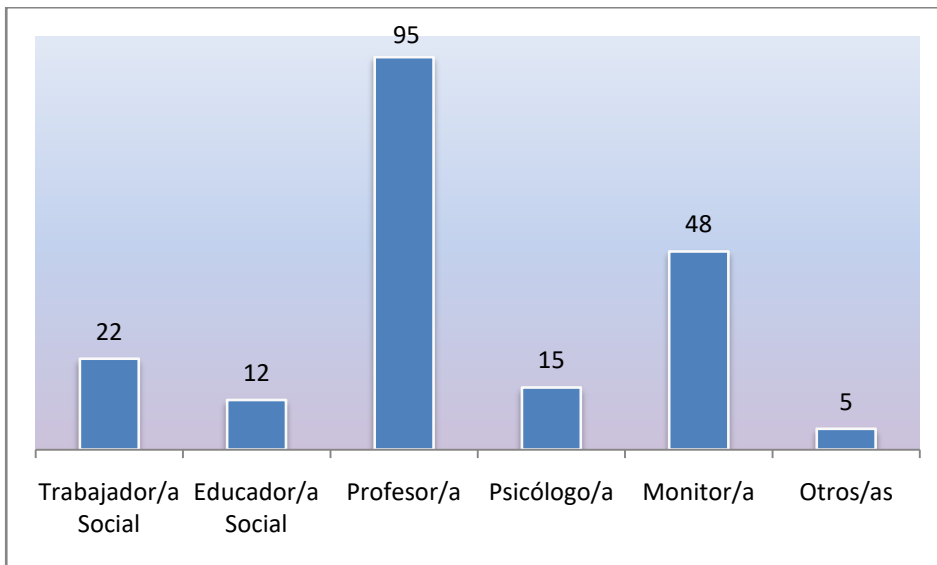
Fuente: elaboración propia

A raíz de este gráfico, se puede observar como doce de las entidades del total de dieciséis cuentan con un máximo de 20 profesionales. Dos entidades se encuentran en el rango de entre 21 y 40 profesionales, una dentro del rango de 41 a 60 profesionales y otra dentro del rango de 61 a 80 profesionales.

Por otra parte, el gráfico 12 muestra el número de profesionales según perfil. En particular, se identifican 6 perfiles y son: trabajadores/as sociales, educadores/as sociales, profesores/as, monitores/as y otros. En esta última categoría se encuentran incluidos los administrativos/as, técnicos del Programa y coordinadores/as.

Gráfico 12.

Perfil profesional de los/as trabajadores/as en la ciudad de Zaragoza en el año 2023



Fuente: elaboración propia

En este gráfico se advierte que las entidades participantes cuentan con noventa y cinco profesores/as y cuarenta y ocho monitores/as. Así como con veintidós trabajadores/as sociales, quince psicólogos/as y doce educadores/as sociales. Además, cinco profesionales se encuentran en la categoría de Otros, dentro de esta se incluye el perfil de administrativo/a, técnico/a y coordinador/a del Programa. Asimismo, en la siguiente tabla se muestra de manera más detallada el número de los/as profesionales con los que cuenta cada entidad, así como su perfil profesional.

Tabla 6.

Número de profesionales y su perfil profesional en la ciudad de Zaragoza en el año 2023, distribuido por entidades

ENTIDAD	Trabajador/a social	Educador/a social	Profesor/a	Psicólogo/a	Monitor/a	Otros/as	Total
A.I.S. El Trébol	1		1	1	5		8
Asociación de Tiempo Libre Pandora	1		2				3
Fundación Adcara	2			7		1	10
Fundación Adunare	2		15				17
Fundación Canfranc			13			1	14
Fundación Cruz Blanca	1		1				2
Fundación Down Zaragoza	1		4				5
Fundación El Tranvía	1		7	1	4		13

ENTIDAD	Trabajador/a social	Educador/a social	Profesor/a	Psicólogo/a	Monitor/a	Otros/as	Total
Fundación Federico Ozanam	9	1	46	3	14	2	75
Fundación La Caridad			2				2
Fundación María Auxiliadora	2	8					10
FAIM		2	2	3			7
Fundación Secretariado Gitano	1		1		1		3
Kairós S. Coop. I.S.	X ¹		X	X	X		23
OsZagales	1	1	1		24	1	28
YMCA	X	X	X	X	X		47

Fuente: elaboración propia

A partir de los siguientes datos se puede observar que existe una relación entre los servicios y subprogramas prestados por las entidades y el perfil profesional de sus trabajadores/as. Así, la Fundación Federico Ozanam es la que cuenta con un mayor número de profesores/as (46), por lo que, desde su entidad se ofrece un amplio servicio de “Refuerzo educativo” y cuentan con numerosos grupos de refuerzo. Las Fundaciones Adunare y Canfranc también destacan porque la mayoría de sus trabajadores/as son profesores/as, lo que implica que prestan una amplia oferta del servicio de “Refuerzo educativo”.

Asimismo, también la Fundación Federico Ozanam es la entidad que tiene más trabajadoras sociales, dado que cuenta con nueve. Por otro lado, se ha observado que hay entidades que carecen de la figura del trabajador/a social. También, se aprecia que OsZagales es la entidad que tiene un mayor número de monitores/as, puesto que tiene veinticuatro, por lo ofrecen una amplia oferta del servicio de “Ocio y Tiempo libre. Además, se puede apreciar que la Fundación Adcara es la que cuenta con un mayor número de psicólogos/as, dado que tiene siete, así pues, está especializada en el servicio de “Atención psicoterapéutica”.

Por otro lado, la Fundación María Auxiliadora destaca porque entre su plantilla de trabajadores/as cuenta con dos trabajadores/as sociales y ocho educadores/as sociales, sin embargo, no dispone de otros perfiles profesionales como son el de profesor/a o monitor/a de tiempo libre, siendo que presta los servicios de “Refuerzo escolar” y “Ocio y Tiempo libre”. Por lo que, son los/as trabajadores/as sociales y los educadores/as sociales los que prestan estos servicios. Asimismo, si se observa el número total de profesionales, la Fundación Federico Ozanam es la que cuenta con un número mayor, siendo este de 75 y le sigue YMCA con 47.

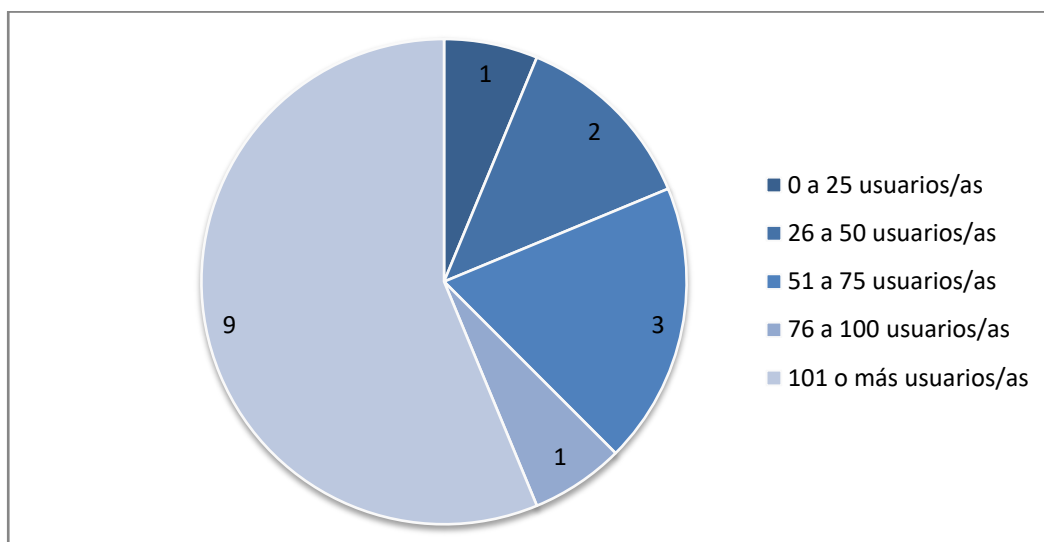
¹ El símbolo X se ha utilizado para señalar aquellas entidades que no han concretado el perfil de cada profesional que trabaja con el Programa CaixaProinfancia.

6.1.5 Usuarios/as receptores/as

Finalmente, en el siguiente subapartado se va a analizar el número de **usuarios/as receptores/as** del Programa, tal y como se puede observar en el Gráfico 13.

Gráfico 13.

