



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza



Universidad
Zaragoza

TRABAJO FIN DE GRADO

“Transformaciones Sociales en Acción: Una aproximación al centro de Servicios Sociales y a las intervenciones de San Antonio, SERCADE y su repercusión”

“Social transformations in Action: An approach to the Social Services Center and the Interventions of San Antonio, SERCADE and their impact”

Autor/es
Cisneros Pinilla, Ana.

Director/es
Lacalzada de Mateo, M^a José.

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Curso 2024-2025

AGRADECIMIENTOS

*A mis padres,
apoyo fundamental para conseguir mis propósitos.*

*A M^a José, mi tutora, a las profesionales y a los usuarios del Centro Social San Antonio,
por su orientación y dedicación durante todo el proceso.*

*A familia, amigos y personas importantes,
por su ánimo siempre.*

Resumen

Esta investigación se enfoca en descubrir y analizar las intervenciones sociales realizadas por el Centro Social San Antonio, Sercade, con especial atención a personas sin hogar, familias en situación de vulnerabilidad y mujeres en riesgo de exclusión social. A partir de experiencias prácticas en el centro, la investigación explora las diversas intervenciones implementadas, abarcando desde servicios básicos hasta programas de desarrollo y autonomía, así como su efectividad. El objetivo principal es comprender el trabajo que llevan a cabo los centros sociales y los profesionales del trabajo social, subrayando la relevancia de su papel como agentes de conexión entre las personas en situación de exclusión y el sistema. Se pretende generar conciencia sobre la labor del Trabajo Social y la necesidad de un apoyo continuo para los colectivos vulnerables.

Palabras clave: Trabajo Social, intervención social, exclusión, reconexión, Estado de Bienestar

Abstract

This research focuses on discovering and analyzing the social interventions carried out by the San Antonio Social Center, Sercade, with special attention to homeless individuals, families in vulnerable situations, and women at risk of social exclusion. Based on practical experiences at the center, the research explores the various interventions implemented, ranging from basic services to development and autonomy programs, as well as their effectiveness. The main objective is to understand the work carried out by social centers and social work professionals, highlighting the relevance of their role as connecting agents between individuals in situations of exclusion and the system. The aim is to raise awareness about the work of social work and the need for continuous support for vulnerable groups.

Key words: Social work, social intervention, exclusion, reconnection, Welfare State

ÍNDICE

1. Introducción.....	6
2. Justificación de la investigación.....	7
3. Metodología.....	8
3.1 Análisis documental.....	8
3.2 Observación participante y participación activa.....	8
3.3 Población objeto de estudio.....	9
3.3.1. Muestra de la población.....	9
3.4 Recogida información.....	10
4. Marco Teórico	11
4.1 Introducción a las Políticas Sociales en España.....	11
4.2 Desconexión con el sistema establecido.....	11
4.3 Proyectos e iniciativas en Zaragoza. Nuevas iniciativas y movimientos.....	12
4.4 Instituciones sociales que pertenecen a la Red Aragonesa de Entidades para la Inclusión.....	12
4.5 Trabajo Social y personas sin hogar.....	13
4.6 Intervención social con personas sin hogar.....	18
4.7 Intervención social con personas sin hogar.....	19
5. Centro Social San Antonio, Sercade.....	21
5.1 Datos de identificación	21
5.2 Creación y evolución.....	21
5.3 Naturaleza y dependencia. Planteamiento filosófico - ético.....	23
5.4 Objetivos.....	24
5.5 Financiación, estructura organizativa y recursos.....	24
5.6 Funcionamiento.....	27
5.7 Trabajo Social.....	28
6. Discusión y reflexión....	30
6.1 Recapitulación de los propósitos de la investigación.....	30
6.2 ¿Qué papel ocupa el Centro Social San Antonio en la labor de reconexión?...30	
6.3 Análisis de las entrevistas realizadas.....	32
7. Conclusiones.....	35
7.1 Limitaciones.....	36
8. Bibliografía.....	37
9. Anexos.....	38
9.1 Guiones entrevistas.....	38
9.2 Intervención social desde el Centro Social San Antonio, SERCADE.....	50

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

- Mapa 1. Localización del Centro Social San Antonio, Sercade.....	21
- Organigrama 1. Organigrama Sercade.....	25
- Organigrama 2. Organigrama Centro Social San Antonio, Sercade.....	26

1. INTRODUCCIÓN

La problemática humana que genera la falta de vivienda y la desconexión con ámbitos como el empleo, la salud, la familia y, en general, el sistema establecido, para aquellas personas que la sufren continúa siendo un desafío complejo que demanda soluciones integrales y que abarque dicho problema en su totalidad. Esta investigación se adentra en el campo del Trabajo Social analizando las intervenciones del Centro Social San Antonio y el impacto que estas tienen en los usuarios.

