

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
GRADO EN TRABAJO SOCIAL
Trabajo Fin de Grado

El poder en las relaciones de ayuda

Ingreso Aragonés de Inserción

Estudiante: Julio Aisa Nievas

Directora: María Dolores de Pedro Herrera

Zaragoza, septiembre de 2014



Universidad
Zaragoza



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza

Índice

Introducción	4
Planteamiento y diseño de la investigación	6
Hipótesis.....	6
Objetivo general de la investigación	6
Objetivos específicos de la investigación	7
La población universo	7
Ámbito geográfico y temporal.....	8
¿Qué queremos investigar?	8
Estado de la cuestión	11
Metodología y diseño de la investigación	15
Entrevistas en profundidad.....	15
Encuestas	19
Referente al Poder Legítimo	20
Referentes al Poder Referente	20
Referentes al Poder de Experto	20
Referente al Poder Coercitivo	20
Referente al Poder por Recompensa.....	20
Referente al Poder Informacional.....	21
Marco teórico	22
Los Servicios Sociales.....	22
Los Centros Municipales de Servicios Sociales.....	25
¿Qué es la exclusión social?	27

Investigación sobre el Ingreso Aragonés de Inserción

Rentas mínimas	27
El Ingreso Aragonés de Inserción	28
El Plan Individualizado de Inserción	29
El seguimiento	30
El poder en el Trabajo Social	31
Presentación de la entidad de referencia en la investigación	37
Presentación de datos: análisis e interpretación	38
Análisis de las preguntas de la encuesta	38
Pregunta 1	39
Pregunta 2	41
Pregunta 3	45
Pregunta 4	47
Pregunta 5	49
Pregunta 6	52
Pregunta 7	55
Pregunta 8	58
Pregunta 9	61
Cuadro de texto	63
Comparativa de los diferentes poderes y resultado global	64
Consecución de los objetivos de la investigación	68
Objetivo general de la investigación	68
Objetivos específicos de la investigación	68
Hipótesis confirmada	70
Conclusiones	71
Una vuelta al punto de partida	71

Limitaciones	72
Propuestas y recomendaciones	72
Una investigación ampliable	75
Valoración personal	76
Bibliografía	77
Índice de tablas y gráficos	80
Anexo 1	81
Entrevista 1ª	81
Entrevista 2ª	90
Anexo 2	94
Encuestas	94
Anexo 3	96
Obligaciones de los titulares del IAI.....	96
Ejemplo de acuerdos de inserción	98

Introducción

A lo largo del primer cuatrimestre del curso académico 2013/2014 realicé la asignatura *prácticum de intervención* del grado de Trabajo Social en el Centro Municipal de Servicios Sociales San José. Gracias a ello tuve la oportunidad de aplicar todo lo que durante años de estudio había aprendido, para con ello seguir aprendiendo mucho más. Una de las tareas que llevábamos a cabo, como Centro Municipal de Servicios Sociales, era el de hacer el seguimiento de los usuarios perceptores del Ingreso Aragonés de Inserción. A diario veía como se realizaba con decenas de personas, cómo se proponían nuevas altas al programa social, cómo se negociaban y firmaban acuerdos y cómo de necesario era para sus perceptores. Pero había algo más que desde el primer momento me llamó la atención; las relaciones que se establecían entre usuario y profesional en el seguimiento del Ingreso Aragonés de Inserción, en cómo gracias a él y a sus acuerdos se podía trabajar en un caso con una estabilidad temporal y económica que de otra manera sería imposible conseguir. Fue entonces cuando me di cuenta; el Ingreso Aragonés de Inserción sin duda era útil y fundamental para los usuarios en situación de crisis, al ser la última red de protección, pero no menos útil y fundamental era para los trabajadores sociales al permitirles desempeñar su trabajo, o al menos eso creía fruto de mi experiencia. Con los meses fui convenciéndome más y fui profundizando en ello. Era una idea que me apasionaba, y estaba dispuesto a seguir ahondando en ello. Fruto de ello ha nacido este Trabajo de Fin de Grado, como una investigación para determinar la utilidad que el Ingreso Aragonés de Inserción tiene para los propios profesionales.

Quiero agradecer el apoyo recibido para realizar la presente

investigación. Sin los ánimos, dirección y guía de mi tutora, Dolores de Pedro Herrera, no habría sido posible. Quiero agradecer también de manera especial a la codirectora de la investigación, Luisa Broto Bernués, trabajadora social del CMSS San José y la que fue mi tutora durante mis prácticas. Gracias a su ayuda he conseguido importantes recursos materiales y bibliográficos, además de prestarse a revisar la investigación y a mandar las encuestas a los profesionales. Quiero agradecer también al resto de encuestados y entrevistados su colaboración, sin ellos no habría sido posible la investigación.

Que este trabajo sirva como defensa de este programa social, fundamental hoy más que nunca debido a la coyuntura económica y las graves consecuencias que está dejando en nuestro tejido social.

Planteamiento y diseño de la investigación

La investigación que va a realizarse versa sobre el Ingreso Aragonés de Inserción, programa social que se desarrolla en la Comunidad Autónoma de Aragón y que tiene como finalidad normalizar las condiciones de vida de aquellas personas que se encuentren en estado de necesidad, así como de potenciar su integración social. Nosotros nos centraremos en cómo este programa es útil para los propios profesionales al permitirles realizar mejor su trabajo de intervención con los usuarios. Este programa les concede una serie de potestades, las cuales investigaremos para comprobar si efectivamente otorgan un mayor poder al trabajador social.

Hipótesis

El programa social del Ingreso Aragonés de Inserción, a través del Plan Individualizado de Inserción, otorga al trabajador social mayor poder sobre el usuario, lo cual le permite dirigirle y acompañarle mejor en su proceso de promoción personal ante la situación de crisis.

Objetivo general de la investigación

Investigar si el Plan Individualizado de Inserción (En adelante PII) del Ingreso Aragonés de Inserción (En adelante IAI) es un instrumento que otorga poder a los trabajadores sociales.

Objetivos específicos de la investigación

Analizar si el trabajador social a través del PII puede ejercer cada uno de los seis tipos de poder¹:

1. Poder Legítimo.
2. Poder Referente.
3. Poder de Experto.
4. Poder de Coacción o Coercitivo.
5. Poder de Recompensa.
6. Poder Informacional.

La población universo

Como hemos señalado anteriormente el Ingreso Aragonés de Inserción está orientado a normalizar las condiciones de vida de aquellas personas que se encuentran en estado de necesidad o en situación de marginación. Estas condiciones les vinculan a los Servicios Sociales, pues tal y como nos indica el artículo 17 del Decreto 57/1994 de la Diputación General de Aragón, este programa social tiene una vinculación y dependencia total de los Servicios Sociales de Base, al ser necesario, y este es el punto clave para la investigación, realizar y hacer un seguimiento del Plan Individualizado de Inserción por parte del profesional.

Por ello, podemos afirmar que la población o universo de estudio de la investigación es la siguiente:

Trabajadores sociales encargados de hacer el seguimiento del IAI, es decir, aquellos que trabajen en un Servicio Social de Base de

¹ Los diferentes tipos de poder se encuentran explicados dentro del marco teórico, y más concretamente en las páginas 32 y 33.

la Comunidad Autónoma de Aragón y encargados de realizar y llevar a cabo el Plan Individualizado de Inserción de los usuarios que les correspondan.

Ámbito geográfico y temporal

El Ingreso Aragonés de Inserción es un programa social que desarrolla actualmente el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y por lo tanto su ámbito es siempre el de la Comunidad Autónoma de Aragón. La investigación se llevará a cabo con profesionales de los Servicios Sociales de Base en activo a día de hoy y que lleven a cabo el seguimiento del PII del IAI. La investigación se llevará a cabo con diversos trabajadores sociales de Centros Municipales de Servicios Sociales de la provincia de Zaragoza. El trabajo de campo se llevó a cabo en los meses de julio y agosto de 2014, en los que se realizaron las entrevistas en profundidad y las encuestas de esta investigación.

¿Qué queremos investigar?

La pregunta principal a la que tratamos de dar respuesta en esta investigación es, ¿el IAI les da a los trabajadores sociales poder sobre los usuarios? Para poder responder a esta cuestión, es necesario primero definir qué entendemos por poder.

Entendemos *poder* como la capacidad por parte del trabajador social para conseguir que la conducta de los usuarios se adapte a sus directrices². A través del poder es como el trabajador social puede disponer de su criterio profesional en las intervenciones con usuarios, pero también lleva consigo una gran responsabilidad y precisa de que sea utilizado con la diligencia debida, y siempre sin olvidar el fin, que es el bienestar, empoderamiento y promoción personal de los

² Este concepto de poder y otros están explicados de manera detallada en el apartado Marco Teórico en la página 22.

individuos, y con unos medios que respeten la ética profesional y el código deontológico del Trabajo Social.

En la presente investigación nos interesa estudiar si el IAI otorga poder a los trabajadores sociales, es decir, si gracias a él pueden desarrollar mejor su trabajo. Para ello debemos acudir al elemento fundamental de todo IAI, el Plan Individualizado de Inserción, que consta de dos elementos: La firma de acuerdos y el seguimiento.

A través de la firma de acuerdos consensuados se establecen una serie de compromisos al usuario, mediante los cuales intentará llegar, guiado por el profesional, a unos objetivos concretos que redundarán en la mejora de sus condiciones socio-laborales y su promoción personal.

Para hacer efectivos estos compromisos se llevan a cabo citas de seguimiento con el profesional, en las cuales se guiará y acompañará al usuario en su proceso y se hará frente a las circunstancias que surjan.

Por lo tanto, podemos afirmar que el IAI es susceptible de ser una fuente de poder para el trabajador social en su desempeño laboral, en cuanto a que:

- Permite al profesional hacer un seguimiento del usuario.
- Se realiza una firma de acuerdos.
- El trabajador social tiene capacidad de decisión sobre la continuidad o no de la prestación.
- Otorga un mayor poder negociador para con el usuario.
- Permite conocer el entorno donde se desenvuelve el usuario,

como su familia o vivienda.

- Permite trabajar con el usuario a medio y largo plazo.

Un estudio más profundo del concepto poder en las ciencias sociales, y más concretamente en el Trabajo Social, nos lleva a distinguir distintos tipos de poder; el de referencia, el experto, el legítimo, de coacción, de recompensa y el informacional. Comprobando si el IAI a través del PII permite desempeñar estos poderes, podremos afirmar en qué grado el IAI otorga poder a los trabajadores sociales.

Estado de la cuestión

El Ingreso Aragonés de Inserción es un programa dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que lleva desde 1994 en funcionamiento. Estos 20 años de aplicación del mismo han asentado sus puntos positivos entre los profesionales de lo social, y según reflejan los profesionales que me están sirviendo de referencia, parece que también han dejado evidencias de las múltiples carencias del mismo.

Dos de las investigaciones que más me han servido como referencia sobre el IAI vienen de la mano de Aser Hernández Toral. En 2011 publicó su investigación *Rentas mínimas de inserción: estudio sobre el ingreso aragonés de inserción*, y en 2014 *La primera modificación del ingreso aragonés de inserción: un paso hacia ningún sitio*, que estudia cuáles fueron las consecuencias de la aprobación del decreto del 2009. Ambos estudios nos presentan una investigación bien elaborada, objetiva y muy crítica, que remarca los problemas e insuficiencias del Ingreso Aragonés de Inserción. Sus investigaciones me han servido de gran utilidad para lograr una visión general de la situación de desbordamiento, y no han hecho más que confirmar lo que ya había notado a través de mi experiencia en el campo de prácticas en el CMSS San José. Sus estudios me han acompañado en el primer análisis de la investigación y me han permitido asentar unas bases desde las que partir.

A pesar de su importancia, no podemos afirmar que el IAI sea un programa conocido por la mayoría de la población aragonesa, al haber en Aragón una falta de visibilidad de las situaciones de pobreza relativa y exclusión social, así como un escaso interés social y político (Hernández Toral, 2011, citando el informe CESA 2009). Desde 1994,

año de la aprobación del decreto, la mayoría de estudios sobre el IAI han venido impulsados por el propio Gobierno de Aragón. En ellos se ha prestado especial atención en la tipología de usuarios y sus rasgos, sus carencias, entorno social o situación laboral tras percibir el programa. Todos estos estudios, cuantitativos y abrumadores en el número de cifras y tablas mostradas al lector, aunque muy completos, desde el punto de vista de los profesionales son muy asépticos. Al leerlos uno parece saber una gran cantidad de datos sobre el IAI, pero si se para a pensarlo, ¿qué sabe realmente sobre el mismo? ¿Cumple su función? ¿Qué opinan los profesionales? ¿Qué opinan los usuarios? ¿Qué se podría mejorar sobre el mismo? Son preguntas que se quedan sin respuesta en éstas investigaciones.

Otro aspecto observable según refieren los autores de investigaciones del Ingreso Aragonés de Inserción es el de las pocas modificaciones que ha sufrido a lo largo de estas dos décadas. Tuvieron que pasar 16 años para que viera su primera modificación, con un decreto en 2009, el cual trataba de dar respuesta a la situación de desbordamiento que estaba sufriendo por la crisis, que se veía traducido en retrasos en su tramitación. No obstante, esta modificación fue a todas luces insuficiente.

"Una vez realizado el análisis del nuevo decreto se puede decir que la reforma ha sido insuficiente y continuista. (...) Después de 17 años y del trabajo realizado en el 2006 por el Gobierno de Aragón para estudiar las posibilidades de mejora de este programa, la reforma ha sido decepcionante. La mayor parte del esfuerzo se ha invertido en lograr la reducción del tiempo de tramitación y en la simplificación burocrática. Este esfuerzo no se ha visto acompañado de los medios suficientes para su consecución." (Hernández Toral, 2014, pp. 202 y 203)

Algo que me ha llamado la atención al revisar la bibliografía y los estudios es que se centran casi por completo en el usuario, sus

carencias, tipologías y evolución. Pero para mí esto no es sino la mitad de la ecuación. Para que el Ingreso Aragonés de Inserción exista necesita de los usuarios, pero también de los profesionales. Su utilidad para los primeros está clara, al ser los perceptores de dicha prestación, y queda reflejado en los múltiples estudios. Pero tras mi experiencia en el CMSS me di cuenta de que su utilidad no es solo para el usuario, si no para el propio profesional, pues este programa le brinda una serie de recursos con las que poder trabajar en el proceso del usuario. Estos recursos son las llamadas contraprestaciones, una serie de acuerdos firmados entre profesional y cliente, los llamados "acuerdos de inserción", y son de obligada firma para poder ser perceptor del IAI Parte de ellos son siempre los mismos y son fijados por el propio Decreto, pero los demás tienen que ser personalizados en la problemática y situación del usuario particular. Estos acuerdos y la duración de la prestación por un año completo, así como la periodicidad de las citas de seguimiento permiten crear una situación de estabilidad que permiten al profesional desempeñar su trabajo con la seguridad de tener unos recursos a lo largo de un espacio temporal definido. Este es el aspecto que pretendo investigar, sobre la utilidad del Ingreso Aragonés de Inserción desde la perspectiva del trabajador social y su utilidad a la hora de desempeñar su función, en pro de llegar a unos objetivos concretos.

Conforme iba concretando el objetivo de mi investigación iba acotando más los términos. Quería saber si el IAI era útil para los trabajadores sociales, pero, ¿qué es útil? Un concepto tan amplio debía ser concretado. De esta manera llegué al concepto poder. Los trabajadores sociales requieren de cierto poder sobre los usuarios para acompañarles en su proceso, de este modo, el IAI efectivamente resultaría útil si se demostrara que otorga un mayor poder a los

profesionales.

De esta manera comencé a buscar bibliografía sobre el poder en el trabajo social. En un comienzo se me hizo muy difícil, ya que encontrar información relativa a un concepto tan concreto, y dentro del Trabajo Social, era una tarea ardua. Cuando estaba a punto de desistir encontré un capítulo de *Cuadernos de Trabajo Social* muy interesante. Se trataba de *El poder en el trabajo social: Una aproximación desde Foucault*, por Xavier Pelegrí Viaña. El artículo ponía ante mí un análisis del poder en el Trabajo Social, y lo que era más importante, una valiosa bibliografía compuesta por citas y referencias que consultar. Gracias a ello pude lograr una idea mucho más amplia de este concepto. De todo el artículo llamó mi atención especialmente una clasificación de los distintos tipos de poder, y cómo se aplicaban al Trabajo Social. Se trataba de la clasificación de French y Raven acerca de los distintos tipos de poder social realizada en 1959. Estudié esta clasificación más a fondo, consultando diversos artículos en Internet y el propio estudio en inglés. Gracias a ello obtuve una idea acertada de lo que cada tipo de poder era, y es lo que he usado de base para concretar en esta investigación si el IAI otorga poder a los profesionales.

Otra mucha bibliografía me ha servido de ayuda y referencia, pero ya no de manera directa sino indirecta, ya que no tratan sobre el IAI en sí, si no sobre conceptos más generales o que tienen relación con el propio IAI, como las rentas mínimas. Los informes FOESSA sobre exclusión social me han sido de mucha ayuda por citar alguno, pero el lector podrá encontrar todos los libros consultados en el apartado bibliografía.

Metodología y diseño de la investigación

En el apartado *Planteamiento y diseño de la investigación*³ hemos concretado *qué* queremos investigar. Pero de igual importancia es saber *cómo*. Sabemos que nos encontramos ante una Investigación Cuantitativa, en la que queremos dar respuesta al objeto de la investigación y verificar si se cumple o no la hipótesis. Para ello en primer lugar se ha de realizar una profunda revisión bibliográfica y estudio.

Una vez que contamos con un *Estado de la Cuestión*⁴ completo y elaborado, tenemos ya un conocimiento del tema y sabemos en qué punto nos encontramos respecto a los estudios previos, podemos plantearnos qué preguntas queremos saber. Dichas preguntas las plantearémos mediante encuestas a trabajadores sociales encargados de llevar a cabo el seguimiento del IAI.

No obstante, antes de lanzarnos a la piscina de crear unas encuestas queremos afinar las preguntas que queremos realizar. Para ello determinamos que la mejor manera es realizando entrevistas en profundidad a los profesionales con unas preguntas provisionales.