Número de usuarios/as receptores/as del Programa en la ciudad de Zaragoza en el año 2023



Fuente: elaboración propia

A raíz de este gráfico se constata que nueve de las dieciséis entidades tienen 101 o más usuarios/as. Así como que solo una entidad se encuentra dentro del rango de 76 a 100 usuarios/as, tres entidades se encuentran dentro del rango de 51 a 75 usuarios/as, dos entidades dentro de 26 a 50 usuarios/as y, por último, una entidad dentro de 0 a 25 usuarios/as. Por otro lado, para reflejar el número de usuarios/as receptores/as del Programa en cada una de las entidades sociales que han participado en la investigación, se ha confeccionado la siguiente tabla.

Tabla 7.

Usuarios/as receptores/as por entidades en la ciudad de Zaragoza en el año 2023

ENTIDAD	De 0 a 25	De 26 a 50	De 51 a 75	De 76 a 100	101 o más
A.I.S. El Trébol					X
Asociación de Tiempo Libre Pandora		X			
Fundación Adcara					X
Fundación Adunare					X
Fundación Canfranc				X	

ENTIDAD	De 0 a 25	De 26 a 50	De 51 a 75	De 76 a 100	101 o más
Fundación Cruz Blanca			X		
Fundación Down Zaragoza		X			
Fundación El Tranvía					X
Fundación Federico Ozanam					X
Fundación La Caridad	X				
Fundación María Auxiliadora					X
FAIM			X		
Fundación Secretariado Gitano			X		
Kairós S. Coop. I.S.					X
OsZagales					X
YMCA					X

Fuente: elaboración propia

6.2 El Programa CaixaProinfancia según sus profesionales

En esta segunda parte del análisis, se aborda el estudio del Programa CaixaProinfancia a partir de la opinión y valoración de sus profesionales. Como se ha indicado en el apartado de metodología, un total de diez profesionales han participado en el estudio². Este apartado pretende identificar y analizar los puntos fuertes y aspectos a mejorar del Programa CaixaProinfancia, a partir de la opinión y percepción de los/as profesionales que trabajan con el mismo. Es decir, exponer su opinión en relación a los servicios existentes en el Programa CaixaProinfancia, a la organización del trabajo, a la calidad del Programa, profundizando, así, en su opinión personal acerca del Programa.

6.2.1 Servicios: motivos y criterios establecidos

Este apartado adquiere un carácter más “objetivo”, puesto que, en él se analizan los motivos por los que algunas entidades proporcionan únicamente alguno de los servicios con los que cuenta el Programa, así como los criterios establecidos desde el Programa para llevar a cabo los servicios.

En relación a los servicios ofertados desde el Programa CaixaProinfancia, en primer lugar, se han querido conocer los **motivos** o las razones que están detrás de la oferta de determinados servicios en cada una de las entidades participantes. Es decir, se ha identificado el por qué algunas entidades proporcionan únicamente alguno de los servicios con los que cuenta el Programa. No hay una respuesta unánime.

² Para más información sobre el diseño de las entrevistas ver páginas 35 y 36.

Por un lado, motivos circunstanciales como es el caso de la entidad donde trabaja E3 quien explica que se debe a la reciente incorporación de su entidad al Programa y a que el presupuesto destinado al barrio sigue siendo el mismo tras su incorporación, tal y como recalcó *“si aumentaran el presupuesto o sí alguna entidad redujera los servicios que sirve, sí que podríamos acceder a más cosas, o sea, no es algo por lo que nosotros no queramos”*. Por otro lado, razones vinculadas a la especialización de las entidades, como afirman, E4 y E10 quienes coinciden en esta idea, de manera que así no se duplican los recursos y permite rentabilizar los existentes, como dice E4 *“al final es un poco por no duplicar recursos”*. Y, por último, motivos vinculados a características de la entidad, en el caso concreto que manifiesta E10, debido a problemas de espacio lo que les impide realizar otro tipo de actividades, ya que, *“nuestro local es pequeñito”* (E10).

También se ha preguntado acerca de los **criterios** específicos establecidos desde el Programa para llevar a cabo cada uno de los servicios que comprende el Programa CaixaProinfancia. En el caso del servicio de “Refuerzo escolar”, todos/as los/as entrevistados/as valoran positivamente la flexibilidad de la intervención, como manifiesta E9: *“consideramos positiva la flexibilidad en cuanto a poder adaptar la intervención/servicio que se ofrece desde el Programa, a las necesidades específicas de los menores con los que se interviene”*. Asimismo, argumentan que los criterios *“tienen que ser amplios para poder luego individualizar en cada chaval o trabajar con las necesidades de ese grupo, que esté abierto te hace que puedas personalizar mucho en los chavales”* (E6). Es decir, *“cada servicio se desarrolla en función de las necesidades del grupo [...] y al final es el profesional que va personalizando el trabajo”* (E7). Es crucial, por tanto, la adaptación del servicio a las características del grupo atendido, tal y como afirma E10:

Intentamos que los grupos se acondicionen mucho a las edades, a los cursos y a las habilidades de los niños, para que la profesora pueda abarcar más [...] puesto que, las necesidades son muy diferentes, entonces siempre intentamos que los grupos se amolden lo máximo posible.

Por otro lado, en relación a los criterios que se marcan desde el Programa para llevar a cabo el servicio de “Taller educativo familiar”, los/as informantes E2, E4, E5 y E6 coinciden en que los criterios son muy específicos y las actividades a realizar están programadas, a partir de módulos a implementar durante el transcurso de las sesiones. Además, *“los objetivos están marcados, pero luego también hay muchos juegos y muchas dinámicas que se adaptan dependiendo de las familias que tenemos y de la asistencia”* (E2). La valoración sobre este servicio es positiva, tal y como afirma E6, quien considera que los *“temas a trabajar son muy buenos y te dan herramientas muy buenas para trabajar”*; no obstante, añade que *“se deberían adecuar más a la población con la que trabajamos. Creo que está muy bien que sea concreto, pero eso hace que no puedas individualizar tanto”* (E6).

En cuanto a los criterios que se marcan desde el Programa para llevar a cabo el servicio de “Ocio y Tiempo libre”, todos/as los/as informantes coinciden en que las actividades siempre se preparan desde la entidad, tal y como manifiesta E10: *“hay una programación que es preparada antes por los monitores”* y, cada año las actividades giran en torno a una temática concreta. E8 añade que en su entidad *“muchas de las actividades que ellos (los menores) demandan durante el año son actividades que luego en las colonias de verano, las llevamos a cabo”*. De esta manera, asegura que los menores *“están más involucrados y ven que se les escucha”* con el objetivo de *“favorecer el desarrollo integral y trabajar aspectos que igual durante el año no llegamos”* (E8).

6.2.2 Servicios: impacto en los/as participantes

En este punto se analiza cuál es el **impacto** que tienen los servicios de “Refuerzo educativo”, “Ocio y Tiempo libre” y “Taller educativo familiar” tanto en los/as menores como en sus familias. Existe una respuesta unánime entre los/as informantes acerca de su impacto positivo en las familias. Esto se constata gracias a la participación activa y permanente de las familias en el Programa.

Por un lado, en el caso del servicio de “Refuerzo escolar”, se ha preguntado si los/as menores adquieren las herramientas necesarias para trabajar de manera autónoma una vez finalicen este servicio. Así, los/as informantes E3, E6, E7, E8, E9 y E10 coinciden en que lo que se pretende es que los/as menores alcancen tanto una *“mayor autonomía personal como curricular”* (E9). Siguiendo en esta línea, E8 afirma que el refuerzo:

Como yo lo entiendo no es un espacio en el que vengan a estudiar 100% sino, que a la vez que trabajan cosas curriculares, que se puedan trabajar también otros aspectos que repercuten de manera directa en el desarrollo [como] la resolución de conflictos, técnicas para la concentración y estrategias (de aprendizaje). [Los/as profesionales] somos un gran apoyo [...], no solo a nivel curricular sino a nivel de un espacio donde yo me siento bien, me resuelven las dudas... están para apoyarme y escucharme [y] para los chavales los educadores son referentes, y es gente de confianza.

Asimismo, E3 considera que:

Los objetivos con primaria y los objetivos con secundaria son bastante distintos. Entonces, con primaria un objetivo puede ser el tema de que seas consciente al final, cuando termines el curso, de que hay un trabajo diario... pero en secundaria, ya sí que entra el tema de planificarte, estudiar, ser organizado. Entonces para mí los resultados al final del curso, más que el tema de las notas, es el ser capaz de darte cuenta de eso y madurar educativamente.

Además, E10 aporta una idea distinta, quien explica que también influye el ambiente familiar del/a menor y el apoyo de los padres y madres, ya que:

Este espacio les viene muy bien para trabajar porque muchos de estos niños en casa, bien sea por el idioma o porque los padres a lo mejor no han tenido la posibilidad de llegar a ciertos cursos, no les pueden ayudar [...] simplemente tener la seguridad de que hay alguien ahí que les puede ayudar.