La justificación de esta investigación se fundamenta en la necesidad de abordar la desconexión de individuos y grupos del sistema de protección e inclusión social. Una problemática creciente que impacta negativamente en su calidad de vida y acceso a recursos esenciales como educación, salud y empleo. Busca identificar las causas y consecuencias de esta exclusión. Además, se propone un enfoque crítico que permita a las instituciones actuar como puentes para reconectar a estas personas.

La metodología usada durante el presente trabajo integra la participación activa en la acción social y la intervención social mediante métodos cualitativos. A través de técnicas como el análisis documental, observación participante y entrevistas, se pretende entender las intervenciones llevadas a cabo en el centro y el impacto que estas tienen en los usuarios, a su vez comprobando la efectividad de las mismas y señalando la importancia del trabajo llevado a cabo por las instituciones.

En el marco teórico se indaga en el papel de las instituciones sociales como agente de reconexión de los individuos desconectados de la sociedad y del sistema establecido, y que herramientas poseen para ello. Así como también se exploran los recursos y prestaciones que el sistema de bienestar nos ofrece.

En el desarrollo de este trabajo se abordará el Centro Social San Antonio en toda su extensión. Este centro brinda una amplitud de servicios que superan la mera asistencia material, ya que se propone ser un soporte en numerosos ámbitos de la vida de sus usuarios. A través de sus intervenciones y las experiencias de quienes conforman el centro daremos respuesta a las preguntas que justifican esta investigación.

Por último, se añadirán las conclusiones extraídas tras acabar la investigación.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene como propósito fundamental abordar y resolver cuestiones críticas relacionadas con la desconexión de individuos y grupos del sistema establecido de protección e inclusión social. En un contexto donde la exclusión social es una problemática creciente, entender el significado de esta desconexión se vuelve esencial para identificar sus causas y consecuencias. La investigación busca desentrañar cómo estas desconexiones no sólo afectan la calidad de vida de las personas, sino que también limitan su acceso a recursos fundamentales, que el sistema debería proporcionar como educación, salud y oportunidades laborales.

En segundo lugar, es crucial explorar los recursos que ofrece el sistema a aquellos que se encuentran desconectados. Conocer las herramientas y estrategias disponibles permitirá no solo visibilizar el potencial de estas personas, sino también diseñar intervenciones efectivas que faciliten su reintegración. La investigación propone analizar cómo las instituciones pueden jugar un papel proactivo en la reconexión de los individuos con los vínculos sociales y las prestaciones que les ofrece el sistema de protección.

Además, es importante examinar cómo el mismo sistema de protección e inclusión puede contribuir a la exclusión de ciertos grupos. A menudo las políticas y programas implementados carecen de la flexibilidad necesaria para adaptarse a las realidades diversas de la población, lo que puede resultar en un acceso desigual a los recursos. Esta investigación se centrará en identificar las barreras que perpetúan esta exclusión y cómo las instituciones pueden actuar como puentes que faciliten la reconexión de estas personas con el sistema.

En resumen, esta investigación no solo busca entender la desconexión con el sistema establecido sino también ofrecer una visión crítica sobre cómo las instituciones pueden transformar su enfoque para ser más efectivas e inclusivas. Al hacerlo, se espera contribuir al desarrollo de políticas y prácticas que promuevan una mayor inclusión social, garantizando que todos los individuos tengan acceso a los recursos y oportunidades que les permitan desarrollar su potencial y mejorar su calidad de vida. La relevancia de este estudio radica en su capacidad para informar y guiar cambios significativos en el sistema de protección e inclusión, beneficiando a aquellos que más lo necesitan.

Se trata de abordar esta problemática desde una perspectiva de carácter humanista acercándonos a ella desde la persona, desde su propia dignidad humana.

3. METODOLOGÍA

El presente estudio utiliza una metodología de investigación mixta que combina la participación activa en la acción social y la intervención social, respaldada por técnicas de investigación cualitativa como la entrevista y la observación participante. Este tipo de investigación mixta facilita una comprensión integral y profunda de las intervenciones realizadas por el Centro Social San Antonio en su función en la reconexión de los usuarios con su entorno y el sistema.

Durante la investigación se pretende dar respuesta a algunas preguntas sobre la conducta de usuarios de instituciones dedicadas a personas en riesgo de exclusión o exclusión como puede ser el Centro Social San Antonio. Dichas preguntas son, ¿quiénes se cronifican? ¿por qué motivos?, quienes se van ¿por qué lo hacen? y ¿dónde van luego?.

Dentro de esta investigación existen una serie de objetivos, generales y específicos. El objetivo general es analizar la experiencia de los usuarios del centro en relación con su desconexión del sistema de bienestar, identificando los factores que influyen en su permanencia en el centro o en su decisión de abandonarlo, para proponer mejoras en la atención y apoyo ofrecido.