*Entrevistas en profundidad*⁵

Para poder realizar las entrevistas es necesario en primer lugar elaborar un esquema de preguntas a las que queremos dar respuesta. En la entrevista, aunque estructurada, nos interesa que el

³ El apartado *Planteamiento y diseño de la investigación* se encuentra en la página 6.

⁴ El apartado Estado de la Cuestión se encuentra en la página 11.

⁵ Las entrevistas en profundidad se encuentran en el Anexo 1.

profesional pueda explayarse para que podamos conseguir otros puntos de vista en los que podamos no haber caído. Fundamental también es verificar en cada pregunta si el profesional entrevistado entiende la pregunta que se le plantea y le da el enfoque que nosotros queremos. De nada nos sirve que en las futuras encuestas preguntemos una cuestión, y los encuestados nos respondan pensando que preguntábamos por otra.

El guion de dichas entrevistas lo realizamos en base a los seis poderes establecidos por French y Raven (1959). Para cada uno de los tipos de poder formulamos una pregunta que nos permita saber si dicho poder se cumple o no en el marco del IAI:

Tabla 1: Preguntas de las entrevistas

Pregunta	Poder al que hace referencia
El ser encargado o encargada como profesional de desarrollar, dentro del programa del IAI, el PII, ¿le otorga obligatoriamente a usted funciones de algún tipo, responsabilidades o la necesidad de tomar decisiones?	Poder legítimo

Pregunta	Poder al que hace referencia
<p>A lo largo de las diferentes sesiones en las que desarrolla el seguimiento del PII, ¿Siente usted que redirige la conducta del usuario y enseña nuevas pautas de conducta?</p>	<p>Poder referente</p>
<p>¿Los usuarios aceptan y respetan las directrices, responsabilidades, tareas y compromisos que usted les plantea, ya sea a lo largo del seguimiento o en la firma de acuerdos?</p>	<p>Poder de experto</p>
<p>Usted, como profesional al cargo del seguimiento del PII del IAI, ¿tiene capacidad para cancelar un IAI o influir en que no se renueve o apruebe?</p>	<p>Poder coercitivo</p>

Pregunta	Poder al que hace referencia
<p>Usted, como profesional al cargo del seguimiento del PII del IAI, ¿tiene alguna capacidad para conseguir mejores condiciones de los usuarios, ya sean ayudas económicas, derivaciones o ventajas de algún tipo frente a otras instituciones que le pudieran beneficiar?</p>	<p>Poder por recompensa</p>
<p>¿Tiene usted acceso a información, ya sea referente al usuario, o ya sea que tenga interés para el usuario, que si no fuera por su función de llevar a cabo el PII le sería más difícil conseguir?</p>	<p>Poder informacional</p>

Fuente: Elaboración propia

Una vez planteado el guion de las entrevistas se da comienzo a su realización. En primer lugar se entrevistará a dos expertas profesionales que nos servirán para evaluar la consistencia del cuestionario, ambas trabajadoras sociales del CMSS San José. Una vez se tienen transcritas las dos entrevistas, se procede a su estudio. Lo que nos interesa ver, más que las respuestas que puedan habernos dado, es si han comprendido bien las preguntas y les han dado el enfoque que nosotros tenemos, pues eso nos dará una pista

de cómo entenderán el resto de profesionales encuestados las preguntas. Ambas entrevistas se encuentran transcritas de manera literal en los anexos.

De este modo todas las preguntas son modificadas ligeramente para una mayor comprensión. La totalidad de todas ellas se acorta para lograrlo. Algunas se divide en dos preguntas diferentes, y otras se eliminan y sustituyen por otras de cara a la encuesta definitiva.

Encuestas

Con toda la información obtenida en las entrevistas y las cuestiones corregidas y revisadas, se procede a la realización de las encuestas⁶. Se opta por enviarlas a través de Internet, y para ello se utilizará la herramienta *Survey Monkey*, la cual permite crear, enviar, recopilar y analizar encuestas.

A la hora de su realización se intenta hacer las preguntas lo más simples, comprensibles y concisas posibles, ya que las realizadas en las entrevistas resultaron en ocasiones demasiado largas, y se requería de varias lecturas para comprenderlas. Además, algunas cuestiones preguntaban más de una cosa, por lo que unos encuestados podían responder a algo diferente que otro encuestado ante la misma pregunta.

Las encuestas, para facilitar al máximo su realización, se han planteado de una manera muy simple. El encuestado no tiene que escribir nada, tan solo marcar la opción con la que él esté más de acuerdo con el ratón de su ordenador. Algunas preguntas son dicotómicas, cuyas respuestas son "Sí" o "No", y la mayoría incluyen una escala de valoración: "Nunca", "Rara vez", "A veces", "A menudo" y "Siempre". Todas las preguntas incluyen una casilla de

⁶ En el anexo 2 se encuentran imágenes de las encuestas realizadas.

“No sabe/No contesta”, y no es obligatorio contestarlas todas. El número total de preguntas es de 9, y son las siguientes:

Referente al Poder Legítimo

1. El ser encargado o encargada de llevar a cabo el Plan Individualizado de Inserción, ¿le otorga a usted responsabilidades y funciones?

Sí / No / N/C

Referentes al Poder Referente

2. A lo largo del seguimiento del Plan Individualizado de Inserción, ¿siente usted que redirige la conducta del usuario?

Nunca / Rara vez/ A veces / A menudo / Siempre / N/C

3. ¿Siente que le enseña nuevas pautas de conducta?

Nunca / Rara vez/ A veces / A menudo / Siempre / N/C

Referentes al Poder de Experto

4. ¿Los usuarios aceptan y respetan las directrices y tareas que usted les plantea?

Nunca / Rara vez/ A veces / A menudo / Siempre / N/C

5. ¿Los usuarios por lo general cumplen los acuerdos que firman?

Nunca / Rara vez/ A veces / A menudo / Siempre / N/C

Referente al Poder Coercitivo

6. ¿Tiene capacidad para influir en que se apruebe o suspenda un IAI?

Sí / No / N/C

Referente al Poder por Recompensa

7. ¿Tiene capacidad para derivar de forma preferencial a un usuario al que realiza el seguimiento del I.A.I a otro servicio o

institución?

Sí / No / N/C

Referente al Poder Informacional

8. ¿Llevar a cabo el seguimiento le permite obtener más información sobre la situación del usuario?

Nunca / Rara vez/ A veces / A menudo / Siempre / N/C

9. A lo largo de las sesiones de seguimiento, ¿los usuarios le solicitan información que usted conoce?

Nunca / Rara vez/ A veces / A menudo / Siempre / N/C

La encuesta cuenta al final con un cuadro de texto, donde los encuestados pueden añadir o matizar algo si lo desean.

Una trabajadora social del CMSS San José es la encargada de enviar las encuestas por correo a los diversos profesionales. En total el cuestionario es mandado a 15 profesionales, de los cuales solamente 5 la contestaron. Esto posiblemente sea debido a las fechas en las que se enviaron, durante la última semana de julio y dando hasta mediados de agosto para contestarlas, periodo típicamente vacacional.

Marco teórico

Antes de poder estudiar el Ingreso Aragonés de Inserción hemos de saber de dónde viene y cuál es su razón de ser. El IAI nace en abril de 1984 como un programa social dirigido a conseguir o favorecer la inserción social mediante la elaboración y seguimiento de un Plan Individualizado de Inserción, el cuál se llevará a cabo por los Servicios Sociales de Base, y aquí es donde nos encontramos con nuestro primer concepto clave, los Servicios Sociales, el marco dentro del cual se desarrolla el programa y sin el cual no puede entenderse.

Los Servicios Sociales

Alonso Seco y Fernández Santiago (2010) sostienen que los Servicios Sociales constituyen *sistemas* en cuanto a que no son prestaciones, actividades o actuaciones inconexas entre sí, sino que articulan sus niveles de protección, contenido y equipamientos en función de las personas a las que se dirigen, actuando en conjunto y como un todo. Son además sistemas amplios y expansivos, abiertos al continuo cambio social. Este concepto de sistema se encuentra presente en la propia Constitución Española, cuando en su artículo 50 nos enuncia:

"Los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio." (Constitución Española de 1978, artículo 50)

Como vemos la Carta Magna ya hacía referencia y pintaba las primeras pinceladas sobre cómo habrían de constituirse los Servicios

Sociales. Considero que es de especial mención la palabra "específicos", ya que es la que da vida a la profesionalización del trabajador social como veremos más adelante.

Los autores concretan más la definición al acotarlos como un sistema *jurídico*, en los cuales deben existir unas normas legales que regulen el funcionamiento de los mismos. Además, no deben existir incompatibilidades entre ellas, deben tener coherencia interna y se deben definir a la perfección los procedimientos de aplicación, vigilancia, sanción y resolución de cuestiones litigiosas. Por tanto los Servicios Sociales están sometidos al Derecho Público y el reconocimiento de sus prestaciones y servicios son exigibles ante el orden jurisdiccional.

Una buena concreción de la razón de ser de los servicios sociales la encontramos en el preámbulo de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón:

"Los servicios sociales constituyen una de las principales concreciones de la cláusula constitucional de Estado social. Su progresiva consolidación, como parte fundamental de la dimensión social de la ciudadanía, requiere el necesario desarrollo del sistema de servicios sociales a que se refiere la Constitución española, al enunciar los principios rectores de la política social y económica. El horizonte de universalización de tal sistema, concebido como cuarto pilar del Estado de bienestar, impone, coherentemente con los artículos 9.2 y 10 de la propia Constitución y 14 de la Carta Social Europea, su extensión a todas las personas, de modo que los poderes públicos desarrollen una acción eficaz de prevención, tutela e intervención en favor del bienestar social de toda la población, fomentando con ello el desarrollo comunitario, la cohesión social y una mayor calidad de vida.

La asistencia social o acción social, dentro del sistema de descentralización política diseñado por la Constitución, se configura como competencia exclusiva de las comunidades

autónomas.” (BOA; 10/07/09, p. 18.247)

En el artículo 2 de la misma Ley, nos encontramos con los objetivos de las políticas de servicios sociales de nuestra Comunidad Autónoma, Aragón:

a) Analizar la realidad social para detectar situaciones de necesidad de la población, así como elaborar la estrategia más adecuada a fin de favorecer el bienestar social y mejorar la calidad de vida.

b) Promover la autonomía personal, familiar y de los grupos, a través del desarrollo de sus capacidades.

c) Contribuir al desarrollo humano, asegurando el derecho de los ciudadanos a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, y a la vertebración del territorio de Aragón, favoreciendo la generación de riqueza y de capital social.

d) Favorecer la convivencia de las personas y de los colectivos, fomentando la cohesión social.

e) Hacer efectiva la igualdad de oportunidades en las relaciones sociales, sin discriminación por razón de género, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

f) Atender las necesidades derivadas de la falta de recursos y de las carencias en las relaciones personales y sociales, evitando en lo posible como solución la institucionalización segregadora.

g) Prevenir y atender las situaciones de exclusión de las personas o los grupos y desarrollar estrategias que favorezcan su inclusión social.

h) Asignar equitativamente el uso de los recursos sociales disponibles.

i) Impulsar la resolución comunitaria de las necesidades sociales, mediante políticas preventivas y comunitarias en todo el territorio.

j) Fomentar la participación, el asociacionismo, la acción

voluntaria y las demás formas de intervención solidaria en los asuntos comunitarios.

k) Promover la responsabilidad, tolerancia y respeto en el conjunto de las relaciones personales, familiares, convivenciales y sociales. (BOA; 10/07/09, p. 18.251)

Más adelante la Ley, en su artículo 12, diferencia dos niveles distintos de atención, los servicios sociales generales y los servicios sociales especializados. Vamos a centrarnos en los primeros por la especial relación que tienen con el tema a tratar. El artículo 14 enuncia que los servicios sociales generales podrán ser municipales o comarcales. Serán municipales en el caso de municipios de más de 20.000 habitantes, como es el caso de Zaragoza, ciudad donde se ha realizado la investigación.

Los Centros Municipales de Servicios Sociales

Son definidos por la Ley 5/2009 de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón, publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma, como "unidades de trabajo social que prestan su atención directa en todos los municipios de su ámbito respectivo, facilitando tanto el acceso al sistema de servicios sociales como al profesional de referencia de dicho ámbito". Las formas de referirse a ellos son múltiples; en el texto legal se refieren a los mismos tanto como servicios sociales generales o como unidades de trabajo social, y como especifica el artículo 14.4, los centros podrán ser municipales o comarcales en función de su ámbito territorial. Si acudimos al artículo 13.2 de dicha Ley nos encontraremos con un acotamiento más concreto de estos centros:

"Los servicios sociales generales constituyen el primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales, y proporcionan una atención que tiene por objeto favorecer el acceso a los recursos de los sistemas de bienestar social, generando alternativas a las

carencias o limitaciones en la convivencia, favoreciendo la inclusión social y promoviendo la cooperación y solidaridad social en un determinado territorio.” (BOA; 10/07/09, p. 18.255)

Pero si queremos saber con exactitud cuáles son las funciones de un Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS), hemos de acudir al artículo 15:

a) Prevención y detección de las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.

b) Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.

c) Realización de las actuaciones preventivas, tratamiento social e intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social y su evaluación.

d) Realización de aquellas funciones que reglamentariamente se le asignen en materia de atención a las personas en situación de dependencia.

e) Intervención en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social, especialmente si hay menores.

f) Prestación de servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia, alojamiento temporal y apoyo a la unidad familiar o de convivencia.

g) Promoción de medidas de inserción social.

h) Prestación de servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños y adolescentes.

i) Gestión de prestaciones de urgencia social.

j) Fomento de la animación comunitaria, estableciendo mecanismos que hagan posible la participación activa de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social y de mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia.

k) Coordinación con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar

social y con el conjunto de las entidades que actúan en el ámbito de los servicios sociales. (BOA; 10/07/09, p. 18.256)

Vemos como una de sus competencias principales es actuar en las carencias y favorecer la inserción social, lo que nos lleva a preguntarnos...

¿Qué es la exclusión social?

Como hemos visto la misión fundamental de los servicios sociales es favorecer los procesos de inclusión de sus perceptores, pero, ¿qué es exactamente la exclusión social? Yubero Jiménez (2009) hace las siguientes acotaciones del concepto:

"Ser excluido significa ser desposeído del derecho irrenunciable de participar, algo que resulta imprescindible para mantener la dignidad personal y social. (...) Sin duda, todas las situaciones de exclusión revisten una extrema gravedad, por las consecuencias dañinas que causan en el individuo. La exclusión es un fenómeno tan amplio que requiere el análisis de sus nuevas formas y su ubicación en distintos contextos." (pp. 9 y 10)

Por ello la labor del trabajador social, ante una situación de exclusión social, es la de guiar y acompañar al usuario en su proceso de integración social y/o de creación o afianzamiento de sus redes de apoyo. Lograr que la persona se desenvuelva plenamente y de forma autónoma en el marco social, de forma que pueda ejercer plenamente sus derechos sociales en una sociedad que le acoja es el objetivo final de toda intervención.

Rentas mínimas

Como hemos visto en el apartado anterior la situación de exclusión social se reviste de una gravedad extrema por las graves

consecuencias que acarrea en el individuo. Combatirla en causas y consecuencias corresponde a los Poderes Públicos. Dentro de este marco, y con este objetivo aparecen las rentas mínimas.

"Bajo el nombre de renta o ingreso mínimo se conocen, en los países con un Estado de bienestar desarrollado, programas que constituyen una última red de seguridad para que ningún ciudadano viva sin un mínimo de recursos económicos. (...) Junto con este papel funcional, de taponar los huecos del sistema de seguridad social, las rentas mínimas han ido adquiriendo en los últimos decenios un papel creciente en la lucha contra la exclusión social y la pobreza extrema." (Aguilar, Manuel; 1995, pp. 35 y 36)

Como nos expone Aser Hernandez (2011) la implantación de las rentas mínimas en España tuvo un proceso similar al de Europa, las cuales surgieron como respuesta al desempleo y a la corta duración de cobertura estatal a esta situación. La Comunidad Autónoma pionera en nuestro país fue el País Vasco, con la implantación del Ingreso Mínimo Familiar (IMF) en 1989. No fue hasta 5 años más tarde, en 1994, cuando entró en vigor el equivalente en Aragón, el Ingreso Aragonés de Inserción.

El Ingreso Aragonés de Inserción

El Ingreso Aragonés de Inserción es desarrollado y regulado por el Decreto 57/1994, de 23 de marzo, de la Diputación General de Aragón, y según su artículo 1 se configura como un programa social orientado a normalizar las condiciones de vida de aquellas personas que se encuentren en estado de necesidad, así como la integración social de las que padezcan situación de marginación. Añade el texto que el Ingreso comprende prestaciones económicas, destinadas a garantizar los recursos mínimos de subsistencia, así como actuaciones dirigidas a lograr la plena integración social, y, en su

caso, laboral, de los destinatarios.

Para lograr esta plena integración social y laboral se elabora el Plan Individualizado de Inserción, partiendo del diagnóstico de la situación familiar, social y laboral y de la definición y valoración de las necesidades y carencias de cada uno de los miembros de la unidad familiar.

"Para que el Plan Individualizado de Inserción alcance su finalidad, deberá incluir, según proceda en cada caso, acciones dirigidas a:

-Apoyar el desarrollo personal, la convivencia y las relaciones familiares.

-Potenciar la educación y formación que permitan la adquisición y desarrollo de hábitos y actitudes, así como la incorporación de recursos personales, sociales y laborales.

-Facilitar los mecanismos que posibiliten el acceso al mercado de trabajo" (Aragón, 1995, p. 17)

El Plan Individualizado de Inserción

Tal y como nos indica el artículo 16 del Decreto que desarrolla el IAI, el Plan Individualizado de Inserción (PII) constituye el diseño del itinerario de inserción específico para cada unidad familiar, basado en el análisis previo de sus características y necesidades, así como en la selección de objetivos y la determinación de actividades con la finalidad de conseguir la integración social de los destinatarios.

La realización del PII se lleva a cabo por el trabajador social de los Servicios Sociales de Base, o por los Equipos Técnicos de Apoyo en su caso, encargado de hacer el seguimiento del usuario en el programa. En primer lugar se realiza un diagnóstico de la situación familiar, social y laboral y la definición y valoración de las distintas necesidades y carencias de cada uno de los miembros de la unidad

familiar. De esta manera el PII deberá contener el diagnóstico, los objetivos a conseguir, y las actividades a desarrollar, las cuales se negociarán entre el profesional y el usuario en los Acuerdos de Inserción. Estos acuerdos constituyen la concreción del Plan Individualizado de Inserción en un documento que, con carácter de compromiso, deberán cumplir los destinatarios del IAI para lograr su implicación y participación en su propio proceso de inserción social.