En definitiva, E7 opina que *“hay un alto porcentaje de mejoras”*, sin embargo, hace hincapié en que *“el Programa es parte de un proceso que ellos hacen”*.

Por otro lado, en el caso del servicio de “Ocio y Tiempo libre”, se ha tratado de identificar si tiene un efecto positivo en la mejora de la socialización e integración de los/as menores con su grupo de iguales. Todos los/as informantes que realizan desde su entidad este servicio aseguran que se consigue una mejora en este aspecto, como afirma E7: *“segurísimo, sin ninguna duda”*. Siguiendo en esta línea E10 confirma que participar en este servicio *“les saca de la zona de confort [...] porque juegan,... socializan con otros niños que no conocen [...] y lo más importante es que no están con ninguna pantalla durante un montón de horas, entonces eso les ayuda muchísimo”*.

E1 también comenta una idea interesante acerca del beneficio que aporta a los/as menores el servicio de “Ocio y Tiempo libre”: *“estas familias muchas veces hacen vida solo con los que habitan en el mismo hogar”*

Entonces, por un lado, socializan más con su grupo de iguales: *“se nota muchísimo que socializan mucho más, se abren con los compañeros, hay veces que incluso al estar en un ambiente más distendido salen de esa burbuja”*. Y, por otro lado, se abren y cuentan a los/as profesionales *“cosas que probablemente no podrían haber contado a la trabajadora social en una cita... entonces también yo creo que sirve para trabajar mejor con las familias”* (E1). E2 también aporta una pequeña pincelada siguiendo en esta línea *“puede ser que sean las únicas vacaciones de los niños”*.

Para finalizar con esta idea, E8 destaca que: *“además de una mejora a la hora de sociabilizar y de trabajar habilidades sociales, se trabaja mucho también el compañerismo y el respeto hacia los demás... también hacia el entorno, [es decir], hacia todos los agentes de la sociedad”* (E8).

En relación al servicio de “Taller educativo familiar”, se ha estudiado si se produce una mejora de las familias a largo plazo tras su participación en el servicio. Así, se ha seleccionado la opinión de E2, puesto que resume de una manera clara los beneficios del servicio en las familias:

Tiene muchos frutos buenos... es poco a poco el cambio, no se hace de repente, pero mi experiencia es que les va muy bien, tanto a las mamás como a los niños, en general a la familia. Pueden tener herramientas de organizarse en casa con las tareas del hogar, aprenden a tener esa confianza, sobre todo los niños a sus madres, de contarles las cosas que les pasan en el cole, tanto buenas como malas.

6.2.3 Servicios: predisposición, participación y opinión

En este punto se profundiza sobre la predisposición que tienen los padres y las madres para que, tanto ellos/as como sus hijos/as acudan a las actividades del Programa, así como el grado de participación de estos en los servicios. También, se recoge la opinión de los/as profesionales acerca de si deberían de proporcionar también otros servicios en el Programa

En relación a la **predisposición** que tienen los padres y madres a la hora de que los/as menores realicen las actividades de “Ocio y Tiempo libre”, los/as informantes E8 y E6 coinciden en la misma opinión. Así, explican que, los padres y madres se muestran más reacios, especialmente a la hora de asistir a campamentos que organizan otras entidades. En cambio, a la hora de realizar actividades en el propio centro, en muchas ocasiones, son los propios padres y madres los que demandan directamente este servicio, porque saben que sus hijos e hijas están en un espacio más controlado, protegido y seguro. Asimismo, E7 señala que en el caso del barrio donde su entidad presta el servicio, existe una amplia demanda y hay un alto nivel de participación en el servicio de “Ocio y Tiempo libre”: *“hay mucha demanda y muy buena participación”*.

En cuanto a la predisposición de los padres y madres para participar en la sesiones del “Centro materno infantil”, cabe señalar la aportación que ha realizado el entrevistado E8, ya que ha asegurado que: *“a mi es el servicio que más me cuesta llenar [...] porque es muy difícil captar a población con menores de entre 0 y 3 años y que cumplan los criterios que establece Caixa”*. Así, en relación a la opinión que evidencian E8 y E6 sobre los beneficios que tiene este servicio en las familias, resulta relevante señalar, la opinión de E8, puesto que asegura: *“es muy bonito luego lo que se establece”* ya que es un “espacio donde las madres hacen mucho vínculo entre ellas, [...] se sienten cómodas y se abren” (E8). A lo que E6 añade: *“es uno de los servicios más ricos”* y *“te permite atender muchísimas necesidades de crianza desde perspectivas muy diferentes”*, *“te da un tiempo amplio como para poder trabajar con las familias desde la base”*.

A raíz de la pregunta anterior, también se les pidió a los/as entrevistados que evaluaran la **participación** de los/as progenitores/as, es decir, cuál es el progenitor que suele participar en las actividades del “Centro materno infantil”. En este sentido no podemos olvidar que son las madres las que siempre han llevado el peso de los cuidados. Por lo que, tanto E6, sorprendida, desgraciadamente, por la obviedad de la respuesta, como E8 coinciden rotundamente en que la madre es la que suele acudir en la mayoría de las ocasiones.

Seguidamente, se ha planteado a los/as informantes qué se podría hacer para cambiar esos roles de género y que el otro progenitor, en este caso, los padres, se involucraran más y participaran en las sesiones. Como ha indicado E6:

Eso es un cambio a nivel social y a nivel cultural en España [...] a nivel cultural, genéricamente, la mujer es la que suele afrontar todo este tipo de cosas, de crianza o de ayudas sociales,... Creo que los cambios tienen que ser mucho más profundos y mucho más estructurales que lo que podamos hacer nosotros.

Asimismo, E6 también ha señalado que dadas las circunstancias actuales y con el colectivo que trabajan desde su entidad: “no optaría por grupos mixtos” a la hora de realizar las actividades, puesto que este es un espacio en el que se crea un clima de confianza donde se habla de una gran variedad de temas. Entonces, si hay grupos formados por hombres y mujeres, hay ciertos temas de los que ellas no van a querer hablar con la misma confianza, si ellos están presentes.

A esta cuestión, E8 también ha argumentado en la misma línea y asegura que esta situación no depende de ellos y que se debe a rasgos culturales, aun así desde su entidad siempre ofrecen “que vengan los dos, incluso al espacio familiar, yo siempre cuando ha venido algún padre, le digo: que puedes ir, hacer actividades con tus hijos, que le va a venir bien... pero es muy complicado”.

Con relación a los cambios sociales acontecidos a raíz de la pandemia por Covid-19, se ha analizado si esta ha provocado un empeoramiento del bienestar emocional de las familias y, por consiguiente, ha aumentado su participación y necesidad de recibir ayuda a través del servicio de “Atención psicoterapéutica”. Así, tal y como ha explicado E5: “hemos notado un aumento de la demanda en ese servicio y nos llegan (derivaciones) de la Unidad de Salud Mental de Infantojuvenil y de los colegios” y desde su entidad han percibido un aumento de las demandas con diagnóstico. En esta misma línea, E4 apunta que han detectado un gran aumento de la “demanda por adicción a las pantallas” y el servicio de logopedia. Asimismo, E7 pone en evidencia que, a raíz de la pandemia, las personas son más conscientes de que ante situaciones de dificultad, tienen que buscar ayuda y, por eso, ha aumentado la demanda de este servicio.

Finalmente, cerrando este apartado y, en referencia a la **opinión** de los/as profesionales acerca de si Programa CaixaProinfancia debería proporcionar algún otro servicio, no hay una respuesta unánime, puesto que estos/as aportan diversos puntos de vista. En primer lugar, E3 afirma que:

Es un programa centrado en los niños, que al final hay muchos programas que son de infancia, pero están centrados en la familia [...] Entonces a mí el tema del empleo o el tema de la vivienda, creo que al final le restaría importancia al menor [...] Entonces es de agradecer que haya programas que se centren solo en lo social y que encima se centren solo en la infancia... si incorporaría más cosas serían más cosas en referencia al trabajo con los menores[...] el tema de la alimentación podría ser algo positivo [como] una partida para poder suministrar meriendas... ese tipo de cosas podría ser interesante.

Las opiniones de E4, E5 y E10 siguen en la misma línea, como dice E4: *“yo creo que (el Programa CaixaProinfancia) tiene un objetivo muy concreto que es la intervención socio-educativa y familiar”* y, si las familias tienen alguna dificultad, por ejemplo, con el tema de la vivienda, se les deriva hacia otros Programas de la propia entidad o de otras entidades. Es decir, se trabaja con las familias de manera integral.