A se vez se plantean unos objetivos específicos, en concreto tres. El primer objetivo es medir la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por el centro social, a través de la entrevista. El segundo objetivo específico es explorar los motivos que impulsan a los usuarios a permanecer en el centro social o en otras instituciones, determinar si consideran cubiertas sus necesidades, identificando elementos de apoyo y recursos que consideran valiosos en su experiencia. El último objetivo específico es proponer recomendaciones basadas en los resultados del estudio para mejorar tanto la interacción entre las personas y el sistema de bienestar como la atención ofrecida por el centro social.

3.1 Análisis documental

Se llevará a cabo una revisión de la bibliografía relacionada con el contexto de la exclusión social y la intervención con personas sin hogar. El objetivo es desarrollar un marco teórico adecuado que permita comprender mejor ciertos conceptos vinculados a la realidad de este grupo. Además se revisarán los documentos pertinentes para conocer en profundidad el funcionamiento del Centro Social San Antonio, su visión, misión, valores y demás aspectos, para lo cual se utilizará adicionalmente la propia página web del centro.

3.2 Observación participante y participación activa

El hecho de haber realizado las prácticas del grado en el Centro Social San Antonio me ha permitido realizar una observación participante integrándome, en este caso, con el colectivo

de personas sin hogar, pudiendo así observar sus comportamientos, dinámicas e interacciones desde dentro. Esta inmersión me ha permitido estar presente en diferentes momentos desde reuniones con profesionales hasta actividades cotidianas de los usuarios de dicho centro.

Cabe destacar la importancia del cuaderno de campo el cual ha sido una herramienta fundamental en el desarrollo de mis prácticas en el Centro Social y durante esta investigación, especialmente en el contexto de la observación participante. A lo largo de este proceso, he podido registrar de manera sistemática mis experiencias y reflexiones, lo que ha enriquecido significativamente nuestra comprensión del fenómeno estudiado.

El cuaderno de campo no solo ha sido un repositorio de información, sino también un recurso clave para el aprendizaje y la reflexión durante la investigación. Su uso ha fortalecido la capacidad de llevar a cabo una observación participante efectiva, permitiendo captar matices y detalles que de otro modo podrían haberse pasado por alto.

Por último, la relación establecida con los usuarios durante esta observación participante ha sido crucial para la recolección de datos y proporcionarle un carácter más humano a la investigación.

En cuanto a la participación activa, me ha permitido involucrarme directamente en el contexto de estudio, esta vez como investigadora, obteniendo así una comprensión más profunda de la dinámica social, las interacciones y las experiencias de los usuarios, en su papel como participantes de esta investigación.

3.3 Población objeto de estudio

La población objeto de este estudio es el colectivo de usuarios del Centro Social San Antonio, compuesto por personas sin hogar, familias y mujeres en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social. Este colectivo presenta una gran diversidad y, por lo tanto, enfrenta una serie de desafíos igual de diversos como pueden ser, problemas socioeconómicos, problemas de salud mental o física, adicciones, dificultades para acceder a la vivienda y otros problemas personales. La incorporación de esta diversidad de experiencias facilita una comprensión más profunda de las intervenciones sociales llevadas a cabo y de sus efectos, así como del impacto que tiene el centro en sus vidas, pudiendo además sugerir a partir de estas alguna mejora.

3.3.1. Muestra de la población

La presente investigación se lleva a cabo en el contexto del Centro Social San Antonio, donde se seleccionó una muestra de población conformada por cinco participantes. Esta muestra incluye a tres usuarios del centro. La elección de estos usuarios se fundamentó en su diversidad en cuanto a edad, situación socioeconómica y tiempo de vinculación con el

centro, lo que permite obtener una visión más amplia y representativa de las experiencias y necesidades que enfrentan.

Además se incorporaron dos trabajadoras sociales, una del propio Centro Social y otra de la entidad Cáritas Fogaral, con el objetivo de enriquecer el análisis mediante la comparación de enfoques y prácticas profesionales en el ámbito del trabajo social. La trabajadora social del Centro Social San Antonio aporta una visión interna de los procesos y dinámicas del centro, mientras que la trabajadora de la otra entidad ofrece una perspectiva externa, lo que facilita la identificación de buenas prácticas y áreas de mejora en la atención a los usuarios. La combinación de estas dos perspectivas, usuarios y profesionales, busca proporcionar un panorama integral sobre la efectividad de los servicios sociales y las experiencias de quienes los reciben, así como las estrategias implementadas por los profesionales en su labor diaria. Esta muestra, aunque reducida, es representativa en el contexto del estudio, dado que permite profundizar en las dinámicas de interacción entre usuarios y trabajadores sociales en un entorno específico.

3.4 Recogida de información

Además del análisis de documentación y la observación participante y participación activa, la técnica utilizada durante esta investigación para recabar la información necesaria será la entrevista, concretamente entrevistas semiestructuradas, las cuales ofrecen información detallada y contextual sobre las experiencias personales, las percepciones y la efectividad percibida de las intervenciones sociales. Este material se emplea para fundamentar el presente trabajo de investigación. Además, se han llevado a cabo grabaciones de audio para transcribir las entrevistas, siempre con el consentimiento de los participantes.