En líneas generales, ya que cada caso particular es diferente y las necesidades varían, podemos decir que el PII desarrolla acciones dirigidas a:

- Apoyar el desarrollo personal, la convivencia y las relaciones familiares.
- Potenciar la educación y formación que permitan la adquisición y desarrollo de hábitos y actitudes, así como la incorporación de recursos personales, sociales y laborales.
- Facilitar los mecanismos que posibiliten el acceso al mercado de trabajo.

El seguimiento

Una vez se ha realizado el PII por parte del profesional y se ha concedido el Ingreso Aragonés de Inserción, se hace necesario hacer un seguimiento del cumplimiento de los acuerdos firmados, así como una orientación, tutela y acompañamiento del proceso de inserción del usuario.

"El seguimiento de los planes individualizados de inserción requiere la asignación previa de un trabajador social a cada unidad familiar perceptora del IAI. Los Servicios Sociales de Base son los encargados de realizar en sus municipios esta función de seguimiento. (...) Con carácter periódico, y al menos

semestralmente, los S.S.B. analizarán y remitirán el correspondiente informe a los Servicios Provinciales de Bienestar Social y Trabajo referido a la consecución de los objetivos, al cumplimiento de los acuerdos de inserción, la realización de las actividades programadas y cualquier otra circunstancia del proceso de integración de la que pueda deducirse una modificación o extinción de la prestación económica.

El seguimiento de los acuerdos de inserción se suele dar con una periodicidad mensual o bimensual, y el plazo marcado para la revisión de los acuerdos de inserción va de 1 mes a un año (...).” (Aragón, 1995, p. 30)

El poder en el Trabajo Social

Para la realización de este apartado me he servido en parte del estudio realizado por Xavier Pelegrí Viaña (2004), *El poder en el trabajo social: Una perspectiva desde Foucault*. Este autor defiende que el concepto poder es problemático en cuanto a que no hay un acuerdo unánime entre los científicos sociales para definirlo, sino que hay múltiples perspectivas y enfoques. Afirma que los trabajadores sociales lo entendemos como un “*concepto que expresa la energía capaz de conseguir que la conducta de los demás se adapte a la propia voluntad*” (Pelegrí, citando a Molina, 1998). Añade que el interés de pensar en el poder se justifica porque la práctica del trabajador social se establece a partir de un saber y un saber qué hacer, a la vez que le capacitan para desarrollar su misión de mejorar las condiciones de vida y dignidad de las personas. Le sitúan ineludiblemente en el centro de una relación desigual que, quiérase o no, implica poder. El profesional es responsable de los recursos de los que dispone y debe saber qué uso hace de ellos.

Pelegrí nos presenta diferentes maneras de tipificar el poder. Las formas más generalmente admitidas son:

- La coerción, ya sea basada en la fuerza, en la amenaza de sanciones o en la promesa de recompensas.
- La manipulación, si se concede mediante engaño.
- El derecho, cuando se concede la autoridad.
- La influencia, también calificada como persuasión.

Los psicólogos sociales French y Raven, en 1959 realizaron un estudio para explicar las relaciones de poder. Un interesante artículo publicado por Félix Paz (2014), sintetiza de una manera muy acertada las diferentes fuentes de poder referidas por estos autores:

- **El poder coercitivo.** Se basa en la capacidad de poder imponer castigos o amenazar con ellos a otro sujeto sobre el que ostenta el poder. El poder de coacción es la forma menos efectiva de poder, ya que genera resentimiento y resistencia.
- **El poder por recompensa.** Es la capacidad que se tiene de otorgar premios y recompensas sobre el sujeto sobre el que se ostenta el poder. Disminuye la resistencia.
- **El poder legítimo.** Es aquel que se ejerce bajo un marco legal, normativo o institucional que le otorga una posición que se define como autoridad respecto a los demás sujetos. Supone la existencia de unas normas o reglas conocidas de antemano por la posición que ocupa el sujeto que ostenta el poder.
- **El poder referente.** Es la capacidad de influir o persuadir a otros sujetos a través del carisma y la atracción personal, que causan en el sujeto sobre el que se ostenta el poder los sentimientos de respeto, admiración, confianza

y lealtad, logrando que se sienta identificado con el sujeto de poder y lo convierta en modelo.

- **Poder de experto.** Es ejercido por aquel a quien se le reconocen conocimientos y habilidades sobre un tema específico. Significa que se es competente en algo, y se manifiesta de manera que los demás sujetos aceptan las directrices señaladas por quien ejerce este poder.
- **Poder informacional.** Es la capacidad para obtener y controlar la información relevante para otro sujeto o sujetos.

De forma complementaria a estas definiciones podemos exponer las ideas de Xavier Pelegrí respecto al poder del que se reviste la relación de ayuda:

"En todo proceso de intervención, pero especialmente en el contacto directo con el cliente, el profesional del trabajo social desempeña una labor revestida de poder. Cualquier relación profesional es, por definición, una relación asimétrica (...). En profesiones de servicio a las personas, de la que forma parte el trabajo social, este poder se incrementa a causa de la naturaleza de la relación que debe establecerse para que sea efectiva la ayuda. La especificidad que comportan las relaciones de poder en una profesión cuyo propósito es procurar cambios emancipadores en las personas es lo que interesa desarrollar(...)." (Pelegrí Viña, 2004, p. 27).

Una de las relaciones de poder en las que se ve implicado como profesional el trabajador social es como "sujeto de poder". Se trata de aquellas relaciones en las que el trabajador social tiene una posición de ventaja respecto a sus interlocutores, y mediante la cual tiene la facultad de imponer, de alguna manera, su criterio. Parece pues lógico pensar que será sujeto de poder en la atención directa a los usuarios y, en cierta manera, en su función genérica de experto

de lo social. La propia posición estructural que se crea entre profesional y cliente conlleva, de hecho, una diferencia de poder. Es precisamente por esta posición diferenciada por la que:

- El cliente acude a un profesional.
- El profesional está en disposición de ayudarlo.
- Se produce, de hecho, una relación de ayuda que resulta efectiva para el cliente.

Pelegrí afirma que la mayor parte de los profesionales del trabajo social se ven involucrados en los tres procesos que la sociedad adjudica a la disciplina:

- La vigilancia jerárquica: Implica una supervisión unilateral sobre los sujetos a partir de la cual los profesionales producen un saber sobre sus clientes.
- La sanción normalizadora: Supone el poder diagnosticar discrecionalmente la conducta de los sujetos en función de unos parámetros de normalidad que proporciona el saber profesional.
- El examen: Combina las técnicas de la jerarquía que vigila y las de sanción que normaliza, permitiendo clasificar y sancionar.

Una estrategia de poder, continúa Pelegrí, consiste en el establecimiento de las distancias simbólicas entre el profesional y el cliente. La diferencia de roles existente en la relación de ayuda tiende a provocar dicotomías en las posturas de las partes. Algunos profesionales críticos han abogado por eliminar los límites en beneficio de una asociación mutua y menos jerárquica con los clientes, pero esta postura, al disminuir el poder, puede privar a los trabajadores sociales de este recurso tan necesario.

Para poder manejar el poder de una manera efectiva, ética y

responsable, nos indica que:

"Aun no siendo fácil adoptar un tipo de relación que sea suficientemente próxima y al mismo tiempo que mantenga la distancia que hace posible la objetivación y la ayuda, se pueden implementar estrategias que, sin esconder la relación de poder, tengan en cuenta las capacidades de los clientes. Se trata, en primer lugar, de reconocer el saber que les proporciona su vivencia subjetiva, es decir, la experiencia concreta que les afecta y aquello que cada uno le asocia como significación a partir de su visión de la realidad. Se trata de reconocer otros tipos de saber igualmente legitimados y no circunscritos al poder profesional, mediante la introducción de técnicas de reflexión que ayuden a los clientes a elaborar su propio saber⁷. Con ello no se está anulando ni minimizando el poder-saber del trabajador social, se está permitiendo que en la relación pueda surgir un poder-saber de mucha más trascendencia para comprender la situación particular del cliente. Son dos tipos de poder que tienden a complementarse en la búsqueda de un saber más completo y adecuado a las prácticas locales, alejándose de las verdades teóricas y anquilosadas que, a menudo, no explican suficientemente los procesos de exclusión" (Pelegrí Viña, 2004, pp. 33 y 34).

En la práctica, añade, es lógico que se dé una tensión constante entre aceptar la independencia de los clientes y ejercer el poder de apoyo del proceso, entre ceder el poder y utilizarlo con eficacia para maximizar la participación y el control. Es una tensión consustancial, que debe reconocerse y gestionarse sin caer en el extremo que, limitar el poder, provoque defraudar o culpabilizar a los clientes.

Pelegrí termina añadiendo que los trabajadores sociales tienen la responsabilidad oficial de tomar ciertas decisiones que incumben en la vida de sus clientes. Ésta es la ocasión más evidente de ejercicio del poder profesional, puesto que las decisiones que han de adoptar acostumbran a tener consecuencias en ámbitos políticos, judiciales, económicos o de distribución de servicios. Aquí, la utilización del

⁷ Para desarrollar este párrafo, Pelegrí se apoya en (Navarro, 2004, página 273)

poder conferido al profesional puede adoptar una forma más responsable y humana en la medida que se aumente la transparencia de las decisiones que se toman y, en lo posible, informar de las razones reales por las que se adoptan. En algunas circunstancias es imposible pretender la conformidad de los clientes con determinadas decisiones que, ejerciendo un poder responsable, toman sus trabajadores sociales; pero en otras muchas, se puede implicar al cliente o desvelarle la visión que construye el profesional, dándole oportunidad de maniobrar.

Presentación de la entidad de referencia en la investigación

Durante el primer cuatrimestre del curso 2013-2014, de septiembre a febrero, cursé el prácticum de intervención en el Centro Municipal San José, en la ciudad de Zaragoza, y Luisa Broto Bernués, trabajadora social de dicho centro, fue la profesional que tutorizó mis prácticas. Fue en este centro donde comencé a valorar e interesarme por el Ingreso Aragonés de Inserción al acompañar a Luisa cada día en su aplicación, ya fuera haciendo citas de seguimiento, renovándolos, o firmando acuerdos con los usuarios para solicitar uno nuevo.

El Centro Municipal de Servicios Sociales San José se abrió en 1998 junto al Centro Cultural donde se aloja. Tras múltiples cambios desde entonces en la actualidad cuenta con 5 trabajadores sociales más otro compartido con CMSS Centro, 2 técnico administrativos, 2 psicólogos y el conserje. El edificio además del propio CMSS aloja el Centro Cívico "Teodoro Sánchez Punter", la Junta Municipal de San José, el Centro Municipal de Tiempo Libre "El Dado", la Ludoteca Municipal "La Hormiga Azul" y la Biblioteca "José Antonio Rey del Corral". Al centro le corresponde la atención primaria en materia de Servicios Sociales al barrio zaragozano de San José, el segundo mayor en cuanto a población de la ciudad (73.474 habitantes). Los datos estadísticos del Ayuntamiento de Zaragoza nos revelan que el barrio San José tiene mucha población mayor de 65 años y un índice alto de población inmigrante⁸.

⁸ Datos obtenidos de la sección *Zaragoza en cifras* de la página web del Ayuntamiento de Zaragoza.

Presentación de datos: análisis e interpretación

Análisis de las preguntas de la encuesta

Fueron enviadas un total de 15 encuestas a profesionales, de los cuales únicamente 5 las contestaron. Esto puede ser debido a las fechas veraniegas en las que se realizaron, típicamente vacacionales, y al desbordamiento de trabajo y usuarios que sufren en la actualidad los CMSS, lo cual les deja poco tiempo para realizar otras tareas. No obstante, aunque la población de las encuestas haya sido menor de la que se pretendía, ha sido suficiente para contrastar los aspectos que nos interesaban y relacionarlos con las entrevistas realizadas en profundidad. Los resultados en ese aspecto son muy claros.

Vamos a estudiar de manera independiente cada una de las preguntas realizadas en la encuestas.

Pregunta 1

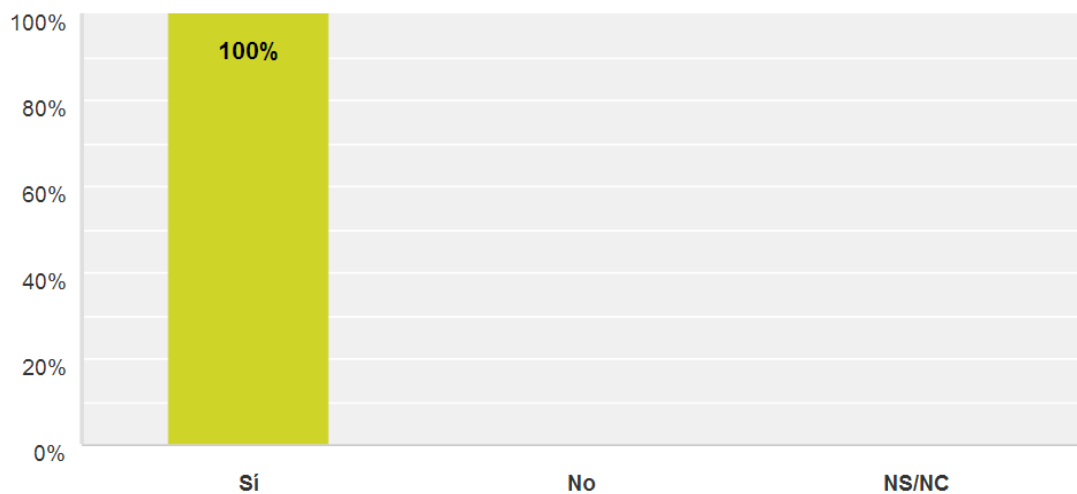
El ser encargado o encargada de llevar a cabo el Plan Individualizado de Inserción, ¿le otorga a usted responsabilidades y funciones?

Esta pregunta hace referencia al Poder Legítimo, y sus opciones de respuesta son "Sí / No / NS/NC". Todos los encuestados respondieron "Sí", por lo que nos encontramos con un 100% de respuestas positivas.

Gráfico 1

1. El ser encargado o encargada de llevar a cabo el Plan Individualizado de Inserción, ¿le otorga a usted responsabilidades y funciones?

Respondido: 5 Omitido: 0



Fuente: Elaboración propia

Recordemos que el Poder Legítimo es aquel que se ejerce bajo un marco legal o normativo y que otorga al profesional una posición que se define como autoridad respecto a los demás sujetos. El tener determinadas responsabilidades y funciones necesarias para la prestación sea recibida por el usuario, que es su objetivo, otorga sin

ninguna duda esa posición de autoridad al trabajador social.

La entrevistada experta nos relataba en relación con esto:

*"**Tú tienes la obligación** de estar velando porque ese plan tenga un seguimiento, que lo haces tú, por lo tanto tienes que pautarlo con la persona o la familia y lo acuerdas, y tienes la obligación de intentar que en ese seguimiento, ver los cambios o no cambios o si la situación se ha estancado, o las circunstancias que hagan que pueda variar, con motivos que no tengan que ver siquiera con la intervención, sino porque ha ocurrido algo en el entorno familiar, lo que sea. Sí, ahí **hay una responsabilidad** como profesional, que es el cumplimiento y seguimiento de esto, y ver qué puede cambiar o modificarse en el tiempo."* (A)

Como vemos encaja de una manera total la respuesta de la entrevistada con nuestra definición teórica, y junto al 100% de respuestas positivas de las encuestas podemos determinar que el IAI sin ninguna duda permite al profesional ejercer el Poder Legítimo.

Pregunta 2

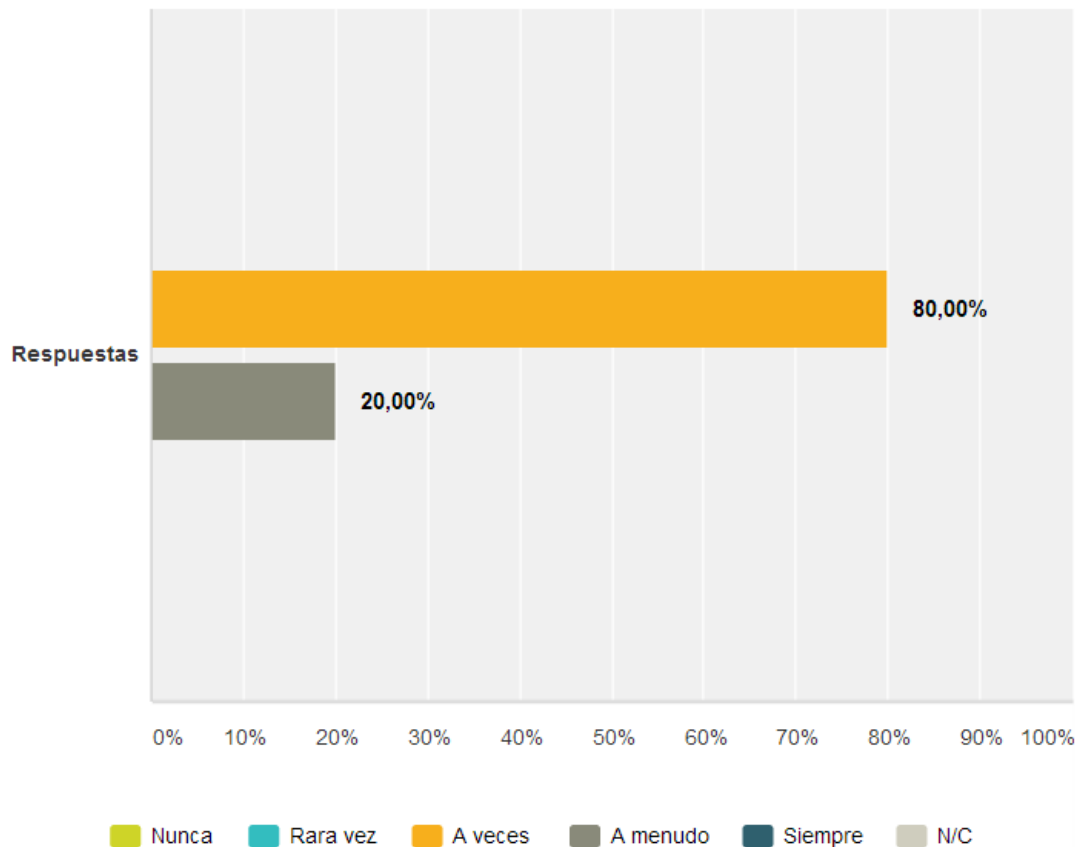
A lo largo del seguimiento del Plan Individualizado de Inserción, ¿siente usted que redirige la conducta del usuario?