Por otro lado, E6 también aporta una idea muy interesante en relación a las competencias en materia de intervención social:

Creo que el Programa CaixaProinfancia está hecho para lo que está hecho, y está muy bien hecho. Creo que los que deberían trabajar por la vivienda y por otros temas son los Servicios Sociales, son ellos los que tendrían que preocuparse por eso, por el tema de vivienda, por el tema de atención al ciudadano, o por el tema de atención a la marginalidad, de gente que se queda fuera de los recursos porque sí, temas de salud mental [...] El Programa cuenta con numerosos recursos que se empeñan para eso, pero si no hay un apoyo estructural desde donde tiene que ser, todo se queda corto.

Por el contrario, los/as informantes E1, E2 y E9 consideran que el Programa CaixaProinfancia podría abarcar otros ámbitos, sin embargo, tienen perspectivas diferentes. Por un lado, E1 considera positiva la intervención en “el tema de la vivienda, sanidad e higiene”. Por otro lado, E2 constata que sería favorable que se trabajara el tema de la *“salud, empleo o formación”*. Por último, E9 baraja la idea de que *“podrían facilitar un servicio de acceso a la vivienda, con condiciones adaptadas a la situación de vulnerabilidad de la familia”*.

A pesar de que actualmente el Programa no intervenga en estos ámbitos mencionados, E1 apunta que: *“se podrían abarcar muchísimos campos, pero también lo veo muy complicado de hacer”* debido al tema de la financiación, puesto que, ya se destina una elevada cantidad de dinero y tiene muchos recursos.

6.2.4 Organización del trabajo: coordinación y aplicativo

En este apartado se analiza cómo es la coordinación tanto entre las entidades de la red, como entre los/as profesionales de la entidad, así como su opinión acerca del aplicativo CaixaProinfancia.

En relación a la cuestión planteada sobre la **coordinación** entre las entidades de la red todos los/as informantes han destacado que existe una muy buena coordinación, que es fluida y que se realizan reuniones de manera periódica entre todas las entidades de la red, tanto presenciales como online, puesto que, a raíz de la pandemia, se comenzaron a realizar online. Además, diariamente están en contacto, tanto por correo electrónico, como por teléfono. En relación a estas ideas, E3 también ha destacado que la calendarización de las reuniones facilita el trabajo porque desde septiembre pueden conocer el día y hora de todas las reuniones del año y, de esta manera, pueden planificar mejor su trabajo.

En cuanto a la pregunta realizada acerca de la coordinación entre los/as profesionales, todos coinciden en que existe una buena organización y planificación. Además, aseguran que la comunicación es continua porque están en contacto diariamente. Pero aun así, mantienen reuniones internas periódicas. Tal y como explica el entrevistado E8: *“trabajamos muy coordinados porque al final somos un equipo”*.

Por último, en lo relativo a las respuestas argumentadas por los/as profesionales acerca del **aplicativo CaixaProinfancia**, no existe una respuesta unánime. Por un lado, se posicionan E1, E2, E7, que consideran que el aplicativo funciona muy bien y su manejo es muy sencillo. Tal y como señala E1: *“Al principio me*

costaba [...] pero es verdad que una vez que le coges la marcha es muy sencillo y es muy intuitivo [...] Es muy cómodo y muy fácil de subir los datos”.

Por otro lado, se encuentran los/as informantes que tienen una percepción distinta, puesto que, aunque consideran que es muy útil y práctico, creen que existen algunos aspectos que se podrían mejorar. Así, E8 opina que el aplicativo te permite *“ver la visión general de lo que se ha trabajado con una familia [y] eso te da mucha información”*. Pero, puntualiza que *“te quita mucho tiempo de trabajo [y] es muy burocrático porque tienes que registrar todo”*. Además, explica que: *“las mejoras deberían venir a principio de curso, cuando haces las entrevistas iniciales”* (E8).

Asimismo, E5 y E10 mantienen una opinión similar, como dice E5 *“resulta un poco repetitivo”* porque existen campos que hay que evaluar muchas veces antes de cerrar un plan de trabajo. Cabe señalar también la aportación de E6, quien se muestra más crítico en su opinión acerca del aplicativo: *“cambiaría muchas cosas, es muy poco visual [...] no está enfocado a lo social [...] si hubiese sido hecho desde el ámbito social, el aplicativo sería de otra manera y pondría el foco en otras cosas”*.

Para finalizar esta cuestión relacionada con el funcionamiento y manejo del aplicativo, E3 considera, por un lado, muy práctico que *“limiten el número de caracteres para evaluar”*, así como que *“están constantemente centrados en mejorar cosas”*. Sin embargo, cree *“que hay muchas cosas que no se pueden recoger”* y que es muy burocrático, *“pero entiendes que es lógico el trabajo, que podría ser menos y más práctico, sí, pero... bueno entendemos que irá mejorando poco a poco”*.

6.2.5 Calidad del programa: respuesta, tiempo y aspectos positivos y a mejorar

En este apartado se va a proceder a analizar si el tipo de respuesta que se proporciona a los/as usuarios/as que participan en el Programa es ágil y eficaz, así como el tiempo que las familias pueden permanecer dentro del Programa y también la valoración de los/as profesionales acerca de esa duración. También se van a recoger cuales son los aspectos que los/as profesionales consideran positivos respecto al Programa y aquellos que creen que se deberían mejorar. Dichos aspectos ya se han ido exponiendo a lo largo de las reflexiones planteadas por los/as profesionales en los apartados anteriores.

En relación a si el tipo de **respuesta** que se proporciona a las necesidades de los/as usuarios/as es ágil y eficaz, todos los/as informantes coinciden de manera unánime en que, aunque sea pequeña, se produce una mejora en la situación de las familias tras su paso por el Programa. Tal y como apunta E9: *“(desde nuestra entidad) consideramos que el trabajo que puede desarrollarse a través de los servicios que ofrece el Programa, ayuda a mejorar la situación de vulnerabilidad de la familia, mejorando su bienestar”*.

En esta misma línea, E3 explica que se produce una mejora y que, aunque un menor haya estado acudiendo al servicio de refuerzo escolar y no se vea reflejado en lo curricular, sí que ha podido haber un cambio a la hora de relacionarse con los demás, porque se ha conseguido que interactúen más, confíen en los/as profesionales, adquieran una rutina diaria de trabajo... y esto también es una evolución. Es por ello que, muchas veces los/as profesionales se convierten en *“agentes motivadores”* (E3). Además, el hecho de haber estado acudiendo con regularidad a las clases de refuerzo, permite a los menores ser conscientes de que los/as profesionales les están apoyando, cosa que, en ocasiones, no ocurre en algunas familias. Por lo que, también se trabaja con las familias para que se impliquen con el menor y muestren interés por lo que está haciendo su hijo/a.

Asimismo, los/as informantes E5 y E10 coinciden a la hora de afirmar que los/as usuarios/as mejoran *“a lo mejor no cambia mucho su situación [y] siguen en situación de vulnerabilidad cuando salen del servicio, solo que mejor [...] a nivel personal... mejor formados... yo creo que si conoces a la familia, se ve una mejora”* (E10).

Por otro lado, E6 hace mención a la intervención integral que se realiza con las familias, ya que destaca que:

La forma de trabajar tan integral hace que no solamente se note en que el niño vaya mejor al refuerzo, sino en todo un poco, en la dinámica familiar [...] si tienen un problema administrativo, se les apoya, se hace mucha más acción social en el Programa CaixaProinfancia de la que se refleja y de la que está pagada.

En relación a la cuestión planteada sobre el **tiempo** que las familias pueden permanecer dentro del Programa, en primer lugar, E3 explica que la duración del mismo *“son 8 años lo máximo que puede estar la familia en el programa y de 8 a 10 son como casos extraordinarios”* [...] en los que *“se siga viendo que hace falta continuar dos años más y que le va a aportar algo positivo a esa familia el tenerlo”*. Posteriormente, en relación a esta duración, la mayoría de los/as informantes coinciden en que es un número de años aceptable para evitar la cronicidad de las familias en el Programa. Sin embargo, una parte de los/as entrevistados/as tiene la percepción de que sería necesario introducir algún cambio a la hora de contabilizar el número de años que las familias permanecen en el Programa. Tal y como han expresado E3, E6, E8 y E10, sería conveniente contar el número de años por menor y no por unidad familiar, ya que, esta contabilización perjudica a los hijos/as pequeños/as de las familias numerosas, puesto que se pueden quedar sin beneficiarse del acceso al Programa porque su familia ya ha permanecido el número de años permitido. Así, los/as informantes expresan que, no tienen claro de qué manera se podría solucionar este aspecto, pero apuntan que algunos de los servicios se podrían contar por menor y no por unidad familiar.