Todas las entrevistas llevadas a cabo se encuentran documentadas en los apéndices del estudio, permitiendo al lector comparar la información presentada.

4. MARCO TEÓRICO

El Trabajo Social es una disciplina que se centra en el bienestar de las personas y en la promoción de la justicia social. En este contexto, las instituciones sociales juegan un papel fundamental en la intervención y la implementación de políticas públicas. El Trabajo Social se enmarca en un contexto de constante evolución que busca promover el bienestar social y la defensa de los derechos humanos. Este marco teórico examina la intervención social en Zaragoza, los recursos institucionales disponibles, y cómo se articula la perspectiva de derechos humanos en la práctica del Trabajo Social.

4.1 Introducción a las Políticas Sociales en España

Las políticas sociales en España, dentro del Estado Social, vienen adaptándose a las necesidades cambiantes de la población y a los contextos socioeconómicos. Fantova (2007) aborda este tema desde un enfoque comparado, resaltando cómo las políticas sociales pueden influir en el bienestar de los ciudadanos. En su análisis, se discuten las estructuras y programas implementados para abordar las desigualdades sociales y mejorar la calidad de vida de los grupos más vulnerables, como las personas sin hogar.

La importancia de las políticas sociales radica en su capacidad para articular respuestas institucionales a problemas sociales complejos. Por esa razón, las fundaciones y asociaciones, desde la sociedad civil, van ocupando de manera creciente un papel fundamental. Pérez (2010) ofrece una aproximación crítica a la política social en España, señalando que, a pesar de los avances, persisten desafíos significativos, como la falta de coordinación entre diferentes niveles de administración y la insuficiencia de recursos destinados a la atención de colectivos en situación de vulnerabilidad. Esta crítica se convierte en un punto de partida fundamental para entender el papel de las instituciones en la atención a las personas sin hogar.

4.2 Desconexión con el Sistema establecido

La desconexión con el sistema establecido puede definirse como la pérdida de vínculos con redes sociales, familiares y recursos comunitarios que sostienen la vida cotidiana. Esta desconexión puede ser el resultado de diversas circunstancias, como la crisis económica, problemas de salud mental, adicciones, y situaciones de violencia. Estos factores contribuyen a la exclusión social y a la incapacidad de acceder a servicios básicos.

La desconexión de las personas sin hogar con el sistema establecido es un fenómeno complejo que involucra múltiples factores socioeconómicos, culturales y psicológicos. Esta desconexión se manifiesta en la incapacidad de acceder a servicios básicos como la salud, la educación y la vivienda, así como en la exclusión social y la estigmatización que enfrentan estas personas. Para comprender este fenómeno, es fundamental analizar las

causas y consecuencias de la desconexión, así como las políticas y programas que buscan abordar esta problemática.

Esta desconexión puede deberse a factores socioeconómicos, la pobreza, el desempleo y la falta de acceso a educación son factores determinantes que contribuyen a la desconexión. Según la Organización Mundial de la Salud (2010), las personas sin hogar suelen vivir en condiciones de pobreza extrema, lo que limita su capacidad para acceder a servicios y recursos.

4.3 Proyectos e iniciativas en Zaragoza. Nuevas iniciativas y movimientos

El Ayuntamiento de Zaragoza ha llevado a cabo diversas iniciativas que demuestran su compromiso con los derechos humanos y la inclusión social. Un ejemplo destacado es el programa de Vivienda Joven, diseñado para facilitar el acceso a la vivienda a jóvenes en situación de vulnerabilidad, alineándose con el artículo 47 de la Constitución Española, que reconoce el derecho a la vivienda.

Además, se han establecido proyectos dirigidos a personas sin hogar y programas de formación laboral, con el objetivo de abordar de manera integral las causas de la exclusión social. La “Red de Atención a la Emergencia Social” se ha implementado para coordinar eficazmente distintos servicios sociales en situaciones de crisis. Por su parte, el “Plan de Inclusión Social” del Ayuntamiento busca ofrecer un enfoque holístico que contemple las diversas dimensiones de la exclusión.

Recientemente, se han lanzado nuevas iniciativas enfocadas en mejorar la calidad de vida y fomentar la inclusión social. Programas como “Zaragoza Acoja” están dedicados a la integración de personas migrantes y refugiadas, mientras que se continúan desarrollando proyectos de vivienda social que buscan garantizar el derecho a una vivienda digna, tal como lo establece la Constitución Española.

4.4 Instituciones Sociales y su función

Las Instituciones Sociales desempeñan un papel crucial en la implementación de políticas sociales, actuando como mediadoras entre el Estado y la población. Estas instituciones pueden abarcar desde organizaciones gubernamentales hasta ONG, cada una con un enfoque particular en la atención a la diversidad de necesidades de la población. Cabrera (2016) en el “IV Estudio Cruz roja Zaragoza” proporciona un análisis detallado de cómo las instituciones sociales operan en la práctica, destacando las estrategias utilizadas para abordar la problemática de las personas sin hogar.