Esta segunda pregunta, junto a la siguiente, hace referencia al Poder Referente. Las opciones de respuesta son "Nunca / Rara vez / A veces / A menudo / Siempre / NS/NC". El 80% de los encuestados marcó "A veces", y el 20% restante "A menudo".

Gráfico 2

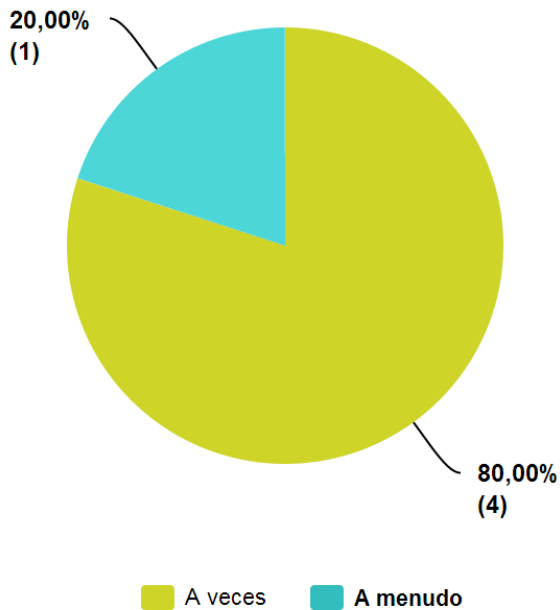
2. A lo largo del seguimiento del Plan Individualizado de Inserción, ¿siente usted que redirige la conducta del usuario?

Respondido: 5 Omitido: 0



Fuente: Elaboración propia

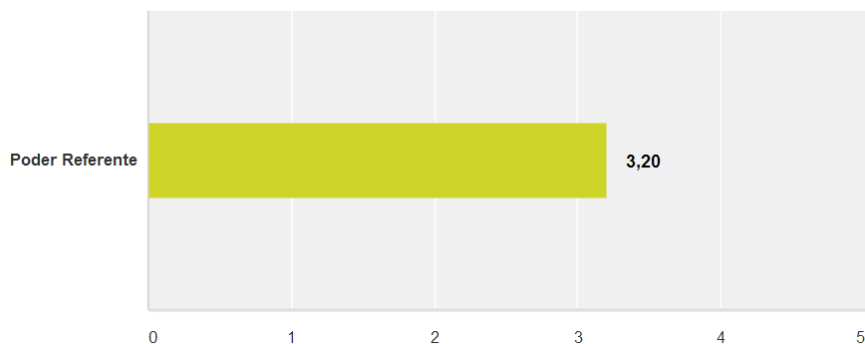
Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia

Si hacemos una escala del 0 al 5 ponderándola con cada una de las respuestas, siendo "nunca" igual a 0, y "Siempre igual a 5", obtenemos una puntuación media de 3,20. Se encuentra 7 décimas por encima de la media, por lo que a través de las respuestas de las encuestas podemos afirmar que el IAI permite el desempeño del Poder Referente por parte del profesional.

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia

Tal y como sabemos gracias a nuestro marco teórico, el Poder Referente es la capacidad de influir o persuadir a otros sujetos gracias a la confianza o el respeto. Gracias a ello la persona que ostenta el poder se convierte en un modelo. Esto es lo que debe lograr el trabajador social, generar la confianza necesaria para que el usuario acepte como mejores las directrices del profesional y corrija aquellos comportamientos que están dificultando su promoción personal, social y empoderamiento. Una entrevistada experta nos comentaba al respecto:

*"Efectivamente, sí hay circunstancias...un ejemplo muy claro, hay una mala gestión en lo económico por ejemplo, **esto tenemos que redirigirlo**. Pero obviamente estamos limitados. (...) Sí, **nuestra influencia está ahí**, lo que pasa es que claro, es un año el trabajo en continuado, lo que eso supone que **tienes que ganar la confianza de esa persona**. No podemos imponer, o sea, la voluntad de sancionar entre comillas está, puesto que se puede reconducir diciendo esto es lo que has firmado, es obligatorio⁹". (A)*

Más tarde, la misma entrevistada comentaba un aspecto que tiene gran relevancia con el Poder Referente:

*"(Los usuarios) te hacen demandas y te hacen consultas que a veces te parecen pues un poco fuera del ámbito de lo social, pero **porque se establece esa relación de confianza**, y **permite** que la familia ante una situación que pueda ser fuera de lo puramente social, **tenga ese vínculo y quiera consultarlo, porque al fin y al cabo eres el profesional de referencia**." (A)*

Otra entrevistada experta añadía:

*"Es mi intención (Redirigir la conducta del usuario). Mi intención profesional es esa, **que formemos un tándem**, un equipo en el **que con los argumentos que tenemos podemos trabajar hacia un objetivo concreto**." (B)*

⁹ Esta última frase es de gran interés con referencia al Poder Coercitivo, el cual analizaremos más adelante.

Se reduce todo el rato a lo mismo; generar en el usuario la confianza suficiente como para que podamos analizar los problemas, la situación, y establecer unas directrices con los que él esté de acuerdo, para con el objetivo de cambiar esa situación. Los resultados de las encuestas y de las entrevistas coinciden, y concuerdan con lo establecido teóricamente sobre el Poder Referente. De esto se desprende que efectivamente el IAI permite desempeñar este poder, aunque ha de ser el propio profesional el que se lo "gane" a través de la confianza tal y como han referenciado las profesionales entrevistadas.

Pregunta 3

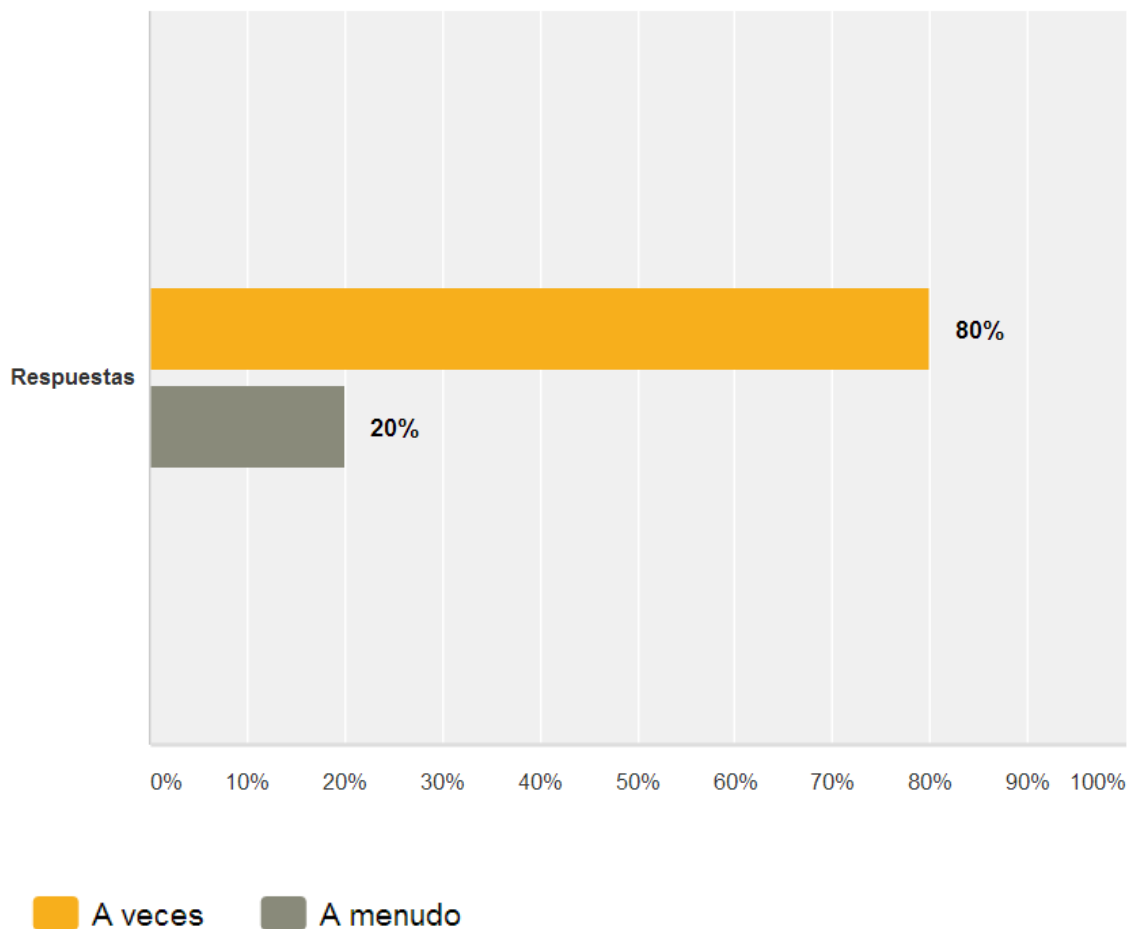
¿Siente que le enseña nuevas pautas de conducta?

Esta tercera pregunta hace referencia, junto a la anterior, al Poder Referente. Las opciones de respuesta son las mismas, "Nunca / Rara vez / A veces / A menudo / Siempre / NS/NC", mostrando exactamente los mismos resultados que la pregunta anterior.

Gráfico 5

3. ¿Siente que le enseña nuevas pautas de conducta?

Respondido: 5 Omitido: 0



Fuente: Elaboración propia

También obtiene la misma puntuación ponderada, 3,20. Si en la

pregunta anterior se planteaba si los profesionales dirigían la conducta del usuario, aquí se pregunta por el siguiente paso, si además de redirigirla los usuarios aprenden nuevas pautas de comportamiento. Es una labor fundamental para evitar la dependencia de los usuarios a los servicios sociales, el lograr el empoderamiento del usuario consiguiendo que aprenda nuevas pautas con las que manejar la situación de crisis personal, y otras que puedan aparecer en un futuro.

Que los resultados sean idénticos para el mismo tipo de poder, el Referencial, es muy significativo. No hace sino complementar las conclusiones de la pregunta anterior, que el IAI permite el desempeño del Poder Referente al profesional.

Pregunta 4

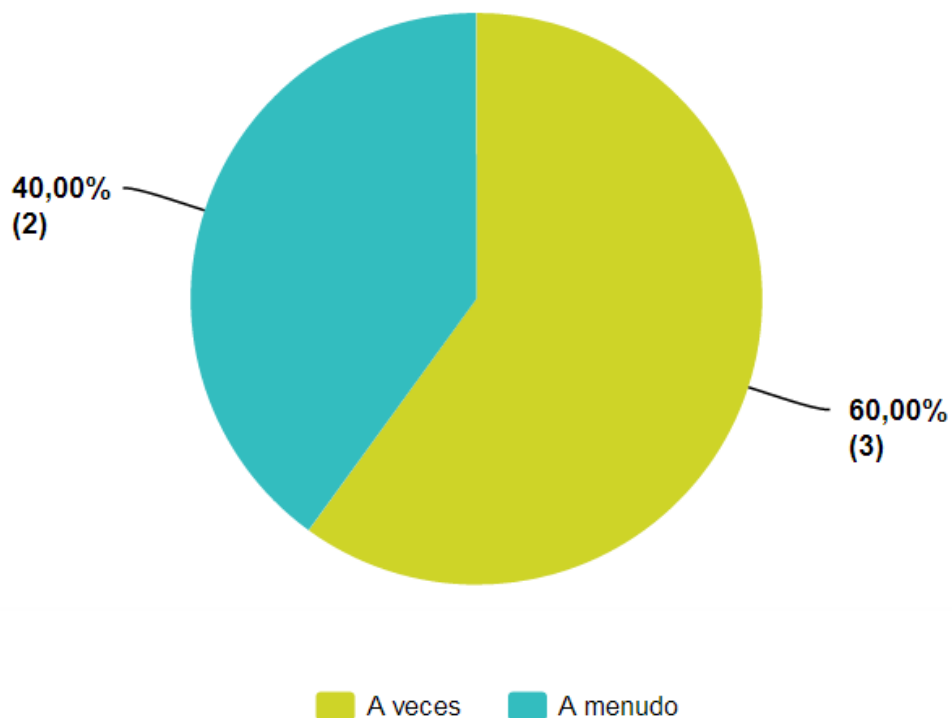
¿Los usuarios aceptan y respetan las directrices y tareas que usted les plantea?

Esta cuarta pregunta, junto a la siguiente, hace referencia al Poder de Experto. Las opciones de respuesta son "Nunca / Rara vez / A veces / A menudo / Siempre / NS/NC". El 60% de los encuestados marcó "A veces", y el 40% restante "A menudo".

Gráfico 6

4. ¿Los usuarios aceptan y respetan las directrices y tareas que usted les plantea?

Respondido: 5 Omitido: 0

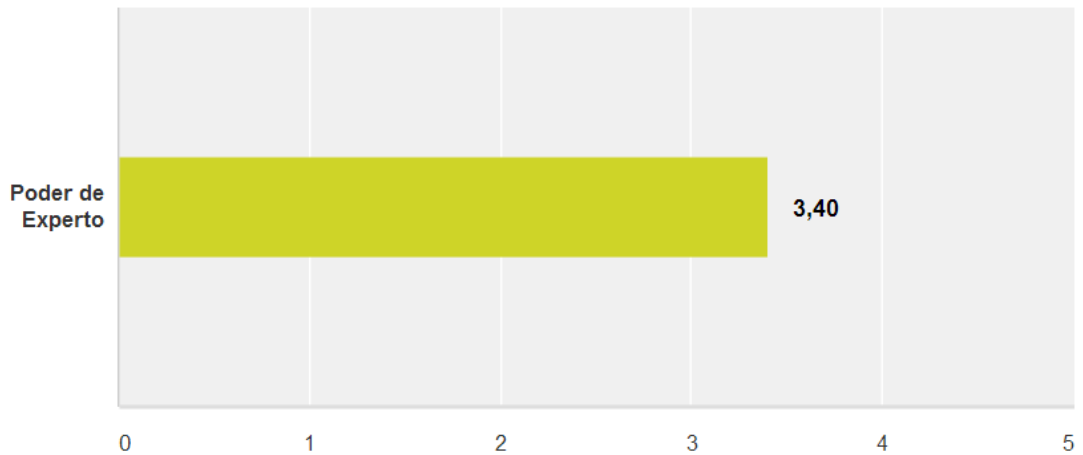


Fuente: Elaboración propia

Si hacemos una escala del 0 al 5 ponderándola con cada una de las respuestas, siendo "nunca" igual a 0, y "Siempre" igual a 5", obtenemos una puntuación media de 3,40. Se encuentra 9 décimas

por encima de la media, por lo que podemos afirmar que el IAI permite el desempeño del Poder de Experto por parte del profesional.

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia

El Poder de Experto es el reconocimiento de conocimientos y habilidades al profesional. Es admitir su competencia en la materia y validez de sus directrices, que por lo tanto serán respetadas, valoradas y seguidas.

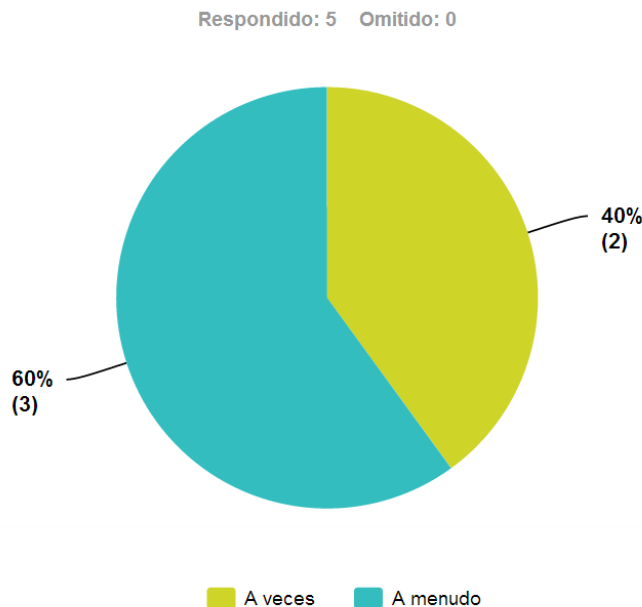
Pregunta 5

¿Los usuarios por lo general cumplen los acuerdos que firman?

Esta quinta pregunta hace referencia, junto a la anterior, al Poder de Experto. Las opciones de respuesta son las mismas, "Nunca / Rara vez / A veces / A menudo / Siempre / NS/NC", mostrando unos resultados muy similares a los de la pregunta anterior. Un 60% de los encuestados marcó "A menudo", mientras que el 40% restante marcó "A veces".

Gráfico 8

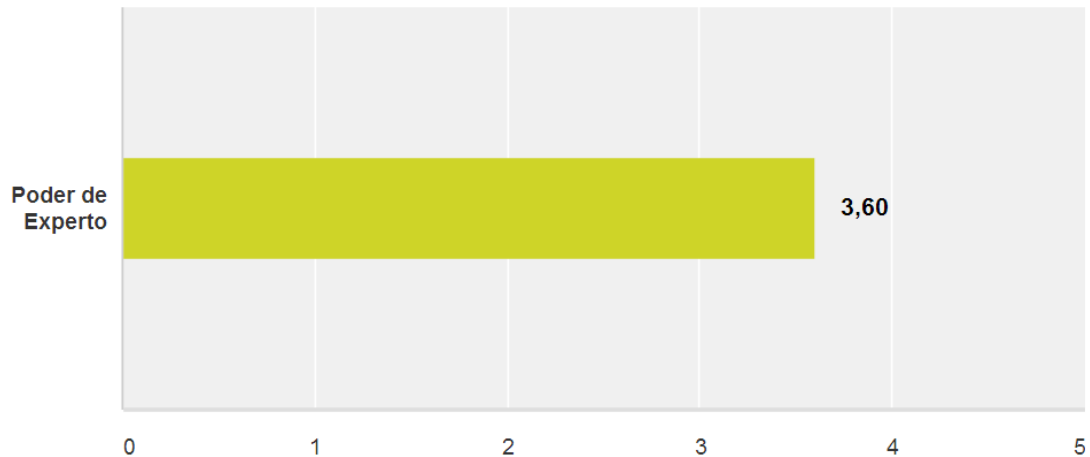
5. ¿Los usuarios por lo general cumplen los acuerdos que firman?