En cuanto a los **aspectos positivos y a mejorar** respecto al Programa, los/as profesionales los han ido desarrollando a través de las preguntas anteriores. Asimismo, se va a aprovechar este momento para realizar una recapitulación de los mismos.

Entre los aspectos considerados como positivos, se han recogido cuatro ideas claves que contribuyen al éxito del Programa. En primer lugar, E3, E5, E6, E8 y E10 coinciden en la idea de que desde el Programa *“se aborda a la infancia y a la adolescencia desde muchos ámbitos”* (E8), lo que repercute directamente en el desarrollo de los/as menores y de su familia. En segundo lugar, E6, E7, E8, E9 y E10 destacan como un aspecto muy positivo la existencia de una muy buena coordinación entre las entidades de la red, lo que facilita su trabajo.

En tercer lugar, los/as entrevistados/as E3 y E5 señalan como positivo que el Programa está muy bien estructurado y planificado, lo que permite a los/as profesionales tener una buena organización del trabajo y que se alcancen los objetivos propuestos con las familias. Por último, E1 y E2 acentúan el efecto positivo que tiene este Programa a través de la *“socialización que los niños consiguen a la hora de relacionarse con más personas de diferentes culturas y diferentes etnias”* (E1) y destacan que también se *“fomenta ese vínculo familiar, ya sea en relación con el ocio, con la escuela, con la comunicación o con las tareas del hogar”* (E2).

Por otro lado, en relación a los aspectos que se podrían mejorar respecto al Programa, se han recogido cuatro categorías. En primer lugar, los/as informantes E6, E8 y E10 coinciden en que se debería estudiar

más detalladamente la contabilización del número de años que las familias permanecen en el Programa, tal y como han explicado en el apartado sobre el tiempo de permanencia de las familias en el Programa. Siguiendo en esta línea, E3 aporta la idea de que no debería de *“contar lo mismo un servicio que otro”*. Para argumentar su opinión ejemplifica que no debería de contarse igual un servicio de Ocio y Tiempo libre, como puede ser un campamento de 15 días en verano, que un servicio de Refuerzo escolar o de Logopedia al que los/as menores acuden durante 8 meses al año.

En segundo lugar, los/as informantes E3, E6 y E8 mencionan que para mejorar el Programa se debería de ajustar la burocracia que realizan, puesto que es muy elevada y les resta tiempo de la intervención con las familias. En tercer lugar, E10 alude a que se deberían de cubrir todos los territorios de la ciudad, puesto que *“hay zonas de la ciudad que quedan fuera del área de acción del Programa”* (E10).

Por último, E3, E5, E8 y E10 coinciden en la opinión de que los criterios económicos para acceder al Programa deberían ser más flexibles, como dice E10, *“que permitan excepciones si puedes justificar el por qué”*.

6.2.6 Opinión general: programa y usuarios/as

En este apartado se recoge la información relativa a qué es lo que diferencia al Programa CaixaProinfancia de otros Programas de Intervención Familiar, así como si los/as profesionales han percibido desde sus entidades un aumento del número de los/as usuarios/as atendidos tras la Pandemia por Covid-19 y, finalmente, se aportan dos pequeñas pinceladas de otros aspectos no abordados a lo largo de la investigación.

En relación a qué es lo que diferencia al **Programa CaixaProinfancia** de otros Programas de Intervención Familiar, no existe una respuesta unánime entre los/as informantes. Por un lado, E6 y E8 aluden a que desde el Programa CaixaProinfancia se produce una *“intervención global de la unidad familiar”* (E8). Por otro lado, E9 hace referencia a que *“la dimensión que tiene el Programa a nivel nacional”* es lo que marca la diferencia del Programa CaixaProinfancia respecto a otros Programas de Intervención Familiar.

Asimismo, E3 continúa destacando su idea de la importancia que tiene que el Programa este centrado en el menor y también señala un aspecto económico importante: este Programa se distingue de otros de Intervención Familiar porque *“la dotación económica es por el servicio que prestas y varía cada año, que eso en otras subvenciones no pasa”* (E3). El informante E5 aporta otra idea, haciendo alusión a que el Programa está *“muy organizado, fundamentado y estructurado”*, lo que contribuye al éxito de las intervenciones que se realizan a través del Programa.

También cabe señalar la aportación que realiza E10, al comparar el Programa CaixaProinfancia con otros Programas públicos. Así, explica que cuando las familias acceden a un Programa del Sistema Público de Servicios Sociales, *“al ser un organismo público, se pueden sentir más juzgados, con más miedos”* (E10), y la relación de confianza que se establece cuando las familias acceden al Programa CaixaProinfancia es distinta.

Finalizando con esta cuestión, los/as entrevistados/as E1 y E2 afirman que este Programa se distingue por el ambiente que crea entre los/as profesionales y los/as usuarios/as, como dice E1: *“el trato tan cercano que se tiene con las familias y la vinculación, te implicas personalmente y yo creo que eso es un punto bastante positivo a su favor”*. También E2 hace referencia a que la buena coordinación que se produce entre todos los/as profesionales es una característica muy importante del Programa CaixaProinfancia.

En relación a la pregunta con respecto a si se ha producido un aumento del número de los/as **usuarios/as atendidos** tras la Pandemia por Covid-19, cabe destacar que la mayoría de los/as profesionales han mencionado que no se ha producido un aumento de los/as usuarios/as atendidos porque ya tienen todas las plazas de acceso al Programa cubiertas. Como ha explicado E6 y E8, *“no de los atendidos sino de los que piden ser atendidos”*, ya que *“entrar nuevo en el Programa es complicado, porque tenemos las plazas justas”* (E6). Esta idea también la comparte E8: *“no podemos incrementar la ratio de familias que atendemos”*, ya que, desde su entidad tienen lista de espera, porque ya atienden al número máximo de usuarios/as permitido por el Programa.

Por otro lado, los/as entrevistados/as han mencionado que se ha producido un aumento de la solicitud de otros servicios por parte de las familias que ya se encuentran dentro del Programa. Dentro de los servicios que han visto incrementada su demanda, se encuentran los educativos y, especialmente, los terapéuticos. Así, E8 recalca que: *“hemos detectado que se está haciendo más hincapié en todo lo relacionado con la salud mental”*. Por otro lado, E6 añade que tras pandemia por Covid-19 también se ha detectado un aumento de las necesidades por el incremento de los precios de los alimentos y por la carencia de elementos tecnológicos (ordenadores, red wifi...), dado que actualmente cada vez son más necesarios para las tareas escolares.

Por último, se les pidió a los/as informantes que aportaran alguna nueva idea que consideraran que no se había tratado durante la entrevista. Así, se han recogido dos aportaciones, por un lado, E10 comentó que desde Caixa organizan charlas y cursos sobre temas que, por desgracia, están muy presentes actualmente, como la violencia de género o el maltrato infantil. Además, ahora están ayudando a las entidades a realizar un protocolo de protección de familias, que se va a implantar a raíz de la nueva Ley de Familias 2023, y cada entidad va a tener su propio protocolo para prevenir cualquier tipo de violencia que se pueda ejercer hacia los/as menores.

Por otro lado, E8 explicó brevemente las ayudas económicas que se proporcionan desde el Programa: *“hay una ayuda que es equipamiento escolar que son 104€, una por familia”*. También hay una para *“alimentación e higiene infantil, que son 52€/mes durante 6 meses”* es decir, 312€ anuales.

7. CONCLUSIONES

En este capítulo se plantean las conclusiones obtenidas a lo largo de la investigación. En primer lugar, a partir de la información recabada a través del cuestionario realizado a las entidades que trabajan con dicho Programa, se puede concluir que el Programa opera en once distritos urbanos de los catorce posibles. Así, siguiendo la distribución del propio Programa, se organiza en seis redes territoriales: Red Delicias-Universidad, San José-Torrero, Magdalena-Las Fuentes, Oliver-Valdefierro, Rabal-Actur y San Pablo-Almozara, lo que permite concluir que cubre gran parte de los barrios de la ciudad de Zaragoza. Además, a través del recuento realizado, se aprecia un reparto equitativo entre las entidades que realizan su actividad en cada red territorial.

Por tanto, teniendo en cuenta que el Programa está dirigido a familias que se encuentran en riesgo de exclusión social, se puede concluir que este perfil de personas no está focalizado en un único barrio, sino que este fenómeno está presente en toda la ciudad de Zaragoza. Ya que, como indica Tezanos (2004), la exclusión social tiene un carácter estructural, a la vez que multidimensional y cada vez está más presente en la sociedad. Además, Giddens, y Sutton (2022) apuntan a como las personas en situación de exclusión son apartadas de la sociedad y se les niegan las oportunidades de acceso al bienestar económico y social con las que cuenta el resto de la población.