Las instituciones sociales no solo ofrecen servicios básicos, como albergues y asistencia alimentaria, sino que también se centran en la reintegración social y laboral de las personas sin hogar. Esto implica un enfoque multidimensional que considera factores como la salud

mental, la educación y el empleo. La eficacia de estas instituciones depende en gran medida de su capacidad para colaborar entre sí y con otros actores sociales.

4.5 Entidades Sociales que pertenecen a la Red aragonesa de Entidades para la Inclusión

- Asociación Guayente: Atiende demandas en todos los sectores de población, infancia, juventud, mujer, personas migrantes, discapacidad, empleo, turismo rural, despoblación...Todo ello con el fin de promover el desarrollo social, educativo, cultural y económico del valle de Benasque y de la Ribagorza.
- Fundación San Blas para personas sin hogar en Aragón: atiende a las personas que duermen a la intemperie en Zaragoza. Sus objetivos son colaborar con la erradicación de la marginación de las personas sin techo y sin recursos económicos, cooperar con otros entes en la integración social de este colectivo, apoyar a su inserción social y laboral y fomentar la sensibilización de la sociedad sobre su exclusión.
- Asapme: Atiende a todas aquellas personas que, en algún momento de su vida, precisan mejorar su estado de salud mental, promoviendo acciones encaminadas a mejorar su calidad de vida, y apoyar a sus familiares.
- ACISJF (Asociación Católica Internacional de Servicios a la Juventud Femenina): Previene y atiende las situaciones de vulnerabilidad y riesgo de exclusión en mujeres mayores de edad, ofreciendo atención integral individualizada, para generar procesos de empoderamiento que hagan posible su plena inclusión social. Trabaja por la igualdad de derechos y oportunidades de las personas, especialmente de las mujeres, mediante la eliminación de los obstáculos que generan desigualdad y violencia.
- Asociación cultural Gríos: Promueve el desarrollo personal, educativo y social de la población rural, mediante acciones educativas que comiencen las carencias y mejoren su calidad de vida. Sus colectivos de atención son, principalmente, infancia, mayores y mujeres. Su labor se desarrolla en las poblaciones rurales de Tobed y Codos.
- Fundación Amasol (Asociación de Madres Solas): Entidad sin ánimo de lucro declarada de Utilidad Pública. En sus 21 años de trayectoria ha contribuido a la mejora de la calidad de vida de madres solas y sus hijos mediante acciones reivindicativas y la prestación de servicios.
- Asociación Omsida: Actúa en el ámbito de la atención, la prevención y la sensibilización del problema de VIH/sida en Aragón. Su filosofía general está basada

en el apoyo, asesoramiento y ayuda a personas afectadas por el VIH/ sida, tanto las portadoras del virus como todas aquellas que conviven con la enfermedad.

- Asociación Telca: Entidad sin ánimo de lucro de ámbito autonómico que atiende a jóvenes en especial situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión. Se ocupa de dar formación a través de proyectos de inserción social y laboral; de la promoción, formación e integración social y cultural de los jóvenes, la búsqueda de empleo y de la atención a las demandas originadas por el fenómeno de la inmigración.
- Asociación de Promoción Gitana: Promueve la consecución del bien común de la sociedad por medio de la promoción cultural e integración de los gitanos y de cualquier otra persona vinculada a ellos por razones de parentesco o afinidad que presente problemática social, cultural y económica.
- Asociación Acción Familiar: El objetivo principal es servir y ayudar a todos los miembros de la familia, de forma individual o colectiva, mediante acciones directas en dos campos de actuación: asistencial y formativo.
- Aldeas infantiles SOS: Atiende a niños y jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad, impulsando su desarrollo y autonomía, mediante el acogimiento en entornos familiares protectores y el fortalecimiento de sus redes familiares, sociales y comunitarias. Contribuye a la consecución de cinco objetivos fundamentales, el fin de la pobreza, la reducción de las desigualdades, la paz y la justicia, una educación de calidad y un trabajo decente.
- 2.ª a vía: Trabaja para la integración social de personas con patologías y discapacidades que lleven asociada una problemática psicológica y social. Para ello ofrece atención en la comunidad a personas con trastorno mental grave y a personas con otras problemáticas psicosociales.
- Cáritas Aragón: Gestiona la acción caritativa y social de la Iglesia católica en Aragón, promoviendo, coordinando e instrumentando la comunicación cristiana de bienes en todas sus formas y ayudando a la promoción humana y al desarrollo integral de todas las personas.
- Centro de Solidaridad de Huesca: Atiende a personas con diferentes adicciones y a sus familias. Esta fundación tiene reconocido su carácter sanitario por el Gobierno de Aragón y cuenta con la notable experiencia del Proyecto Hombre en su labor preventiva y asistencial de las drogodependencias y nuevas adicciones.
- Cruz Roja: El fin general es la difusión y aplicación de los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- Tiebel: Cooperativa de Trabajo Asociado e Iniciativa Social. Su misión es la prestación de servicios de calidad a la comunidad en los ámbitos de la limpieza profesional, la formación ocupacional y la orientación laboral, siendo estas

actividades el vehículo principal para alcanzar su objeto social: la generación de puestos de trabajo, preferentemente para la mujer.