Fuente: Elaboración propia

Si realizamos la media ponderada de la misma manera que en la pregunta anterior, obtenemos un resultado muy parecido, un 3,60 en comparación al 3,40 de la pregunta anterior. Como vemos las respuestas marcadas en ambas respuestas fueron las mismas, "A veces" y "A menudo", por lo que era de esperar un resultado similar.

Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia

Uno de los puntos fundamentales del IAI y del PII es la firma de acuerdos. Que se cumplan o no tiene una especial relevancia, aunque esto no siempre sea posible. Al respecto una de las entrevistadas nos decía:

*"A ver...depende. Porque a veces ocurren muchas situaciones que tú haces el trámite, y (...) **tarda mucho en el tiempo**, hay personas que cuando les llega la resolución, aunque viene con los acuerdos y las obligaciones firmadas no recuerdan bien lo que han firmado. Entonces a veces (...) pues **la situación ha cambiado**. Entonces lo que yo suelo hacer, es que a todo el mundo le planteo que en cuanto reciba la resolución que venga, y ya pautamos las citas de seguimiento. Y **en la primera cita es en la que hago de refresco, de recordar todo lo que hemos visto y que además puede haber cambiado**, porque por ejemplo ha podido haber una cosa que era urgente (...) y ya se ha producido (...). Entonces bueno...sí, en el fondo sí, se intenta que las cosas se vayan consiguiendo" (A)*

Como vemos resalta el problema que supone que la prestación tarde tanto en llegar al usuario. Desde que firma los acuerdos hasta que se hace efectiva, pasan meses. Esto es un gran inconveniente si se pretende cumplir lo planteado. Primero, porque el propio usuario

puede haberlo olvidado o no recordarlo bien, y segundo y más importante, porque la situación puede haber cambiado. Otro aspecto esencial de la firma de acuerdos es la que comentaba otra entrevistada:

"Previamente se ha de trabajar para que ellos lo acepten. No puede firmar una persona un documento en el que no esté de acuerdo. Si usted no está de acuerdo no lo firme. Lo que pasa es que esos acuerdos tienen que estar muy consensuados, es decir, no podemos proponer una inserción laboral que no sea factible, aun teniendo en cuenta que pueda ser difícil. Pero si estamos con una persona con una enfermedad, con una limitación importante, (...) tienen que ser unos objetivos realistas. Entonces si los objetivos son realistas, sí que creo que se pueden llegar a puntos medios, teniendo en cuenta siempre el demandante que tenemos."
(B)

Nos remarca la importancia de que sean unos acuerdos factibles y consensuados. No se puede imponer nada al usuario, ni pretender que haga cosas que no están a su alcance dadas sus circunstancias o características personales. Cualquier acuerdo que olvide eso, está abocado a no ser cumplido. Los acuerdos por tanto no son solo responsabilidad del usuario, sino también del profesional a la hora de plantearlos. No obstante, si se recuerda esto y los acuerdos se realizan de forma correcta, las encuestas (la pregunta anterior y ésta) así como las dos entrevistas realizadas nos reflejan que el IAI sí permite desempeñar al profesional el Poder de Experto.

Pregunta 6

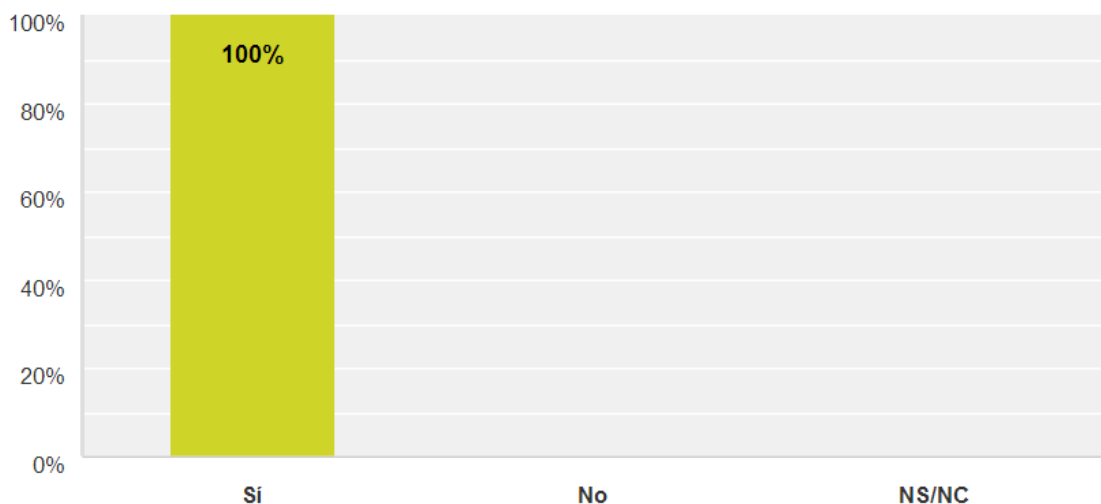
¿Tiene capacidad para para influir en que se apruebe o suspenda un IAI?

Esta pregunta hace referencia al Poder Coercitivo, y sus opciones de respuesta son "Sí / No / NS/NC". Todos los encuestados respondieron "Sí", por lo que nos encontramos con un 100% de respuestas positivas.

Gráfico 10

6. ¿Tiene capacidad para para influir en que se apruebe o suspenda un I.A.I.?

Respondido: 5 Omitido: 0



Fuente: Elaboración propia

El Poder Coercitivo, tal y como refleja el marco teórico, se basa en la capacidad de imponer castigos o amenazar con ellos. Es importante resaltar que este tipo de poder es el menos efectivo, ya que genera resentimiento y resistencia. Veamos que nos han dicho las entrevistadas con referencia a esta pregunta:

"Sí, es una de las potestades que tenemos. Si bien es cierto que como forma de trabajo personal con las familias intentas protegerte e intentas que esa información, si es que se

*da, porque tú tienes esa potestad puesto que crees que no se cumple, sea algo que como sanciona, o digamos resuelve el Gobierno de Aragón, tú a la familia tienes que plantearle, **digamos que como un parapeto, diciéndole "bueno, esto es lo que ocurre, esto es una prestación que se ciñe a esta normativa"**. (...) yo creo que es mejor **hablar con franqueza y plantear a la familia la advertencia** de que efectivamente, si no se cumple lo previsto, pues **esta es una prestación que no es un salario social; si fuera un salario social no estaría condicionado a determinadas obligaciones y acuerdos**. (...). Entonces sí que tenemos la potestad, pero vuelvo a decir que esa potestad no vale de nada si no hay un trabajo detrás, porque entonces no conseguimos nada más que sancionar, ¿no?" (A)*

Anteriormente la misma entrevistada había comentado una frase con relevancia respecto al Poder Coercitivo:

*"La voluntad de sancionar entre comillas está, puesto que **se puede reconducir diciendo esto es lo que has firmado, es obligatorio**" (A)*

Otra entrevistada comentaba:

*"**Si una persona no cumple los acuerdos la obligación profesional es comunicarlo**. Por supuesto yo siempre lo comunico primero al usuario, es decir, "mire usted, usted no está cumpliendo los acuerdos que ha firmado, **no estamos hablando de un castigo, estamos hablando de que usted no cumple los acuerdos**, si usted tiene que ir a las 9 de la mañana a un sitio y no va sin motivo, habrá que comunicarlo al final". Se pueden dar tantas oportunidades como la persona merezca, pero al final...y no tiene que saber, sobre todo **el usuario lo tiene que saber que es así**." (B)*

Queda claro que efectivamente, el trabajador social tiene capacidad para influir en que se apruebe o suspenda un IAI, pero que también, como hemos dicho antes, genera cierta resistencia e incomodidad entre profesional y usuario. La primera entrevistada se

parapetaba trasladando esa responsabilidad al propio Decreto Legislativo, y argumentando que sin esos acuerdos la prestación no puede ser entendida como es. La segunda entrevistada el cese de un IAI no lo considera un castigo, sino simplemente el deber profesional y la consecuencia de un usuario que no respeta los acuerdos, y además añade que es necesario que el propio usuario sepa que eso es lo que ocurrirá si no los cumple. En cualquier caso, y sin profundizar más en el debate sobre cómo debe de ser encarado este delicado aspecto, queda claro por las entrevistadas y por las encuestas 100% positivas que el IAI sí permite el desempeño del Poder Coercitivo, aunque queda patente que es delicado y debe saber manejarse.

Pregunta 7

¿Tiene capacidad para derivar de forma preferencial a un usuario al que realiza el seguimiento del IAI a otro servicio o institución?

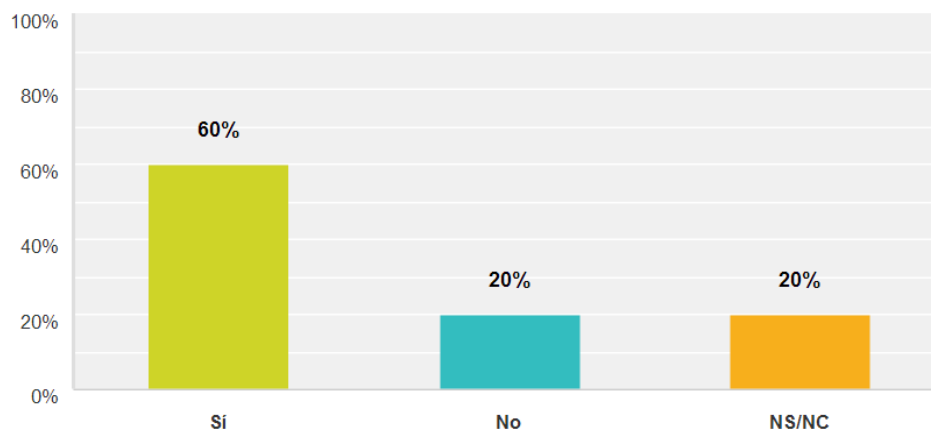
Esta pregunta hace referencia al Poder por Recompensa, y sus opciones de respuesta son "Sí / No / NS/NC". Uno de los encuestados marcó la opción "No sabe/No contesta", por lo que contamos únicamente con 4 respuestas válidas. De ellas 3 marcaron "Sí", y el encuestado restante marcó "No".

Esta ha sido la única pregunta en la que un encuestado ha marcado "No sabe/No contesta". No obstante la valoración general de la misma es positiva, ya que más de la mitad (un 60% de los encuestados) respondió que sí tenían la capacidad. Por lo tanto podemos afirmar que el IAI permite ejercer el Poder por Recompensa.

Gráfico 11

7. ¿Tiene capacidad para derivar de forma preferencial a un usuario al que realiza el seguimiento del I.A.I. a otro servicio o institución?

Respondido: 5 Omitido: 0



Fuente: Elaboración propia

El Poder por Recompensa tal y como hemos explicado en el marco teórico sabemos que es la capacidad que se tiene de otorgar premios y recompensas. Es un tipo de poder muy útil, ya que disminuye la resistencia del sujeto sobre el que se ostenta el poder, es decir, el usuario. Los resultados de la encuesta, aunque positivos, no son sobresalientes. Tampoco parecía estar muy de acuerdo con que el trabajador social tuviera esta capacidad una profesional entrevistada, la cual decía:

*"Las ventajas que yo puedo tener como profesional en una persona que está dentro del Ingreso Aragonés de Inserción **son las mismas que para otra persona que no esté en el programa.** (...) Sí que ahora **existen determinadas entidades que para acceder a sus cursos hay que clarificar que la persona está en un proceso de exclusión social** (...) Pero vamos, respondiendo a la pregunta, efectivamente **no tengo ninguna**...ahora mismo por ser una persona que es prestador del IAI lo único que tiene es **alguna bonificación en algún tipo de abono de transporte** etcétera, pero no existe nada más allá que no tengan otras familias, (...) Entonces no hay **ahora mismo algo que beneficie especialmente, salvo lo que te he dicho muy concreto** del abono del transporte o alguna bonificación en alguna tasa municipal pero poco más."*
(A)

Como vemos admite la existencia de alguna bonificación o ventaja de cara a determinadas entidades o abonos, pero nada lo suficientemente importante como para que pueda considerarlo una ventaja sobre el resto de usuarios que no son perceptores del IAI. No obstante, otra profesional entrevistada respondía a la pregunta de esta manera:

*"**Sí hombre**...Y a eso se tiende, sin ninguna duda. **Si un demandante firma unos acuerdos, está por la labor, y la persona responde, yo le informo.** Tenemos por ejemplo el típico caso de la persona inmigrante, que lo acabo de hacer hoy, el señor se maneja bien en español, pero la señora regular-mal,*

*"mire usted, yo le voy a derivar a un curso, y quiero que sepa que en ese curso hay dentro un comedor, entonces usted asista por la mañana, y aprenda, aprenda todo lo que pueda, y luego usted va a utilizar ese servicio de comedor que va a redundar en su beneficio", **entonces siempre siempre, explicando, y siempre quedando claro que es un beneficio del usuario, sí se intenta favorecer lo mayor posible, claro.**" (B)*

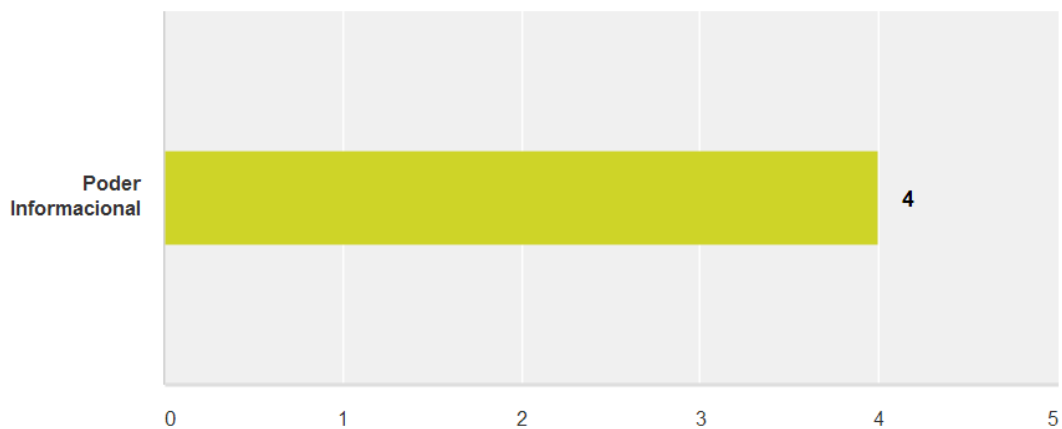
Vemos que la segunda profesional entrevistada es de la opinión de que un perceptor del IAI puede gozar de mayores beneficios en cuanto a que el profesional puede derivarle a otros servicios o instituciones. Determinamos por tanto, con estas dos respuestas de las entrevistas, que sí que pueden darse ventajas a la hora de recurrir a otras instituciones, derivaciones o abonos por ser perceptor del IAI, pero depende más de la forma de trabajo del profesional que de ventajas que dé el propio Decreto a los perceptores. Volviendo al resultado de las encuestas, un 60% de los profesionales considera que sí que tiene capacidad para derivar de forma preferencial a otro servicio o institución a un usuario perceptor del IAI, y esta preferencia es al fin y al cabo una forma de ventaja sobre el resto de usuarios que no lo perciben. Determinamos por tanto que el IAI sí permite al profesional el ejercicio del Poder por Recompensa.

Pregunta 8

¿Llevar a cabo el seguimiento le permite obtener más información sobre la situación del usuario?

Esta octava pregunta hace referencia, junto a la siguiente, al Poder Informacional. Las opciones de respuesta son "Nunca / Rara vez / A veces / A menudo / Siempre / NS/NC". Un 60% de los encuestados marcó "A menudo", un 20% "A veces" y el 20% restante "Siempre". Esto nos arroja un resultado muy positivo, en el que si ponderamos la media obtenemos una puntuación de 4,00 en una escala de 5. Podemos afirmar por tanto que al realizar el seguimiento del PII el profesional obtiene una mejor información y contexto situacional del usuario, lo que le permitirá mejor ejercer el Poder Informacional.

Gráfico 12

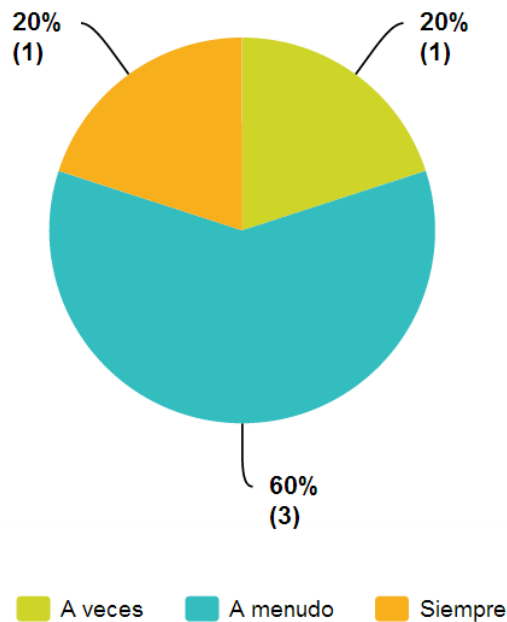


Fuente: Elaboración propia 1

Gráfico 13

8. ¿Llevar a cabo el seguimiento le permite obtener más información sobre la situación del usuario?