Asimismo, en relación a los servicios con los que cuenta el Programa, los cuales son: “Atención psicoterapéutica”, “Refuerzo educativo”, “Ocio y Tiempo libre” y “Apoyo educativo familiar”, se puede deducir que existe una gran diferencia entre el número de entidades que proporcionan los servicios de “Refuerzo educativo” y “Ocio y Tiempo libre” en comparación con las que prestan el servicio de “Atención psicoterapéutica”. Esta diferencia puede deberse a que ha sido recientemente cuando se ha comenzado a tomar conciencia en la sociedad de la importancia de la salud mental y, por ello, el número de solicitudes de este servicio era menor. Por lo que, en el futuro sería conveniente analizar si la importancia que está teniendo actualmente la salud mental, tiene un impacto real en los servicios ofertados y, en consecuencia, este servicio ha cobrado un mayor protagonismo.

A raíz de lo mencionado anteriormente, sería importante conocer si la oferta que realizan las entidades de los servicios responde a características particulares de las entidades o, por el contrario, se proporciona una respuesta en función de las necesidades más acuciantes de la población que reside en el entorno donde se encuentra situada la entidad. Esta última sería la ideal para atender las carencias de la población a partir de la realización de un diagnóstico en el que se puedan conocer las situaciones y problemas de los/as usuarios/as, de esta manera, los/as trabajadores/as sociales pueden actuar como puerta de entrada al Programa y valorar la idoneidad de la intervención, así como llevarla a cabo. En este sentido, como afirma Ávila (2021), el diagnóstico de la situación debe preceder siempre la intervención.

Por otro lado, como se ha mencionado en la parte del análisis, en el momento de realizar el cuestionario no se pidió a las entidades que realizan su actividad en más de una red territorial que concretaran qué servicios prestan en cada una de ellas. Por tanto, esto daría pie a realizar futuras investigaciones sobre este aspecto. De esta manera, se podrían estudiar más detalladamente las necesidades de cada barrio en función de cuáles son los servicios y subprogramas que tienen una mayor demanda.

Además, en cuanto al número de profesionales y su perfil profesional, se evidencia que la Fundación Federico Ozanam es la que cuenta con más trabajadoras sociales, esto puede que se deba a que, como es una entidad coordinadora y referente, atiende a un gran número de familias y presta la mayoría de los

subprogramas con los que cuenta el Programa. Por otro lado, también se ha observado que hay entidades que carecen de la figura del trabajador/a social, siendo que prestan los mismos servicios que otras que sí que tienen este perfil profesional. Esto se puede deber a que dentro del Programa son entidades prestadoras y, por lo tanto, prestan los servicios a los/as usuarios/as de manera directa y, el acompañamiento familiar, realizado por los/as trabajadores/as sociales, se lleva a cabo desde las entidades referentes. No obstante, son solo algunas de las hipótesis.

También, se ha identificado que OsZagales es la entidad que tiene un mayor número de monitores/as, por lo que se puede deducir que está más especializada en el servicio de “Ocio y Tiempo libre”, concretamente del subprograma de “Campamentos”. Además, se puede advertir que la Fundación Adcara es la que cuenta con un mayor número de psicólogos/as, esto se debe a que es una entidad que, dentro del Programa, está especializada en el servicio de “Atención psicoterapéutica” y, por este motivo, otras entidades que no disponen de este servicio, derivan a sus usuarios/as a esta entidad.

Asimismo, las diferencias que existen entre las entidades que cuentan con más profesionales en comparación con el resto, se deben principalmente a que no todas las entidades prestan el mismo número de servicios y, por lo tanto, existe una gran variedad en el número de profesionales y su perfil profesional.

En cuanto a las diferencias existentes en relación al número de usuarios/as atendidos por las entidades, se presupone que estas diferencias se deben, principalmente, a que no todas las entidades prestan el mismo número de servicios ni tampoco tienen la misma magnitud, por lo que, no cuentan con la misma financiación. Pero esto no quiere decir, como señalaron algunos profesionales en las entrevistas, que no aspiren a que desde sus entidades más pequeñas puedan ampliar la oferta de servicios para cubrir una mayor parte de las necesidades de los/as usuarios/as.

En segundo lugar, en base a las entrevistas realizadas, se puede concluir que, como han señalado los/as profesionales, el Programa tiene una repercusión positiva en los/as menores y sus familias, esto es debido a muchos factores como son, que el Programa está centrado en los/as menores y realiza una intervención integral en diferentes ámbitos con toda la familia. Otro factor a destacar es el clima favorable creado entre los/as profesionales, lo que facilita la existencia de una buena coordinación, aspecto clave para que todo el proceso de intervención funcione correctamente.

Asimismo, también se ha podido concluir que tras la participación de los/as menores y sus familias en los servicios del Programa, se produce un impacto positivo en su desarrollo personal y social. Así, tras su paso por el servicio de “Ocio y Tiempo libre”, los/as menores logran una mejora en la sociabilización con su grupo de iguales. Además, una vez finalizan su participación en el servicio de “Refuerzo escolar”, se produce una mejora tanto curricular como personal de los/as mismos/as. Así, una vez terminadas las sesiones del “Taller educativo familiar”, se aprecia que los/as participantes adquieren las herramientas organizativas necesarias para organizarse entre los miembros del hogar. En el caso del “Centro materno infantil” se constata que se crea un vínculo muy positivo entre las madres participantes y a través de las sesiones adquieren competencias positivas para el cuidado y crianza de sus hijos/as. Cabe recalcar que estas mejoras van en concordancia con la situación personal y familiar en la que se encuentran los individuos.

Además, en el contexto social y económico en el que nos encontramos, es fundamental que exista un Programa como este, centrado en el pleno desarrollo de los/as menores y apoyando las situaciones de vulnerabilidad que sufren los/as niños/as y sus familias. Así, como han señalado los/as profesionales, es de

agradecer que desde la Obra Social "la Caixa" destinen una importante cuantía económica para desarrollar este Programa a nivel nacional y es muy necesaria la existencia de este tipo de programas, mientras no se pongan en marcha más políticas públicas destinadas a paliar las situaciones de pobreza y exclusión social que afectan a las familias que se encuentran en una situación económica y social más desfavorecida.

Por otro lado, en cuanto a los aspectos de mejora del Programa propuestos por los/as profesionales, se ha señalado que el sistema de contabilización actual del número de años que pueden permanecer las familias en el Programa perjudica a los hijos/as más pequeños de familias numerosas. Y, aunque es importante evitar la cronicidad dentro del Programa, sería necesario introducir algún cambio, como han señalado algunos de los/as profesionales participantes, contabilizando determinados servicios por menor y no por unidad familiar.

Asimismo, los/as profesionales también han señalado la necesidad de flexibilizar los criterios económicos a la hora de acceder al Programa. Puesto que, aunque este va dirigido a familias que se encuentran en situación de desventaja social con un cierto nivel de renta, debido a la grave situación económica actual se ha incrementado el número de familias que antes no acudían a estos servicios, pero que ahora requieren el apoyo de las entidades sociales. Así, como señalan Ayala y Pérez (2019), en los últimos años ha aumentado el número de personas que son expulsadas de los órdenes económicos y sociales, por lo que, es necesario facilitar su consiguiente acceso al Programa.

Por último, se ha identificado que existe una elevada burocracia que resta tiempo de intervención a los/as profesionales. Así, como puntualiza Guillén (1993), actualmente las entidades tanto públicas como privadas se rigen por principios burocráticos, derivados de los requerimientos de las subvenciones que son necesarias para llevar a cabo los servicios. Pero, la imposición de esta burocratización, contradice el espíritu de la disciplina de Trabajo Social. Por lo que, sería necesario agilizar los trámites burocráticos, dado que, en ocasiones pueden ocupar más tiempo que las tareas de intervención. Esta cuestión es aplicable tanto a este Programa como a otros.