- Sociedad de San Vicente de Paúl: Centro colaborador del Gobierno de Aragón para los certificados de profesionalidad. Empleo doméstico, Atención sociosanitaria a personas dependientes en domicilio. Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
- FAGA (Federación de Asociaciones Gitanas de Aragón): Promoción social y cultural de minorías étnicas y marginadas para su total integración responsable en la sociedad común, desarrollando los oportunos cursos y actividades.
- ARCADIA: Desarrolla, consolida e impulsa programas y actividades terapéuticas que procuren la rehabilitación social y laboral de personas con problemas de salud mental de la provincia de Huesca.
- Fundación Apip-Acam: Responde a la voluntad cívica de compromiso con la gente, de apoyar a las personas y familias en situaciones de necesidad, de falta de medio económicos y/O dependencia física o intelectual, procurando la continuidad de los tratamientos, de las metodologías y las evaluaciones, a fin de colaborar con la capacitación, el fomento de la asertividad, el empoderamiento de las personas y la recuperación de sus redes sociales.
- Fundación Centro de Solidaridad: Promueve la “defensa de los hombres y mujeres de cualquier condición frente a la drogadicción”.
- Fundación Cruz Blanca: Tratamiento para personas en situación de exclusión social, de carácter semiabierto, basado en la atención integral a través de actuaciones asistenciales y promocionales, cuyo último fin es ser herramienta para que aquellos individuos o colectivos sociales más vulnerables logren el máximo de autonomía personal y calidad de vida.
- Fundación Cepaim: Trabaja por un modelo de sociedad más inclusivo e intercultural que facilite el acceso pleno a derechos de ciudadanía de las personas más vulnerables de nuestra sociedad y, de forma especial, de las personas migrantes.
- Fundación María Auxiliadora: Entidad sin ánimo de lucro de ámbito autonómico que atiende a los colectivos de infancia, juventud, mujer, minorías e inmigrantes. Se ocupa de la educación de niños, adolescentes y jóvenes a través de proyectos de prevención e inserción social y laboral; de la promoción, formación e integración social y cultural de la mujer; de la formación y actuación del voluntariado social; de la orientación y la búsqueda de empleo de jóvenes y adultos; y de la atención a las demandas originadas por el fenómeno de la inmigración.
- Fundación Juan Rioseras: La finalidad social de la Fundación es transmitir valores humanos a través del amor, contribuir a la rehabilitación y reinserción social de

jóvenes en conflicto con la ley y aquellos que se encuentran en centros especiales de internamiento.

- Fundación Thomas de Sabba: Los colectivos a los que atiende son personas en riesgo o situación de exclusión social. Su misión es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que viven en situación de infravivienda o chabolismo a través de una intervención social integral.
- Fundación San Ezequiel Moreno: Entidad sin ánimo de lucro de origen empresarial y ámbito estatal, dirigida a facilitar la relación laboral entre empresas y personas en situación de vulnerabilidad social. Con oficinas en Zaragoza, Huesca, Teruel y Madrid.
- Fundación Secretariado Gitano: La promoción integral de la comunidad gitana desde el respeto a su identidad cultural, promoviendo el acceso de sus integrantes a los derechos, servicios y recursos sociales en igualdad de condiciones.
- La Piedad: Aportar recursos económicos, necesarios y suficientes para madre “desvalida” y los hijos que tienen a su cargo para facilitarles las condiciones esenciales y básicas en cuanto a la educación, formación, vivienda, alimentación, suministros, salud...
- FABZ (Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza): Pretende hacer realidad el derecho constitucional a la participación ciudadana directa.
- Fundación ADCARA: La atención de las personas, grupos y comunidades que presenten dificultades en el área social.
- Fundación Adunare: Tiene por objeto la promoción e integración social, educativa, cultural y laboral de personas con estas necesidades, preferentemente de aquellas que se hallen desprovistas de la posibilidad de acceder a esa promoción por sus propios medios o por carecer de recursos económicos.
- FAT (Fundación Atención Temprana): Entidad independiente y sin ánimo de lucro, con el objetivo de desarrollar el programa Aragonés de Atención Temprana y consolidar una Red de Centros de Desarrollo Infantil y Atención Temprana en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- 3 y más: Entidad sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública que trabaja para lograr el reconocimiento social y legal de la aportación de la familia numerosa a la sociedad y la equiparación de las prestaciones familiares con las europeas.
- Fundación El Tranvía: Procura el desarrollo de los principios de la Asociación de Vecinos del barrio de Las Fuentes mediante la gestión de recursos sociales, de calidad, integrados en la comunidad, que contribuyan a crear valor, sean gestionados con eficacia y transparencia y estén basados en las personas.