Respondido: 5 Omitido: 0



Fuente: Elaboración propia

El Poder Informacional es la capacidad para obtener y controlar la información relevante para otro sujeto o sujetos. En esta pregunta nos vamos a centrar en la primera parte, "obtener la información", mientras que en la segunda parte nos centraremos en la pregunta siguiente. Una de las entrevistadas respecto a obtener mayor información gracias al seguimiento en el IAI comentaba:

"No, la información que se tiene es básicamente la de la entrevista en profundidad o las entrevistas que tú tienes con la familia o persona para ver o clarificar si es una familia que pudiera ser potencialmente usuaria de este programa, y la información en cuanto a documentación prácticamente es la misma que podríamos tener...bueno, es

*más extensa porque la normativa exige esto pero no es...no diferente, es decir, nosotros aquí con tener una composición de la situación económica, familiar, que eso puede ser a través del libro de familia, el empadronamiento que sí que es obligatorio y tiene unos requisitos, lo demás es una información que podemos tener con el día a día. **Obviamente cuando tú ya haces un trabajo con una prestación que está limitada en el tiempo, que es un año, y tienes unos seguimientos pautados digamos de un mes o de dos meses como mucho, evidentemente eso puede dar una información que es más rica porque se establece una relación con la familia, que no la que actualmente se está viviendo que es la demanda.**" (A)*

Es decir, admite que el profesional obtiene cierta información que la normativa exige para cumplimentar un IAI, pero que no difiere tanto de la que se obtiene de cualquier otro usuario no perceptor, y que la información realmente importante es la que se obtiene en el día a día con las entrevistas y seguimiento con la familia. En ese aspecto sí que resulta muy útil el IAI para desempeñar el poder informacional, ya que el seguimiento regular que exige el Decreto crea esas condiciones de citas regulares que permiten conocer mucho mejor al usuario y su familia. Teniendo en cuenta esto, y las positivas respuestas de las encuestas, determinamos que el IAI sí que permite ejercer el Poder Informacional al profesional, al menos en cuanto a obtener una mejor información y conocimiento del usuario.

Pregunta 9

A lo largo de las sesiones de seguimiento, ¿los usuarios le solicitan información que usted conoce?

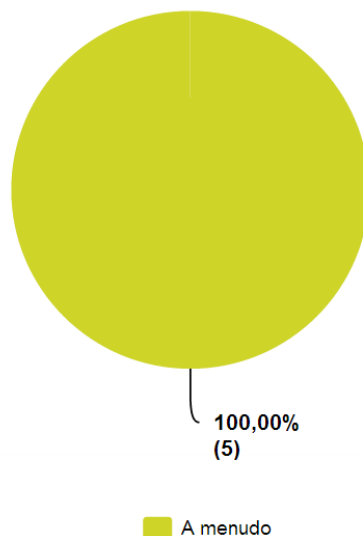
Esta novena pregunta hace referencia, junto a la anterior, al Poder Informacional. Las opciones de respuesta son las mismas, "Nunca / Rara vez / A veces / A menudo / Siempre / NS/NC", mostrando un resultado muy similar a la pregunta anterior que no hace sino confirmar las positivas conclusiones. El 100% de los encuestados respondieron "A menudo".

Si ponderamos las respuestas en la escala de valoración del 0 al 5, obtenemos un resultado de 4,0, idéntico al de la cuestión anterior.

Gráfico 14

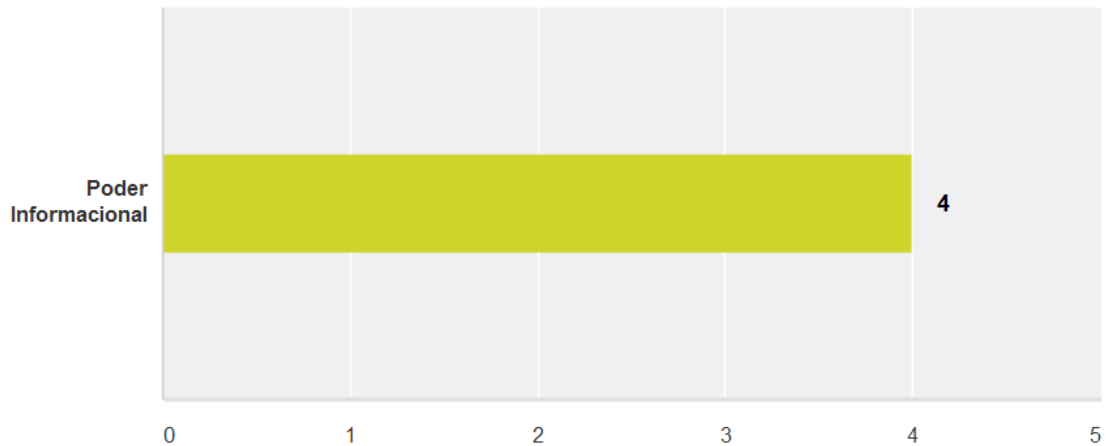
9. A lo largo de las sesiones de seguimiento, ¿los usuarios le solicitan información que usted conoce?

Respondido: 5 Omitido: 0



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia

Como hemos recordado en la anterior pregunta el Poder Informacional es la capacidad para obtener y controlar la información relevante para otro sujeto o sujetos. En esta cuestión hemos preguntado por la segunda parte, "controlar la información". Con ello nos referimos a que es el profesional el que tiene información que el usuario necesita, y acude a él para conseguirla. El 100% de los encuestados ha respondido "A menudo", que es una respuesta positiva que ponderada tiene una puntuación de 4 sobre 5. Esto nos hace determinar que esta situación se da, que los usuarios en las citas de seguimiento solicitan información a los profesionales. Esto, junto a los resultados obtenidos en la pregunta anterior, nos permiten afirmar que llevar a cabo el seguimiento del PII permite ejercer al profesional el Poder Informacional.

Cuadro de texto

Al final de la encuesta se daba la opción de escribir unas líneas en las que el encuestado pudiera ampliar o matizar lo que quisiera. Una única persona lo hizo, y la respuesta es la siguiente:

"Hay que tener en cuenta el marco en el que se establece la relación profesional - usuario o familia. No podemos saltarnos el marco normativo, pero hemos de ser flexibles puesto que no hay una situación -estándar-, y las condiciones socio-laborales-relacionales pueden cambiar el contexto. Los acuerdos no deben ser inamovibles tanto de ida como de vuelta."

Es sumamente interesante el aspecto que destaca, el hecho de buscar un equilibrio entre el marco normativo y la situación vulnerable del usuario o familia. En la situación de crisis las condiciones son volátiles, y se requiere de cierta flexibilidad para poder adaptarse a ellas para que nuestro trabajo sea efectivo.

Comparativa de los diferentes poderes y resultado global

Vamos a comparar en qué grado el IAI permite ejercitar cada uno de los seis poderes. Para ello vamos a ponderar las respuestas de cada una de las preguntas otorgándoles una puntuación para poder comprarlas.

Algunas de las preguntas, concretamente las que ofrecían una escalara valorativa, ya las hemos ponderado previamente¹⁰. Dicho resultado lo multiplicamos por dos, para hacer la comparativa en una escala del 0 al 10. Los resultados son los siguientes:

- Pregunta 2 = $3,20 \times 2 = 6,40$
- Pregunta 3 = $3,20 = 6,40$
- Pregunta 4 = $3,40 \times 2 = 6,80$
- Pregunta 5 = $3.60 \times 2 = 7,20$
- Pregunta 8 = $4 \times 2 = 8,00$
- Pregunta 9 = $4 \times 2 = 8,00$

El resto de preguntas son aquellas dicotómicas, es decir, las que ofrecían dos alternativas de respuesta; *Sí* o *No*. Para analizarlas en nuestra escala, vamos a otorgar a cada *Sí* un valor igual a 10, y a cada *No* un valor igual a 0. De esa manera haciendo la media aritmética obtendremos su valor:

- Pregunta 1 = 10,00
- Pregunta 6 = 10,00
- Pregunta 7 = 7,50

¹⁰ Ver el análisis de las preguntas en el apartado anterior, *Análisis de las preguntas de la encuesta*, en la página 38.

Investigación sobre el Ingreso Aragonés de Inserción

Ahora que tenemos la puntuación ponderada de cada una de las preguntas nos interesa saber la que corresponde a cada poder. Como para alguno de los poderes hay varias preguntas, se hace preciso hacer la media entre ellas:

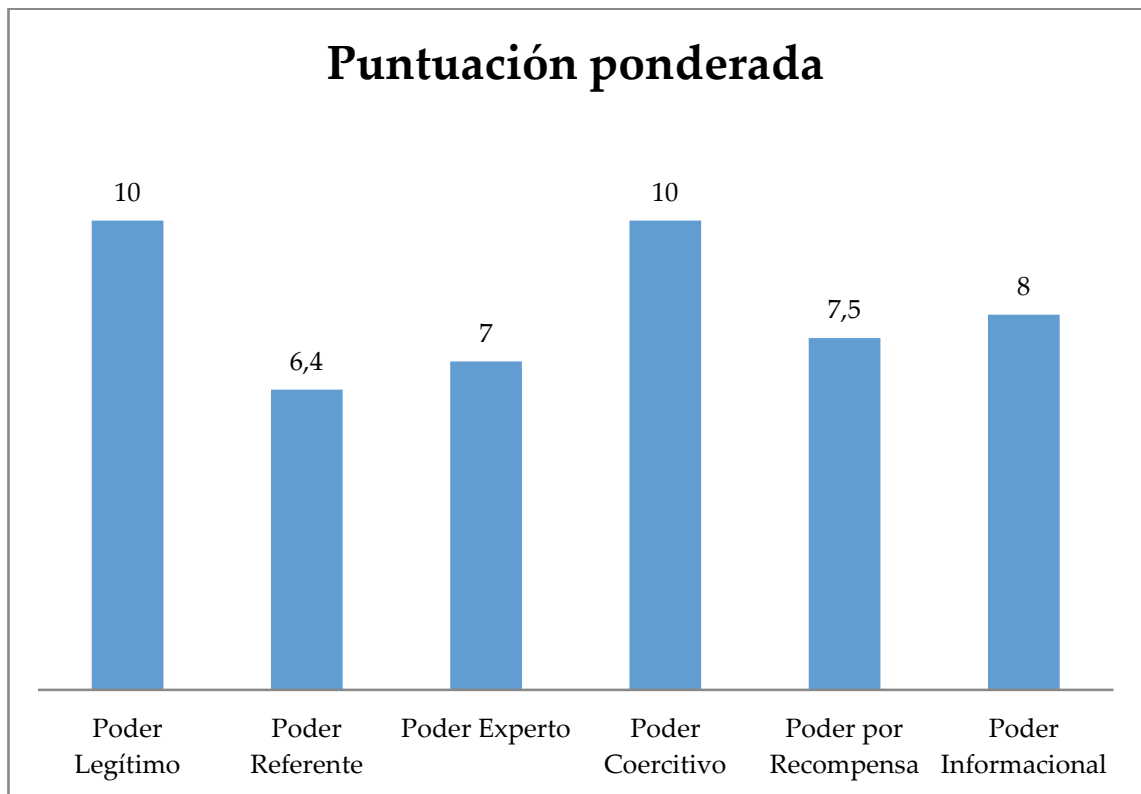
Tabla 2: Puntuación ponderada de cada poder

Poder	Puntuación ponderada de la pregunta o preguntas	Puntuación total del poder
Legítimo	10,00	10,00
Referente	6,40	6,40
	6,40	
Experto	6,80	7,00
	7,20	
Coercitivo	10,00	10,00
Por recompensa	7,50	7,50
Informacional	8,00	8,00
	8,00	

Fuente: Elaboración propia

Como vemos según los resultados obtenidos en la encuesta, todos y cada uno de los poderes permite ejercitarlos al trabajador social el IAI, ya que con mayor o menor puntuación todos están por encima del 5 sobre 10. En el siguiente gráfico podemos observar la puntuación ponderada de cada tipo de poder:

Gráfico 16



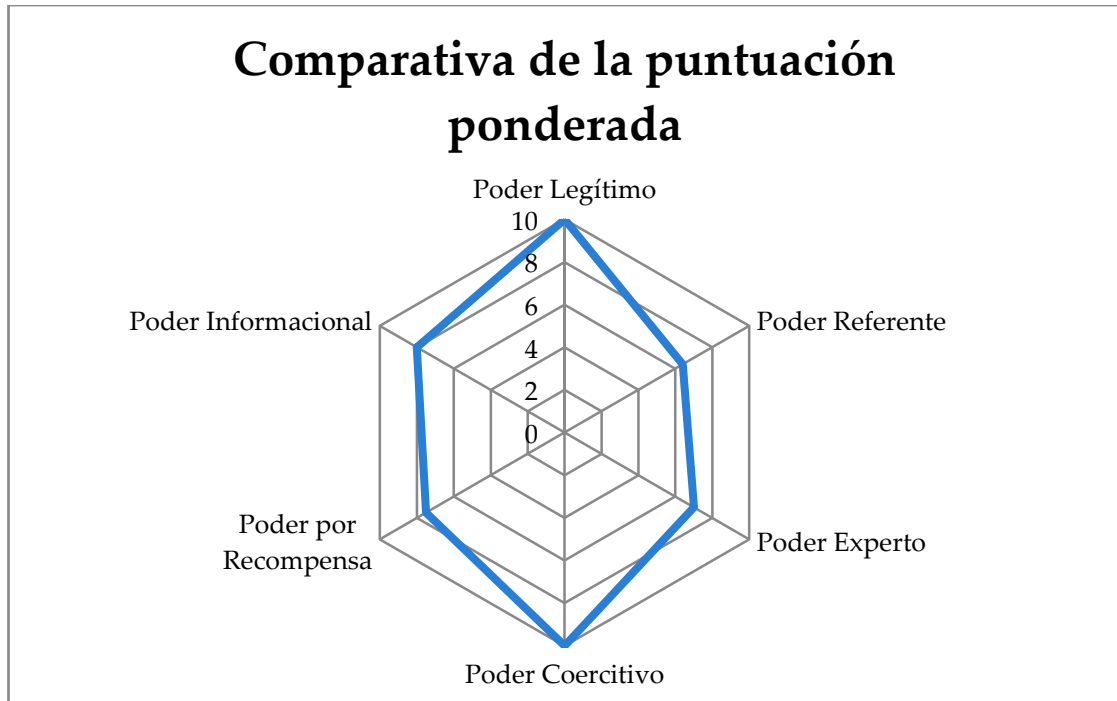
Fuente: Elaboración propia

Como se desprende de la tabla y el gráfico, según reflejan las encuestas, el Poder Legítimo y el Poder Coercitivo son los que se desempeñarían con mayor eficacia en el marco del seguimiento del PII del IAI. Por el lado contrario, el Poder Referente es el que se encontraría con más dificultades para su aplicación. Esto puede ser debido, tal y como han referenciado las profesionales entrevistadas, a que se requiere un trabajo por parte del trabajador social para crear vínculos de confianza con el usuario. Es decir, no es un tipo de poder que pueda ejercer directamente gracias a las potestades que le otorga el marco normativo, como pudiera ser en el caso del Poder Legítimo o el Coercitivo, sino que requiere además del esfuerzo del personal del profesional, así como de la relación que sea posible establecer con el usuario.

En el siguiente gráfico radial podemos observar de manera visual

qué poderes permite ejercer mejor el PII al profesional según el resultado de las encuestas:

Gráfico 17



Fuente: Elaboración propia

Consecución de los objetivos de la investigación

Llegados a este punto final de la investigación es necesario verificar si se han cumplido o no los objetivos que nos habíamos planteado en un principio.

Objetivo general de la investigación

Investigar si el Plan Individualizado de Inserción del Ingreso Aragonés de Inserción es un instrumento que otorga poder a los trabajadores sociales.

Resultado: **Cumplido**. Determinando si se cumplían o no los objetivos específicos se ha investigado si el PII es un instrumento que otorga poder a los trabajadores sociales. La conclusión es que efectivamente, sí otorga poder.

Objetivos específicos de la investigación

Los objetivos específicos consistían en analizar si el trabajador social a través del PII puede ejercer cada uno de los 6 tipos de poder:

1. Poder Legítimo. Resultado: **Cumplido**. Se ha investigado a través de las entrevistas y encuestas si el PII permitía al profesional ejercer este tipo de poder, y el resultado ha sido positivo obteniendo en las encuestas una puntuación ponderada de 10 sobre 10. Determinamos por tanto que el PII del IAI permite al trabajador social ejercer el Poder Legítimo.
2. Poder Referente. Resultado: **Cumplido**. Se ha investigado a través de las entrevistas y encuestas si el PII permitía al profesional ejercer este tipo de poder, y el resultado ha sido positivo obteniendo en las encuestas una puntuación ponderada de 6,40 sobre 10. Determinamos por tanto que el PII del IAI permite al trabajador social ejercer el Poder Referente.
3. Poder de Experto. Resultado: **Cumplido**. Se ha investigado a

través de las entrevistas y encuestas si el PII permitía al profesional ejercer este tipo de poder, y el resultado ha sido positivo obteniendo en las encuestas una puntuación ponderada de 7 sobre 10. Determinamos por tanto que el PII del IAI permite al trabajador social ejercer el Poder de Experto.

4. Poder Coercitivo. Resultado: **Cumplido**. Se ha investigado a través de las entrevistas y encuestas si el PII permitía al profesional ejercer este tipo de poder, y el resultado ha sido positivo obteniendo en las encuestas una puntuación ponderada de 10 sobre 10. Determinamos por tanto que el PII del IAI permite al trabajador social ejercer el Poder Coercitivo.
5. Poder por Recompensa. Resultado: **Cumplido**. Se ha investigado a través de las entrevistas y encuestas si el PII permitía al profesional ejercer este tipo de poder, y el resultado ha sido positivo obteniendo en las encuestas una puntuación ponderada de 7,50 sobre 10. Determinamos por tanto que el PII del IAI permite al trabajador social ejercer el Poder por Recompensa.
6. Poder Informacional. Resultado: **Cumplido**. Se ha investigado a través de las entrevistas y encuestas si el PII permitía al profesional ejercer este tipo de poder, y el resultado ha sido positivo obteniendo en las encuestas una puntuación ponderada de 8 sobre 10. Determinamos por tanto que el PII del IAI permite al trabajador social ejercer el Poder Informacional.

Hipótesis confirmada

Habiendo cumplido todos los objetivos específicos y el objetivo general de la investigación, todos ellos con resultado positivo, **podemos determinar como cierta la hipótesis planteada** en la investigación:

El programa social del Ingreso Aragonés de Inserción, a través del Plan Individualizado de Inserción, otorga al trabajador social mayor poder sobre el usuario, lo cual le permite dirigirle y acompañarle mejor en su proceso de promoción personal ante la situación de crisis.

Conclusiones

Una vuelta al punto de partida

El objetivo de la investigación era verificar si el Plan Individualizado de Inserción, desarrollado como elemento fundamental del IAI, otorga poder al trabajador social sobre el usuario, de manera que le permite ejercer mejor su influencia sobre él y dirigirlo y acompañarlo en su proceso. Para comprobar si esta hipótesis se cumplía, se han hecho unas entrevistas y encuestas a profesionales en función de las diferentes relaciones de poder establecidas por French y Raven (1959).