Así, no se puede olvidar que estamos ante un Programa de intervención social, sin embargo, a veces pierde protagonismo la figura del/a trabajador/a social porque pasa a ejercer un papel más administrativo en el que tiene que realizar numerosas gestiones administrativas, asimismo, desde este Programa se da también especial importancia a la realización de evaluaciones de las intervenciones, lo que resta tiempo de intervención directa con las familias. A pesar de esto, los/as trabajadores/as sociales son conscientes de que sus intervenciones son fundamentales, puesto que, a través de ellas son capaces de contribuir al empoderamiento y mejora de la situación y calidad de vida de sus usuarios/as.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorós, P. (director) (2014). Aprender juntos, crecer en familia. Características del Programa. Obra Social "la Caixa".
https://fundacionlacaixa.org/documents/10280/198839/5.caracteriticas_del_programa_es.pdf/75aadf0e-174a-4c4c-a525-8000122dc44b
- Asamblea de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales de Montreal (2000).
<https://www.adasu.org/prod/1/217/Definicion.Global.Trabajo.Social.2000..pdf>
- Ayala, L., Laparra, M. y Rodríguez, G. (coords) (2022). Metodología de la Encuesta EINSFOESSA y cuestionarios. En Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid-19 en España. Fundación FOESSA (pp. 645-646). <https://www.caritas.es/main-files/uploads/sites/31/2022/01/Informe-FOESSA-2022.pdf>
- Ayala, L. y Pérez, B. (coords) (2019). La evolución de la exclusión social en España. En Fernández, G. VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España. Fundación FOESSA (pp. 205-229).
https://www.foessa.es/main-files/uploads/sites/16/2019/06/Informe-FOESSA-2019_web-completo.pdf
- Ávila, G. (2021). Diagnóstico social en trabajo social: conceptos clave y metodología para su elaboración. Revista Margen nº 100. <https://www.margen.org/suscri/margen100/Avila-100.pdf>
- Benavides, C. y Helguero, K. (2012). Mujeres inmigrantes entre la precariedad familiar y la precariedad laboral. Roles de género y división sexual del trabajo. Trabajo Social Hoy. Vol. 2, nº66 (pp. 49-64).
https://www.trabajosocialhoy.com/documentos_ver.asp?id=385
- Betancourt, E. (2014). Trabajo Social y sus roles en el debate público sobre políticas sociales a través de los medios de comunicación en Puerto Rico. Cuadernos de Trabajo Social. Vol. 27, nº2 (pp. 417-427).
<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/45683/44558/79351>
- Botella, L. y Longás, J. (coords) (2013). Guía de Atención Psicoterapéutica. Obra Social "la Caixa".
<https://fundacionlacaixa.org/documents/2278030/3283773/programa-caixaproinfancia-guia-atencion-psicoterapeutica.pdf>
- Calzada, I., Caro, F., Alkorta, E., Gutiérrez, M. y Hernández A. L. (2020). Informe Los Servicios Sociales ante la pandemia: más demandas que atender y más retos ante la complejidad, elaborado en el año 2020. Universidad Complutense de Madrid. <https://www.ucm.es/monitorss/file/informe-monitor-de-impacto-noviembre-2020>
- Campoy, M. (1995). *Alteraciones organizativas producidas por el cambio social: la marginación social*. Cuadernos de Trabajo Social nº 8 (pp.17-38). Servicio de Publicaciones. Universidad Complutense de Madrid.
<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9595110017A/8398>
- Castel, R. (2004). Encuadre de la exclusión. En S. Karszet *al.* *La exclusión: bordeando sus fronteras. Definiciones y matices*. Editorial Gedisa, SA.
- Civís, M. y Longás, J. (coords) (2013). Guía del Refuerzo Educativo. Obra Social "la Caixa".
<https://fundacionlacaixa.org/documents/10280/195061/programa-caixaproinfancia-guia-refuerzo-educativo.pdf/1028fde5-4d00-5497-23ab-b4162e90128f?t=1614332634336>

- Consejo General del Trabajo Social (2012). Código Deontológico de Trabajo Social. http://www.consejotrabajosocialcyl.org/codigo_deontologico_2012.pdf
- Crivaro, L. y Eliseche, J. (2017). Pobreza y mediciones de pobreza. Aproximaciones sociológicas. <https://blogs.ead.unlp.edu.ar/introdsocio3/files/2017/03/Pobreza-y-mediciones-de-pobreza.-Aproximaciones-sociol%C3%B3gicas.pdf>
- DECRETO 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. Boletín Oficial de Aragón, 127 <https://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=606633000303>
- Donoso, T. (2018). Atención integral a mujeres, hijos e hijas víctimas de violencia de género. Obra social "la Caixa". <https://fundacionlacaixa.org/documents/2278030/3283773/atencion-integral-madres-hijos-expuestos-violencia-genero-introduccion.pdf>
- Eurostat (2023a). Persons at risk of poverty or social exclusion by age and sex. https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/ILC_PEPS01N_custom_5540631/default/bar?lang=en
- Eurostat (2023b). Persons at risk of poverty or social exclusion by age and sex. https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/ILC_PEPS01N_custom_5540631/default/bar?lang=en
- Feito, L. (2007). Vulnerabilidad. En Anales del Sistema Sanitario de Navarra. Vol 30. (Supl. 3): pp. 7-22. <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v30s3/original1.pdf>
- Fundación FOESSA (2020). Vulneración de derechos: trabajo decente. Autoedición. https://www.foessa.es/main-files/uploads/sites/16/2020/10/Focus_Trabajo_Decente_Octubre-2020.pdf
- Giddens, A., y Sutton, P. W., (2022). Pobreza, exclusión social y bienestar. En Sociología (9ª edición). Alianza Editorial (pp. 504-548).
- Gobierno de España (2019a). Estrategia nacional de prevención y lucha contra la pobreza y la exclusión social 2019-2023. Autoedición. https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/noticias/1553262965_estrategia_prev_y_lucha_pobreza_2019-23.pdf
- Gobierno de España (2019b). Estrategia Nacional contra la pobreza energética 2019-2024. Autoedición. https://www.miteco.gob.es/es/ministerio/planes-estrategias/estrategia-pobreza-energetica/estrategianacionalcontralapobrezaenergetica_tcm30-502982.pdf
- Gómez, J., Grau, A., Ingellis, A., Jabbaz, M. (s.f.). Técnicas cualitativas de investigación social. OpenCourseWare Universitat de València. http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/tecnicas-cualitativas-de-investigacion-social/tema10_analisis_cualitativo.pdf
- Guillén, E. (1993). La burocratización del Trabajo Social en Intervención Social. Cuadernos de Trabajo Social nº6 (pp. 181- 193). <https://core.ac.uk/download/pdf/38813135.pdf>
- Hasan, M. (2001). La pobreza rural en los países en desarrollo. Fondo Monetario Internacional. <https://www.imf.org/external/pubs/ft/issues/issues26/esl/issue26s.pdf>

- Hernández-Sampieri, R., Collado, C. y Lucio, P. (2003). El proceso de investigación y los enfoques cuantitativo y cualitativo: hacia un modelo integral. En Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Hernández- Sampieri, R., Collado, C. y Lucio (2010). Los métodos mixtos. En Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGRAW-HILL Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%3a1ndez-%20Metodolog%3%ada%20de%20la%20investigaci%3%b3n.pdf>
- INE (s.f.). La pobreza y su medición: Presentación de diversos métodos de obtención de medidas de pobreza. Autoedición. <https://www.ine.es/daco/daco42/sociales/pobreza.pdf>
- INE (2022). Encuesta de Condiciones de Vida. Año 2021. https://www.aragon.es/documents/20127/1909615/20220629_Comenicadod_ECV2021.pdf/309ba84b-1466-6520-5d43-1dc2f492791b?t=165650315048
- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. Boletín Oficial del Estado, 201, de 20 de agosto de 2009, pp. 71537 – 71584. <https://www.boe.es/boe/dias/2009/08/20/pdfs/BOE-A-2009-13689.pdf>
- Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social. Boletín Oficial del Estado, 243, de 10 de octubre de 2015, (pp. 94844 – 94852). <https://www.boe.es/boe/dias/2015/10/10/pdfs/BOE-A-2015-10922.pdf>
- Longás, J., Vilar, J., Torralbo, M., González, C. y Vilàs M. (s.f.). Ocio y tiempo libre. Espacios para la educación del futuro. Fundación “la Caixa” <https://fundacionlacaixa.org/documents/2278030/3283773/ocio-tiempo-libre-caixaproinfancia.pdf>
- Macionis, J. J. y Plummer, K. (2011). Sociología. Prentice Hall
- Manual de Procedimientos. Curso 2021-2022 (s.f.). Fundación “la Caixa”
- Puig, C. (coord.) (2013). Modelo de Acción Social. Obra Social “la Caixa”. <https://fundacionlacaixa.org/documents/2278030/3283773/programa-caixaproinfancia-modelo-accion-social.pdf>
- Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. Boletín Oficial del Estado, 242, de 6 de octubre de 2018. <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2018/10/05/15/dof/spa/pdf>
- Rendón, M., Villasís, M. y Miranda, G. (2016). Estadística descriptiva. En Metodología de la investigación. Revista Alergia México. Vol 63. Nº 4 (pp. 397–407). <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/230/387>
- Riera, J., Longás, J., Cañete, C. y Cussó, I. (2022). EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL PROGRAMA CAIXAPROINFANCIA: Análisis de incidencia, vulnerabilidad y éxito educativo (2020–2021). Fundación “la