- Fundación Federico Ozanam: Desarrolla acciones a favor de las personas desfavorecidas, complementa las actuaciones públicas en materia de acción social, abre nuevas vías de intervención social y trabaja para la transformación de la sociedad en aras de una mayor justicia social.
- Fundación La Caridad: Su finalidad es la realización, de forma directa o concertada, de programas que faciliten el pleno desarrollo social de las personas y de los grupos con dificultades, para su integración social mediante actividades de asistencia, prevención, rehabilitación y reinserción, integración sociolaboral y formación o asumiendo directamente las funciones.
- FAIM: Trabaja para mejorar el presente y ofrecer oportunidades para el futuro de chicos y chicas que, por motivos muy dispares, han encontrado dificultades en su desarrollo personal y social.
- Fundación Picarral: Realiza una labor formativa y educativa que favorezca la inserción sociolaboral de personas que, por diferentes razones, han quedado fuera de un proceso regular de integración.
- Fundación Rey Ardid: Realiza de forma directa o concertada programas que faciliten el pleno desarrollo social y/o laboral de las personas y de los grupos con discapacidades y otros grupos que presenten dificultades para su plena participación social y laboral.
- YMCA: Trabaja para desarrollar el potencial de niños y jóvenes, con especial atención en aquellos que se encuentran en riesgo de exclusión social.
- Fundación Social Chesos: creación, realización, fomento y desarrollo de actividades sociales, culturales, educativas, de formación y cívicas que contribuyan al desarrollo comunitario, a la conciliación familiar y laboral, a facilitar la integración en el mundo laboral y en definitiva a hacer labor social con la gente de nuestro entorno.
- Os Zagalés: Objetivo de mejorar la calidad en las actividades de la educación no formal.
- Obra Social El Carmen: Atiende a personas sin recursos, transeúntes, inmigrantes, infancia, personas con problemas por dependencia de alcohol y, en definitiva, a personas en situaciones de vulnerabilidad en la sociedad. Les ayuda en sus necesidades básicas y en los procesos de normalización de sus vidas.
- Kairós: Cooperativa de iniciativa social sin ánimo de lucro, desarrolla proyectos para responder a las necesidades sociales, formativas y laborales de las personas.
- Adafa: Asociación sin ánimo de lucro formada por las familias de acogida que trabaja para que ningún niño o niña se quede sin el derecho a vivir en familia sabiendo que esta proporciona la protección, el afecto y la seguridad necesarias para desarrollarse como persona.

- Fundación Vicki Bernadet: Atención integral, prevención, formación y sensibilización de los abusos sexuales infantiles.
- Asociación Ibón: Asociación, atención y prevención de drogodependencias
- Fundación Nudos: Atiende al bienestar psicosocial del ser humano desde su nacimiento a la edad adulta, así como intervenir en los ámbitos sociales en que estos se encuentran tales como la familia, la escuela, el centro de trabajo, etc.
- Centro Social San Antonio, Sercade: Fomenta la promoción e inserción social y la formación e inserción laboral de personas sin hogar y/o personas que están en riesgo de exclusión, así como la interculturalidad. Apoya la cooperación al desarrollo y la acción social y fomenta el cuidado y la participación de personas mayores en actividades que supongan su apoyo y promoción.

4.6 Trabajo Social y personas Sin Hogar

El Trabajo Social, como disciplina que lleva inherente la intervención social, se encuentra en el centro de la atención a las personas sin hogar. Los profesionales del trabajo social son fundamentales para identificar las necesidades individuales y colectivas de este grupo y para diseñar e implementar intervenciones adecuadas. El enfoque crítico de Pérez (2010) destaca la importancia de la formación y la sensibilización de los trabajadores sociales para que puedan abordar las complejidades del fenómeno de la falta de vivienda.

Además, es esencial que los trabajadores sociales actúen como defensores de los derechos de las personas sin hogar, promoviendo su inclusión y acceso a recursos. La conexión entre el trabajo social y las políticas sociales es vital, ya que permite a los profesionales abogar por cambios estructurales que beneficien a este colectivo y mejoren su calidad de vida.

La intervención en Trabajo social desde la perspectiva de los derechos humanos es esencial para garantizar que todas las personas puedan acceder a sus derechos fundamentales. En Zaragoza, se han implementado políticas que buscan fomentar la inclusión social, alineándose con el enfoque de derechos humanos que está presente en diversas líneas de investigación del Trabajo Social. Este enfoque no solo promueve la dignidad de las personas, sino que también se traduce en acciones concretas que buscan la equidad.