A través de las entrevistas en profundidad a trabajadoras sociales expertas fuimos acotando las preguntas, que corregimos y concretamos. En base a ellas se elaboraron las encuestas, en las que tan solo con nueve sencillas cuestiones que se han planteado a los profesionales hemos determinado si se identificaba o no cada uno de los poderes.

Una vez recopiladas las encuestas, cada pregunta fue analizada por separado, relacionándola con la teoría y con las entrevistas realizadas en profundidad, verificando de esta manera si se cumple o no cada uno de los poderes y comentando matices y detalles de las mismas.

La investigación a nivel de cumplimentación de objetivos puede considerarse un éxito. Se han podido confirmar todos los objetivos específicos, ya que se ha determinado que el IAI permite al profesional ejercer cada uno de los seis tipos diferentes de poder social. Por tanto el objetivo general de la investigación también está cumplido, y la hipótesis podemos darla por cierta. El Plan

Individualizado de Inserción es un instrumento que otorga poder a los trabajadores sociales, lo que permite dirigir y acompañar mejor en su proceso de promoción personal a los usuarios ante la situación de crisis.

Limitaciones

La primera dificultad con la que me encontré fue la escasez de información, estudios y bibliografía relacionada con el tema objeto de la investigación; el poder en el Trabajo Social. El texto de Xavier Pelegrí fue la luz que encontré en el camino y lo que me permitió continuar.

Debe hacerse mención también a la mayor limitación del trabajo; el número de encuestas obtenidas. De las quince que se enviaron en un principio tan sólo se pudieron recopilar cinco. Aunque han sido suficientes como para poder realizar la investigación y recopilar datos como para responder a los objetivos planteados, lo ideal habría sido haber obtenido más respuestas. La razón de esta escasez se encuentra probablemente en las fechas de realización de las encuestas, durante los meses de julio y agosto, fechas típicamente vacacionales. Por desgracia resultó imposible realizarlas en otro período.

Propuestas y recomendaciones

Realizando esta investigación, y más concretamente elaborando el marco teórico, me he dado cuenta de que el concepto *poder* en el Trabajo Social está poco estudiado para la importancia que tiene. Además, los propios profesionales son poco conscientes de la base teórica del poder que ejercen y la manera en la que lo hacen, y es fundamental saberlo para poder aplicarlo de la manera correcta y

conforme al código deontológico de nuestra profesión.

Esta investigación debe servir para sensibilizar a los trabajadores sociales sobre las relaciones de poder que se establecen en el día a día en la relación profesional con sus usuarios. Debemos estar bien entrenados en esta habilidad y especializarnos en el cuidado de dicha relación. Nuestra profesión es una profesión llevada a cabo para el otro, para la persona que tenemos enfrente. Dada la naturaleza sensible de nuestro trabajo, no se puede evitar que se den situaciones delicadas en el desempeño del mismo, y ello requiere un conocimiento y control total de la situación. Por lo tanto conocer y saber ejercer los distintos tipos de poder es fundamental. Seguidamente expongo algunas recomendaciones sobre las que he reflexionado y que tras realizar esta investigación considero importantes a la hora de ejercer cada uno de los distintos tipos de poder en el Trabajo Social:

- **Poder Legítimo:** El trabajador social está ligado a una institución, su trabajo está regulado y ha de atenerse a ciertas obligaciones, responsabilidades y normas. Hay que lograr un equilibrio entre hacer saber al usuario que debemos actuar en base a unas pautas y que existe cierta normativa, y tener la elasticidad y mirada crítica profesional suficiente como para evitar que esta burocratización nos impida situarnos en el lugar de nuestro usuario.
- **Poder Referente:** Cuando un usuario ante una situación de crisis acude a un profesional para que le ayude y oriente, está convirtiendo a ese profesional en modelo. Esta es una situación en la que se tiene gran capacidad de influencia en el usuario, pero para ello es fundamental crear unos lazos de confianza con él, y eso es labor del trabajador social. Es un aspecto que debe

trabajarse desde el principio.

- **Poder de Experto:** Como trabajadores sociales se nos presuponen ciertos conocimientos y habilidades profesionales. Por ello, nuestras directrices, emanadas del conocimiento y la base teórica, se presuponen correctas. No obstante, hemos de trabajar con el usuario, dialogar y construir juntos unos objetivos comunes para que acepten esas directrices. Es importante que el usuario entienda el *por qué*, no que lo vea como una imposición o una obligación. También es fundamental adecuarnos a las particularidades de cada sujeto, así como refrescar, recordar y seguir actualizando nuestra base teórica. No debemos desligarnos del conocimiento en el Trabajo Social, manteniéndonos informados y actualizados de las nuevas investigaciones en el campo de lo social.
- **Poder Coercitivo:** La coercitividad es una parte de nuestro trabajo que no gusta ni a profesionales ni a usuarios, pero no podemos negar su existencia. En múltiples ocasiones el trabajador social está obligado a notificar algo que tendrá una consecuencia apreciada por el usuario como negativa. Llevar a cabo este tipo de medidas genera resentimiento y resistencia, por lo que debemos evitarlas en la medida de lo posible. No obstante, es importante hacer saber al usuario cuál es la situación y las consecuencias.
- **Poder por Recompensa:** El usuario cuando acude solicitando alguna prestación se coloca en una posición pasiva ante el profesional. Este, al otorgar alguna ayuda o derivación, ha de ser consciente de que está premiando de alguna manera al usuario. Es importante conocer esto para favorecer aquellas conductas adecuadas. Aquellos usuarios que responden

positivamente han de ser tratados de la misma manera, valorando y reforzando ese comportamiento.

- **Poder Informacional:** La información es un aspecto fundamental de nuestra profesión. En primer lugar, como trabajadores sociales tenemos un amplio conocimiento de los recursos, del barrio, de las instituciones y de las prestaciones. No es habitual que la gente tenga conozca, y menos extensamente, estas informaciones, y acude a nosotros para que podamos orientar y aconsejar. Es nuestro deber estar siempre al tanto de la actualidad, de lo que pasa “a pie de calle”, de la situación del barrio y de nuestros usuarios, de lo que demandan y de las prestaciones o recursos que les puedan beneficiar. Somos a menudo el único medio a través del cual puede llegarles esa información. Por otra parte, en el desempeño de nuestra profesión, llegamos a conocer muy a fondo a nuestros usuarios y a sus circunstancias personales. El secreto profesional debe de ser siempre cuidado, vigilado y respetado al máximo.

Una investigación ampliable

Aunque la investigación ha tenido limitaciones en su desarrollo en cuanto al poco tiempo del que se ha dispuesto y el reducido número de respuestas en las encuestas, se ha comprobado que las preguntas han sido acertadas y comprendidas. El estudio es susceptible de realizarse a más población o de ser profundizado. De esta manera podría llegar a diseñarse una metodología de intervención o unas líneas en relación a unas buenas prácticas.

Valoración personal

Ya hace casi un año, en mi período de prácticas en el CMSS San José empezó a interesarme este tema, las relaciones de poder entre profesional y usuario en el seno del IAI. Tenía la idea, tenía el concepto. Sabía que había algo que veía cada día y que quería investigar, pero no sabía describirlo, no sabía decir con exactitud qué era. Tras mucho tiempo, muchas reformulaciones de hipótesis, objetivos, y mucha bibliografía leída, pude aclarar mis ideas. Considero que he llevado la investigación por el camino que quería en un principio, y eso es algo que me ha hecho cumplir mi objetivo personal; profundizar en algo en lo que realmente estaba interesado, la realidad social que yo mismo había experimentado. Estoy satisfecho con el resultado obtenido, aunque lo ideal habría sido haber contado con más tiempo para la investigación y más respuestas en las encuestas. Confío en que el lector haya disfrutado con este Trabajo de Fin de Grado tanto como yo haciéndolo.

Bibliografía

Aguilar, M; Gaviria, M. y LAPARRA M. (1995). La caña y el pez: Estudio sobre los Salarios Sociales en las Comunidades Autónomas, Foessa, Madrid.

Alemán Bracho, C., Fernández Santiago, P., & Alonso Seco, J.M. (2010). Fundamentos de los servicios sociales (1ª ed.). Valencia: Tirant lo Blanch.

Constitución Española (1978)

Félix Paz, M.L. (2014), Teoría del poder social de French y Raven. Recuperado de

<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/5171-teoria-del-poder-social-de-french-y-raven.html>

French, J.R.; Raven, B. (1959), Social Power. University of Michigan Press.

Fundación FOESSA (2008). VI informe sobre exclusión y desarrollo social en España, 2008. Madrid: Fundación FOESSA.

Gobierno de Aragón (1995b). Análisis de tipologías, acuerdos y necesidades de los perceptores del ingreso aragonés de inserción. Zaragoza ciudad, Departamento de sanidad Bienestar Social y Trabajo, Zaragoza.

Gobierno de Aragón (1995a). Ingreso aragonés de inserción. Evaluación 1995, Departamento de sanidad Bienestar Social y Trabajo, Zaragoza.

Hernández Toral, A. (2014). La primera modificación del ingreso aragonés de inserción: un paso hacia ningún sitio, Acciones e

Investigaciones Sociales. Núm. 33

Hernández Toral, A. (2011). Rentas mínimas de inserción: estudio sobre el ingreso aragonés de inserción, Acciones e Investigaciones Sociales. Núm. 28

Informe de la inclusión social en España (2008)..Barcelona: Fundació Caixa Catalunya.

Ley 5/2009 de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón.

Ley 12/2008 de 5 de diciembre de Servicios Sociales del País Vasco.

Molina, I., (1998), Conceptos fundamentales de ciencia política, Madrid, Alianza.

Navarro, S., (2004), Redes sociales y construcción comunitaria. Creando (con)textos para una acción ecológica. Madrid, CCS.

Payne, M. (1995). Teorías contemporáneas del trabajo social: Una introducción crítica (1ª ed.). Barcelona: Paidós.

Pelegrí, X., (2004), El poder en el trabajo social: Una aproximación desde Foucault, en Cuadernos de trabajo social, Volumen 17, Universidad de Lleida

Philip M. Podsakoff; Chester A. Schriesheim, *Field Studies of French and Raven's Bases of Power: Critique, Reanalysis and Suggestions for Future Research*, recuperado de

http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/field_studies_of_french_and_ravens_bases_of_power_-_critique_reanalysis_and_suggestions_for_future_research.pdf

T. Florence, (2002), *French and Raven's Source of Power*, recuperado de <http://zimmer.csufresno.edu/~johnca/spch100/9-6-french.htm>

Yubero Jiménez, S., Larrañaga Rubio, E., Morales, J.F., & Bueno Abad, J.R. (2009). *Exclusión: Nuevas formas y nuevos contextos* (1ª ed.). Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Índice de tablas y gráficos

Tabla 1: Preguntas de las entrevistas.....	16
Tabla 2: Puntuación ponderada de cada poder	65
Gráfico 1	39
Gráfico 2	41
Gráfico 3	42
Gráfico 4	42
Gráfico 5	45
Gráfico 6	47
Gráfico 7	48
Gráfico 8	49
Gráfico 9	50
Gráfico 10	52
Gráfico 11	55
Gráfico 12	58
Gráfico 13	59
Gráfico 14	61
Gráfico 15	62
Gráfico 16	66
Gráfico 17	67

Anexo 1

Entrevista 1ª

23/06/2014

8:20 horas

Despacho número 3 del CMSS San José

Entrevistada experta 1ª, trabajadora social.

Le voy a hacer unas preguntas acerca del Ingreso Aragonés de Inserción, y más concretamente de su papel como trabajadora social a cargo de llevar a cabo el Plan Individual de Inserción. Me interesa saber si el trabajador social a través de realizar el PII tiene más poder de cara al usuario, entendiendo el poder como la capacidad de conseguir que el usuario haga lo que quiere que haga, de redirigirlo digamos.

Vale. Hombre yo pienso que siempre que una persona está siendo la que informa de una prestación, y pone encima de la mesa cuáles son las reglas, tiene cierto poder porque es la persona que muestra cómo es el reglamento, y cómo son las cosas, cómo es la normativa. En eso sí que podemos decir que el trabajador social tiene cierto poder. Pero a mí me parece que la parte más importante, o lo bueno que tiene esta prestación, es que permite que haya unos acuerdos firmados, y esos acuerdos yo entiendo que deben de ser horizontales. Es decir, tú a la persona le planteas redactar los acuerdos, salvo lo que es básico, redactarlos con esa persona. Esos acuerdos permiten que sea un acuerdo entre partes, por lo tanto la otra persona puede decir sí o no, o dejar algo más abierto para ver si

con el tiempo se puede ir eso consiguiendo, y por otra parte es algo que permite interactuar. Yo creo, como profesional, "tú tienes una serie de circunstancias, bueno, pues podemos ir por aquí". Establece un dialogo. Y establece la posibilidad de que esto sea abierto. También es verdad que cada familia y cada caso es diferente. No es lo mismo una persona que tiene una situación de desempleo y punto, es decir el problema es de inserción laboral, y otra persona o familia que necesita un apoyo más en concreto con habilidades más específicas. Me parece que sí, que efectivamente, la persona tiene, como si tú vas a la Administración, el administrado tiene que hacer una solicitud con unas bases, y éstas son, pero la ventaja es que aquí hablamos de la relación interpersonal que se establece cuando tú vienes, demandas un apoyo, y yo te devuelvo. Bien, existe este apoyo, pero además yo creo que se pueden hacer estas cosas.

Vale. Te voy a hacer 6 preguntas. Me gustaría que me dijeras primero si entiendes la pregunta, qué entiendes que te estoy preguntando, y después que me respondieras.

Vale.

El ser encargada, como profesional, de desarrollar dentro del programa del IAI, el PII, ¿Te otorga obligatoriamente funciones de algún tipo, responsabilidades o la necesidad de tomar decisiones?

Entiendo la pregunta. Entiendo que se plantea que si como profesional tienes una responsabilidad concreta con relación al Plan Individualizado. Sí, la respuesta es que sí. Tú tienes la obligación de estar velando porque ese plan tenga un seguimiento, que lo haces tú, por lo tanto tienes que pautarlo con la persona o la familia y lo acuerdas, y tienes la obligación de intentar que en ese seguimiento, ver los cambios o no cambios o si la situación se ha estancado, o las

circunstancias que hagan que pueda variar, con motivos que no tengan que ver siquiera con la intervención, sino porque ha ocurrido algo en el entorno familiar, lo que sea. Sí, ahí hay una responsabilidad como profesional, que es el cumplimiento y seguimiento de esto, y ver qué puede cambiar o modificarse en el tiempo.

A lo largo de las diferentes sesiones en las que desarrolla el seguimiento del Plan Individualizado de Inserción, ¿Siente que redirige la conducta del usuario, le enseña nuevas pautas de conducta, y en definitiva el usuario evoluciona?

Entiendo la pregunta perfectamente. Uhm...redirigir o condicionar...yo vuelvo a plantear que la idea sería, lo ideal, es establecer los acuerdos, "vamos a ver qué es lo que hay que se está o no se está cumpliendo". Efectivamente, sí hay circunstancias...un ejemplo muy claro, hay una mala gestión en lo económico por ejemplo, esto tenemos que redirigirlo. Pero obviamente estamos limitados. Si alguien decide que, aunque desde aquí se le plantee que tiene que intentar con esa prestación, que puede ser muchas veces poco en cuanto a cuantía, que tiene que priorizar unos gastos con referencia a otros, nosotros no podemos interferir en la voluntad de alguien que dice "mira, no, yo quiero comprar esta televisión ahora que es lo que yo priorizo, y no pagar el recibo de la luz". Obviamente yo no puedo intervenir e impedir que esa persona tome esa decisión, pero efectivamente nuestra orientación va hacia lo que sería beneficio en última instancia, que es que se mantenga ese gasto, ¿no? Sí, nuestra influencia está ahí, lo que pasa es que claro, es un año el trabajo en continuado, lo que eso supone que tienes que ganar la confianza de esa persona. No podemos imponer, osea, la voluntad de sancionar entre comillas está, puesto que se puede reconducir diciendo "esto es lo que has firmado, es obligatorio", pero lo que más

me interesa a mí es que la persona sea consciente, pero eso en las sesiones es complicado...pero también se puede conseguir.

Los usuarios, por lo general, ¿Aceptan y respetan las directrices, tareas y responsabilidades que ustedes les marcan, ya sea a lo largo del seguimiento o en la firma de acuerdos?

Entiendo la pregunta perfectamente. A ver...depende. Porque a veces ocurren muchas situaciones que tú haces el trámite, y es de repente mucha información aunque tú les expliques varias veces, y como resulta que la propia prestación está muy pervertida porque tarda mucho en el tiempo, hay personas que cuando les llega la resolución, aunque viene con los acuerdos y las obligaciones firmadas no recuerdan bien lo que han firmado. Entonces a veces...se ha pervertido porque esa persona incluso su situación, cómo han pasado 6 o 7 meses...pues la situación ha cambiado. Entonces lo que yo suelo hacer, es que a todo el mundo le planteo que en cuanto reciba la resolución que venga, y ya pautamos las citas de seguimiento. Y en la primera cita es en la que hago de refresco, de recordar todo lo que hemos visto y que además puede haber cambiado, porque por ejemplo ha podido haber una cosa que era urgente, que era el cambio de domicilio, y ya se ha producido, ya sea por razones extremas porque les han echado o han tenido que salir, o bien porque efectivamente se ha conseguido un alojamiento mejor. Entonces bueno...sí, en el fondo sí, se intenta que las cosas se vayan consiguiendo, pero a veces ya te digo que a veces puede ser que producto de la...luego también los seguimientos puede ser que los hagas, producto de la presión de trabajo que tenemos, en vez de ser un seguimiento un seguimiento mensual que te da mucha información...pues trimestral, depende.

Usted, como profesional a cargo del Plan Individualizado de Inserción, ¿tiene capacidad para cancelar un IAI o influir en que no se renueve o se apruebe?