- Caixa". <https://fundacionlacaixa.org/documents/2278030/3283773/analisis-incidencia-vulnerabilidad-exito-educativo-2020-2021.pdf>
- Ruiz, R., Soriano, Y. y Fresno, J.M. (coords) (2022). La crisis de la COVID-19 aumenta los procesos de exclusión social. En Ayala, L., Laparra, M. y Rodríguez, G. (coords) Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid-19 en España. Fundación FOESSA (pp. 139- 164). <https://www.caritas.es/main-files/uploads/sites/31/2022/01/Informe-FOESSA-2022.pdf>
- Sánchez, A. y Jiménez, M. (2013). Exclusión social: Fundamentos teóricos y de la intervención. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*, 3 (4), 133-156. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/download/952/1070/>
- Sen, A. (1999). Development as Freedom. DoubledayTransworld USA
- Subirats, J. (2004). Pobreza y exclusión social: Un análisis de la realidad española y europea. Colección Estudios Sociales Núm.16. Fundación "la Caixa". https://fundacionlacaixa.org/documents/10280/240906/vol16_es.pdf
- Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1992). Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados. Paidós (pp. 100 -132). <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2015/08/Taylor-y-Bogdan.-Entrevista en profundidad.pdf>
- Tezanos, J. F. (2004). Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades tecnológicas avanzadas. Un marco para el análisis. En José Félix Tezanos (Ed.), Tendencias en desigualdad y exclusión social: Tercer foro sobre tendencias sociales (pp. 11- 54). Editorial Sistem.
- Tipos de pobreza: ¿De cuántas formas puede manifestarse la pobreza? (s.f.). Comunitaria. <https://comunitaria.com/tipos-de-pobreza-de-cuantas-formas-puede-manifestarse-la-pobreza/#:~:text=Pobreza%20material,caliente%20su%20hogar%2C%20entre%20otros>
- UNICEF (2021). Barrios urbanos marginales: 5 recomendaciones para transformarlos. Autoedición. <https://ciudadesamigas.org/barrios-urbanos-marginales/>

9. ANEXOS

Anexo 1: Ficha a rellenar por las entidades sociales

PROGRAMA CAIXAPROINFANCIA					
Entidad	Barrio(s) donde realizan su actividad	Servicio(s)	Nº de años que llevan trabajando con el Programa	Nº de profesionales y perfil	Nº de usuarios/as receptores/as del Programa*
Escriba aquí el nombre	Por ejemplo: Delicias, Torrero, San Pablo, etc.	Por ejemplo: -Refuerzo educativo (Aula abierta y Logopedia). -Ocio y Tiempo libre (Campamentos y Colonias urbanas). -Etc.	Por ejemplo: 8 años.	Por ejemplo: 12 profesionales (2 trabajadores/as sociales, 4 profesores/as, y 6 monitores/as de tiempo libre, etc.).	Por ejemplo: de 26 a 50

*Para rellenar el apartado *Nº de usuarios/as receptores/as del Programa*, se ha considerado oportuno establecer una serie de rangos:

- De 0 a 25
- De 26 a 50
- De 51 a 75
- De 76 a 100
- 101 o más

Anexo 2: Autorización para la realización de las entrevistas

La presente entrevista tiene como finalidad conocer la opinión de los/as profesionales respecto al Programa CaixaProinfancia en la ciudad de Zaragoza.

Es por ello que, yo _____ con DNI _____
AUTORIZO/ NO AUTORIZO a ser entrevistado y a que mi opinión sea utilizada exclusivamente para uso académico.

Además, AUTORIZO/ NO AUTORIZO que la entrevista sea grabada para su posterior transcripción.

A efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa aplicable, queda garantizada la correcta utilización de la información facilitada por los diversos profesionales entrevistados, así como el secreto y la no divulgación de los datos suministrados.

Los datos recogidos en las entrevistas tienen una finalidad investigadora y serán tratados de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales del 5/XII/2018.

En Zaragoza, a _____ de _____ de 2023

Fdo:

Anexo 3: Guion de entrevistas a los/as profesionales

SERVICIOS (responder únicamente aquellas preguntas relacionadas con los servicios que proporciona la entidad).

- ¿Hay algún motivo por el que desde vuestra entidad proporcionéis solamente una parte de la totalidad de los servicios con los que cuenta el Programa? (p.ej. desde nuestra entidad solo nos dedicamos a esta área, trabajamos con otros programas que cubren esos servicios, no contamos con los recursos suficientes: falta de espacio, de profesionales o de financiación).
- En relación al servicio de **Refuerzo escolar**, ¿consideráis que se deberían de proporcionar criterios más concretos sobre la atención proporcionada a los/as usuarios/as?
- Tras la finalización de los menores en el **Refuerzo escolar**, en general, ¿consideráis que estos adquieren las herramientas necesarias para trabajar de manera autónoma posteriormente?
- En relación al servicio de **Ocio y Tiempo libre**, ¿seguís una guía general que proporcione unos criterios a seguir en las actividades a realizar con los menores? (si tenéis libertad a la hora de realizar el itinerario de actividades) En caso de que no exista, ¿consideráis necesario que existiera?
- A través de la realización de este tipo de actividades de **Ocio y Tiempo libre**, ¿consideráis que estas tienen un efecto positivo en la mejora de la socialización e integración de los/as menores con su grupo de iguales?
¿Veis en los padres y las madres una buena predisposición para que sus hijos/as realicen este tipo de actividades o, por el contrario, se muestran más reacios?
- En relación al servicio de **Taller educativo familiar**, ¿consideráis que se deberían de proporcionar criterios más concretos sobre la atención proporcionada a los/as usuarios/as durante el desarrollo de las sesiones? (si tenéis libertad a la hora de planificar el itinerario de las sesiones)
- ¿Consideráis que tras la participación de las familias en el **Taller educativo familiar** se produce una mejora en la vida familiar a largo plazo? ¿Creéis que una vez que finalizan su participación en el Programa se debería de continuar haciendo un seguimiento?
- ¿Creéis que la pandemia por Covid-19 y los cambios sociales recientes han provocado un empeoramiento del bienestar emocional de las familias y, por consiguiente, ha aumentado su necesidad de recibir el servicio de **Atención psicoterapéutica**? Es decir, ¿ha aumentado el número de usuarios/as que requieren de vuestra ayuda a través de este servicio?
- En relación al **Centro materno infantil**, ¿percibís una buena predisposición por parte de los padres y madres para participar en el Programa? En general, ¿qué progenitor suele acudir a realizar las actividades? Si habéis notado que suelen acudir más madres que padres, en el caso de las familias nucleares, ¿Qué se podría hacer para cambiar estos roles de género y que el otro progenitor se involucrara más en la atención de los hijos?
- ¿Consideráis que el Programa CaixaProinfancia debería proporcionar algún otro servicio? En caso de que la respuesta sea afirmativa ¿cuál? Y ¿por qué? (p.ej. trabajar el ámbito de la vivienda, formativo o laboral).

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- ¿Cómo es la coordinación entre las entidades de la Red? En caso de que no sea buena, ¿cómo consideráis que se podría mejorar? ¿debería haber más reuniones de coordinación?
- Entre los/as profesionales de vuestra entidad, ¿cómo os organizáis? y ¿cómo valoráis esa organización?

- ¿Qué opináis del aplicativo CaixaProinfancia? ¿hay algo que cambiaríais para hacerlo más efectivo? (en relación a la utilidad, funcionamiento y estructura).

CALIDAD DEL PROGRAMA

- ¿Se proporciona una respuesta ágil y eficaz a las necesidades de los/as usuarios/as que participan en el Programa? Es decir, ¿vosotras creéis que se produce una mejora en la situación de los/as menores y sus familias tras su finalización en el Programa en los ámbitos en los que se ha trabajado?
- ¿Hay una duración máxima para que los/as usuarios/as participen en el Programa? ¿cuál es vuestra valoración acerca del tiempo de participación de las familias en el Programa? ¿ampliaríais o reduciríais este ratio de tiempo?
- Podríais destacar dos aspectos positivos y dos a mejorar sobre el Programa.

OPINIÓN PERSONAL

- ¿Qué creéis que diferencia el Programa CaixaProinfancia de otros Programas de Intervención Familiar?
- ¿Habéis percibido desde vuestra entidad un aumento de los/as usuarios/as atendidos tras la Pandemia por Covid-19? ¿ha cambiado el perfil de los mismos?
- Para finalizar, ¿consideráis oportuno añadir alguna opinión más que no se haya tratado?