Entiendo la pregunta perfectamente. Sí, es una de las potestades que tenemos. Si bien es cierto que como forma de trabajo personal con las familias intentas protegerte e intentas que esa información, si es que se da, porque tú tienes esa potestad puesto que crees que no se cumple, sea algo que como sanciona, o digamos resuelve el Gobierno de Aragón, tú a la familia tienes que plantearle, digamos que como un parapeto, diciéndole "bueno, esto es lo que ocurre, esto es una prestación que se ciñe a esta normativa". Esto puede ser una forma de trabajo que mucha gente podría criticar, yo creo que es mejor hablar con franqueza y plantear a la familia la advertencia de que efectivamente, si no se cumple lo previsto, pues esta es una prestación que no es un salario social; si fuera un salario social no estaría condicionado a determinadas obligaciones y acuerdos. Efectivamente si hay una situación que no beneficia a la familia y creemos que está produciendo un perjuicio, y te pongo un caso de que sea una unidad familiar de cuatro miembros, por ejemplo de dos adultos y dos menores, y hay un adulto que no cumple. No vamos a afectar al resto. Entonces a esa persona se le plantea y se le dice claramente que puede haber una modificación de circunstancias que implicaría que él o ella saliese de esa prestación para no afectar al resto. Entonces sí que tenemos la potestad, pero vuelvo a decir que esa potestad no vale de nada si no hay un trabajo detrás, porque entonces no conseguimos nada más que sancionar, ¿no?

Usted, como profesional a cargo del seguimiento del Plan Individualizado de Inserción, ¿Tiene alguna capacidad para conseguir mejores condiciones de los usuarios, ya sea ayudas económicas, derivaciones o ventajas de algún tipo frente a

otras instituciones que le pudieran beneficiar?

Entiendo la pregunta. Las ventajas que yo puedo tener como profesional en una persona que está dentro del Ingreso Aragonés de Inserción son las mismas que para otra persona que no esté en el programa. Osea, yo ofrezco la información de todo lo que yo conozco. Si mañana el Departamento de Vivienda del Gobierno de Aragón saca una subvención a la que accede X corte de familias, las voy a derivar sean del IAI o no. La pregunta está muy bien hecha porque es lo que refleja lo que para mí, entre otras cosas, tiene como déficit actualmente el Ingreso Aragonés de Inserción. En teoría, el Ingreso Aragonés de Inserción, la parte de la "I", la segunda "I", la "Inserción" es lo que se ha quedado en el camino. Entonces cuando empezó en el año 94 y yo creo que hasta los 2000, 2001 o 2002 la prestación sí que tenía convenio con determinados proyectos de inserción y podías facilitar a personas o determinados colectivos la inserción en programas formativos que pues tendían al empleo, etcétera. Ahora mismo eso está muy desvirtuado por no decir que prácticamente ni existe. Sí que ahora existen determinadas entidades que para acceder a sus cursos hay que clarificar que la persona está en un proceso de exclusión social, lo que a mí personalmente me produce repelús porque es cosificar a la persona en exclusión social, ¿qué es exclusión social? Pues desde el momento en que una persona no tiene unos ingresos básicos para hacer frente a los gastos de la vida diaria es un excluido, porque accederá a lo mejor a un tipo de alquiler o a una situación...pero queda excluido de otras cosas que el propio término define. Pero vamos, respondiendo a la pregunta, efectivamente no tengo ninguna...ahora mismo por ser una persona que es prestador del IAI lo único que tiene es alguna bonificación en algún tipo de abono de transporte etcétera, pero no existe nada más allá que no tengan otras familias, es decir, si nos metemos en el

tema de posible vivienda de alquiler el ser prestador del Ingreso Aragonés de Inserción no le beneficia con respecto a otras familias que están teniendo una situación parecida. Y en cuanto a la formación, puedo decir que para mí es una de las partes que es uno de los mayores déficits, porque podríamos trabajar de una manera que fuera global, hay muchos perfiles de IAI que podríamos intentar trabajar en la formación porque el perfil es muy parecido. Si yo pudiera tener como profesional un sitio a dónde derivar evidentemente lo haríamos. Pero tristemente creo que todos derivamos a todos los sitios, porque las derivaciones cada vez son menores, puesto que no hay muchos recursos, y lo que ha aumentado es la cantidad de personas que podrían acudir. De hecho es algo que estamos viendo, que mucha gente no accede a cursos porque están súper saturados y entonces están poniendo filtros, pues ahora se exige la ESO para terminada formación que hace 5 o 6 años no se exigía, y eso hace que una persona que por ejemplo es de otro país nunca pueda acceder, porque tiene que sacarse primero la Secundaria Obligatoria con todo lo que ello supone. Entonces no hay ahora mismo algo que beneficie especialmente, salvo lo que te he dicho muy concreto del abono del transporte o alguna bonificación en alguna tasa municipal pero poco más. 12:43

¿Tiene usted acceso a información, ya sea referente al usuario o ya sea con interés para el usuario, que si no fuera por su función de llevar a cabo el Plan Individualizado de Inserción le sería más difícil conseguir?

Esta no la entiendo bien, ¿puedes volver a repetirla?

¿Tiene usted acceso a información, que si no fuera por su función de llevar a cabo el Plan Individualizado de Inserción, le sería más difícil conseguir? Información que ya sea relativa

al usuario, o información que pudiera beneficiar al usuario.

Ya la he entendido. No, la información que se tiene es básicamente la de la entrevista en profundidad o las entrevistas que tú tienes con la familia o persona para ver o clarificar si es una familia que pudiera ser potencialmente usuaria de este programa, y la información en cuanto a documentación prácticamente es la misma que podríamos tener...bueno, es más extensa porque la normativa exige esto pero no es...no diferente, es decir, nosotros aquí con tener una composición de la situación económica, familiar, que eso puede ser a través del libro de familia, el empadronamiento que sí que es obligatorio y tiene unos requisitos, lo demás es una información que podemos tener con el día a día. Obviamente cuando tú ya haces un trabajo con una prestación que está limitada en el tiempo, que es un año, y tienes unos seguimientos pautados digamos de un mes o de dos meses como mucho, evidentemente eso puede dar una información que es más rica porque se establece una relación con la familia, que no la que actualmente se está viviendo que es la demanda. Las personas, producto de la situación económica vienen con una demanda muy concreta de tema económico. Entonces esto que es la atención que tengo yo en el día...si tengo 10 casos puede que 8 sean en ese sentido y 2 sean de seguimiento, pongamos por ejemplo, esos 8 casos lo que hago es establecer cuál es la situación e intento ser ágil y salvo que sean casos que ya conozco y que pregunto cómo están las cosas en general en diferentes sectores, vivienda, familia, economía...la intervención es muy concreta. Sin embargo cuando ya tienes establecido un recorrido donde hay unos objetivos, por eso para mí es la gran ventaja del IAI, y yo soy defensora al menos con este sistema, ya sabemos lo que viene después, te permite ir abordando esto. De hecho pues las familias a veces establecen ese vínculo que hace que vengan con sus hijos

porque quieren que les vea, o te hacen demandas que están fuera de lo que es la pura situación económica, ¿por qué? Porque lo económico, aunque precario, está ya establecido. Salvo que haya un tema concreto de desbordamiento...pero lo normal es habernos quitado ya esa parte de asegurar la situación económica, entonces nos permite ayudar más. Y eso en la relación profesional permite que ellos te vean de una manera, las familias, en las que tú no eres simplemente una persona que da o no da, que es el tema, si no que vean que tú estás interesado que además te hacen demandas y te hacen consultas que a veces te parecen pues un poco fuera del ámbito de lo social, pero porque se establece esa relación de confianza, y permite que la familia ante una situación que pueda ser fuera de lo puramente social, tenga ese vínculo y quiera consultarlo, porque al fin y al cabo eres el profesional de referencia. Entonces eso te da idea de cómo se genera esa relación. Esto en la situación de atención a demanda, difícilmente se da, a no ser que ya haya un conocimiento previo, etcétera.

Vale, con eso hemos terminado, muchas gracias.

Entrevista 2ª

7/07/2014

14:30 horas

Despacho número 1 del CMSS San José

Entrevistada experta 2ª, trabajadora social.

Hola, te voy a hacer seis preguntas, y me gustaría que me las respondieras, intentando concretar. Primero quiero que me digas si entiendes la pregunta, y luego que me respondas.

De acuerdo.

Las preguntas son sobre el IAI, y más concretamente sobre el Plan Individualizado de Inserción, la firma de acuerdos y el seguimiento. Primera pregunta, ¿el ser encargada como profesional de desarrollar, dentro del IAI, el Plan Individualizado de Inserción, le otorga obligatoriamente a usted funciones de algún tipo, responsabilidades, o la necesidad de tomar decisiones?

Como responsable del PII que yo realizo, y firmo, entiendo que es mi obligación en primer lugar ser veraz con lo que yo pongo. Hay una cosa muy importante, que es que lo que yo pongo, lo que yo firmo, ha sido relatado por el señor que yo tengo enfrente, y aquí tenemos un hándicap importante que es el tiempo. Ese tiempo es escaso. Yo siempre, absolutamente siempre, hago visita a domicilio porque lo considero ya una herramienta imprescindible. Es lo único casi que nos puede dar color, y califica de alguna manera lo que te está diciendo. Pero yo en el Plan Individualizado de Inserción anoto que ese plan ha sido elaborado con los datos que me proporciona el demandante y con la documentación que obra en el expediente,

porque el demandante puede no ser veraz, entonces yo estoy dando una información falsa. Respecto a si me da poder, pues es que es un informe firmado por un técnico, es el mismo informe que le da poder a cualquier otro profesional, estás certificando algo.

Segunda pregunta. A lo largo de las diferentes sesiones en las que se desarrolla el seguimiento, ¿siente usted que redirige la conducta del usuario, y le enseña nuevas pautas de conducta?

Es mi intención. Mi intención profesional es esa, que formemos un tándem, un equipo en el que con los argumentos que tenemos podamos trabajar hacia un objetivo concreto. Como previamente se han firmado unos acuerdos, y el objetivo es la inserción "socio guion laboral", pues ahí estamos...teniendo en cuenta la dificultad de la inserción laboral y de la variedad de demandantes que tenemos...porque hay personas que se pueden insertar laboralmente y otras no, pero mi objetivo es ese, por supuesto.

¿Los usuarios aceptan y respetan las directrices, responsabilidades, tareas y compromisos que usted les plantea? Ya sea a lo largo del seguimiento o en la firma de acuerdos.

Previamente se ha de trabajar para que ellos lo acepten. No puede firmar una persona un documento en el que no esté de acuerdo. Si usted no está de acuerdo no lo firme. Lo que pasa es que esos acuerdos tienen que estar muy consensuados, es decir, no podemos proponer una inserción laboral que no sea factible, aun teniendo en cuenta que pueda ser difícil. Pero si estamos con una persona con una enfermedad, con una limitación importante, si estamos con una persona que no tiene pierna, y le vamos a proponer como pintor de edificios, pues como que no...sentido común, tienen

que ser unos objetivos realistas. Entonces si los objetivos son realistas, sí que creo que se pueden llegar a puntos medios, teniendo en cuenta siempre el demandante que tenemos.

Usted, como profesional a cargo del seguimiento, ¿tiene capacidad para cancelar un IAI o influir en que no se renueve o se apruebe?

Eso está en la Ley, en la legislación, es decir, si una persona no cumple los acuerdos la obligación profesional es comunicarlo. Por supuesto yo siempre lo comunico primero al usuario, es decir, "mire usted, usted no está cumpliendo los acuerdos que ha firmado, no estamos hablando de un castigo, estamos hablando de que usted no cumple los acuerdos, si usted tiene que ir a las 9 de la mañana a un sitio y no va sin motivo, habrá que comunicarlo al final". Se pueden dar tantas oportunidades como la persona merezca, pero al final...y no tiene que saber, sobre todo el usuario lo tiene que saber que es así.

Usted, como profesional al cargo del seguimiento, ¿tiene alguna capacidad para conseguir mejores condiciones de los usuarios, ya sea con ayudas económicas, derivaciones o ventajas de algún tipo frente a otras instituciones que le pudieran beneficiar? Por ejemplo comedores sociales.

Sí hombre...Y a eso se tiende, sin ninguna duda. Si un demandante firma unos acuerdos, está por la labor, y la persona responde, yo le informo. Tenemos por ejemplo el típico caso de la persona inmigrante, que lo acabo de hacer hoy, el señor se maneja bien en español, pero la señora regular-mal, "mire usted, yo le voy a derivar a un curso, y quiero que sepa que en ese curso hay dentro un comedor, entonces usted asista por la mañana, y aprenda, aprenda todo lo que pueda, y luego usted va a utilizar ese servicio de comedor

que va a redundar en su beneficio”, entonces siempre siempre, explicando, y siempre quedando claro que es un beneficio del usuario, sí se intenta favorecer lo mayor posible, claro.

¿Tiene usted acceso a información que si no fuera por su función de llevar a cabo el Plan Individualizado de Inserción le sería más difícil conseguir?

¿Acceso a qué tipo de información?

Ya sea información referente al usuario, o que tenga interés para el usuario.

A ver referente al usuario la que él me da. Yo tengo toda la información que él me da. Ni más ni menos. Porque tampoco puedo...hay unos límites éticos que tampoco puedo ir más allá de lo que él no me quiera decir.

Con eso hemos terminado, muchísimas gracias.

Anexo 2

Encuestas

Encuesta sobre el Ingreso Aragonés de Inserción

A continuación responderá a una serie de preguntas acerca del Ingreso Aragonés de Inserción, y más concretamente de su función como trabajador/a social encargado/a de llevar a cabo el Plan Individualizado de Inserción.

Si en alguna pregunta no sabe qué responder, marque la opción NS/NC.

1. El ser encargado o encargada de llevar a cabo el Plan Individualizado de Inserción, ¿le otorga a usted responsabilidades y funciones?

- Sí
 No
 NS/NC

2. A lo largo del seguimiento del Plan Individualizado de Inserción, ¿siente usted que redirige la conducta del usuario?

Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre	N/C
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ¿Siente que le enseña nuevas pautas de conducta?

Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre	N/C
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ¿Los usuarios aceptan y respetan las directrices y tareas que usted les plantea?

Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre	N/C
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ¿Los usuarios por lo general cumplen los acuerdos que firman?

Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre	N/C
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ¿Tiene capacidad para para influir en que se apruebe o suspenda un I.A.I.?

- Sí
 No
 NS/NC

Investigación sobre el Ingreso Aragonés de Inserción

7. ¿Tiene capacidad para derivar de forma preferencial a un usuario al que realiza el seguimiento del I.A.I. a otro servicio o institución?

- Sí
 No
 NS/NC

8. ¿Llevar a cabo el seguimiento le permite obtener más información sobre la situación del usuario?

Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre	N/C
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. A lo largo de las sesiones de seguimiento, ¿los usuarios le solicitan información que usted conoce?

Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre	N/C
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Encuesta realizada para una investigación del Trabajo Final de Grado de la Universidad de Zaragoza, Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.

Muchas gracias por su colaboración.

Si desea añadir algo, puede hacerlo en el siguiente cuadro de texto:

Listo

Desarrollado por SurveyMonkey
[¡Cree su propia encuesta gratuita en línea ahora!](#)

Anexo 3

Obligaciones de los titulares del IAI

D./D.^a.....

Como preceptor del **INGRESO ARAGONÉS DE INSERCIÓN**, el TITULAR queda obligado a (art 4.º del DECRETO 57/1994, de 23 de MARZO, de la DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN):

- a) Destinar el importe de la prestación económica a la finalidad para la que ha sido otorgada.
- b) Comunicar, en el plazo máximo de quince días, las nuevas circunstancias que, de conformidad con el presente Decreto, pudieran dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del derecho al Ingreso Aragonés de Inserción.
- c) Permitir y facilitar la labor de las personas designadas para evaluar su situación, sin menoscabo de los derechos constitucionalmente reconocidos.
- d) Suscribir, en su caso, el Acuerdo de Inserción y participar en las actividades que en él se determinen con carácter personal, las cuales en modo alguno podrán suponer una forma de subempleo.
- e) No ejercer la mendicidad, ni inducir a su práctica a los miembros de la unidad familiar.
- f) Escolarizar a los menores a su cargo que se encuentren en edad escolar obligatoria.
- g) Reclamar cualquier derecho y ejercitar las acciones pertinentes para el cobro de aquellos créditos que pudieran corresponderle,

Investigación sobre el Ingreso Aragonés de Inserción

y de los que tenga conocimiento, ya sea en virtud de título legal o convencional.

- h) Reintegrar las cuantías indebidamente percibidas, así como las devengadas a su favor como consecuencia de la concesión provisional, cuando así proceda de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del presente Decreto.

....., a de De 20.....

FIRMA DE LOS MAYORES DE 18 AÑOS

DE LA UNIDAD FAMILIAR

Ejemplo de acuerdos de inserción

D./D.ª: XXXXXXXXXXXX como preceptor del Ingreso Aragonés de Inserción, se compromete a realizar las actividades siguientes:

1. El titular destinará el importe económico de la prestación a la finalidad para la que ha sido asignada: alojamiento y manutención.
2. XXXXXXXXXXX, continuará con el sellado de su tarjeta de demandante de empleo y acudirá a todas aquellas ofertas formativo-ocupacionales que pudieran ser de su interés.
3. Pedir cita y acudir todos los meses a este Centro Municipal de Servicios Sociales con el fin de hacer seguimiento de estos acuerdos. En concreto solicitará cita previa en cuanto reciba la notificación del IASS en el caso de ser concedida la prestación.
4. En base al art. 11.4 del Decreto 125/09 por el que se regula la situación de Modificación de Circunstancias de la prestación del Ingreso Aragonés de Inserción, en el supuesto de que un beneficiario de la prestación suscribiera contrato de trabajo, no se procederá a la suspensión de la ayuda durante los tres primeros meses. Por lo cual una vez transcurridos los tres meses de contrato de trabajo, tanto haya finalizado este, como si continúa vigente; está en la obligación de comunicarlo a la Trabajadora Social responsable de su seguimiento en el Centro Municipal de Servicios Sociales. En caso de no hacerlo se procederá a la suspensión de la prestación.
5. El titular informará de cualquier cambio sustancial de su situación que diera lugar a la modificación, suspensión y/o extinción de esta prestación.

La labor de seguimiento correrá a cargo de YYYYYYYYYY

Para la realización de las acciones señaladas se establece un plazo de 12 meses al cabo del cual se realizará una evaluación del proceso.

I.C. De Zaragoza, a X de junio de 2010.

Fdo:

Firma de los mayores 18 años de la unidad familiar

El/La responsable del seguimiento

Fdo: YYYYYYYYYY