En su obra “Ciencia y esencia de Trabajo Social”, Esther Raya y Neus Caparrós enfatizan la importancia de la investigación y la práctica basada en evidencias en el Trabajo Social. Su obra contribuye a la discusión sobre el papel del Trabajo Social como herramienta de transformación social. Destacan que la formación de los profesionales debe incluir una sólida comprensión de los derechos humanos y la realidad social de las comunidades a las que sirven. Este enfoque permite a los trabajadores sociales desarrollar intervenciones más efectivas y adaptadas a las necesidades específicas de cada colectivo.

Uno de los movimientos más significativos es la Red Contra la Pobreza y la Inclusión, que agrupa a diferentes entidades sociales y busca coordinar esfuerzos para abordar la pobreza en la región. Este tipo de iniciativas es fundamental, ya que permiten una respuesta más efectiva y coordinada a los retos sociales.

La inclusión de este enfoque en las líneas de investigación del Trabajo Social subraya la necesidad de una práctica crítica y reflexiva que aborde las causas estructurales de las desigualdades.

4.7 Intervención Social con Personas Sin Hogar

La intervención social con personas sin hogar es un área crítica del trabajo social. Desde esta perspectiva, los profesionales del trabajo social desempeñan un papel fundamental en la identificación de necesidades, la creación de programas de apoyo y la facilitación de recursos. Las instituciones sociales, como los centros de atención y acogida, ofrecen una variedad de servicios, incluyendo alojamiento temporal, atención psicológica y programas de reinserción laboral. La intervención busca no solo satisfacer necesidades inmediatas, sino también facilitar la reconexión de estas personas con el sistema social.

La intervención social con personas sin hogar es un campo multidisciplinario que se enfoca en abordar las complejas realidades que enfrentan los individuos en situación de calle. Esta problemática se entiende desde diversas perspectivas, incluyendo la sociología, la psicología, la economía y el trabajo social.

El fenómeno de la falta de hogar no es solo una cuestión de carencia material, sino que también involucra factores sociales, psicológicos y estructurales. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), las personas sin hogar suelen experimentar altos niveles de vulnerabilidad, que incluyen problemas de salud mental, adicciones y aislamiento social (OMS, 2016). En este contexto, la intervención social busca no sólo proporcionar recursos materiales, sino también fomentar la inclusión social y el bienestar emocional de estas personas.

En Zaragoza, la intervención del trabajo social con personas sin hogar es fundamental para abordar la compleja realidad de esta población vulnerable. La Coordinadora de Personas Sin Hogar juega un papel crucial al aglutinar esfuerzos de diversas entidades y profesionales, promoviendo la colaboración entre servicios sociales, organizaciones no gubernamentales y voluntarios. La Coordinadora está conformada por las siguientes entidades, Cáritas, Cruz Roja, Fundación San Blas, Fundación La Caridad, Fundación Cruz Blanca, Hijas de la Caridad San vicente de Paul, Santa Hermandad del Refugio, Centro Social San Antonio Sercade y la Obra Social de la parroquia del Carmen. A través de programas de atención integral, se busca no solo proporcionar soluciones habitacionales temporales, sino también ofrecer apoyo psicológico, asesoría legal y oportunidades de

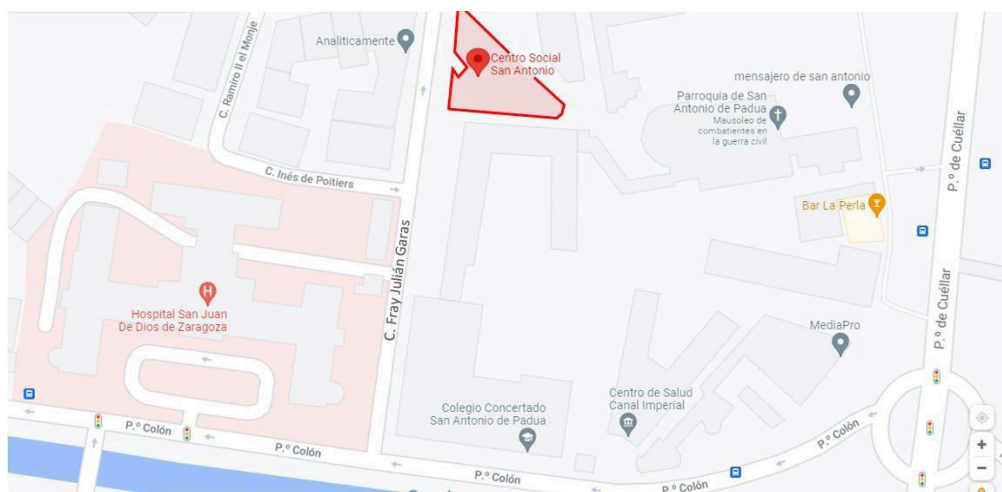
formación laboral. Esta labor coordinada permite una atención más efectiva y humanizada, fomentando la inclusión social y el empoderamiento de las personas sin hogar, y contribuyendo a la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

5. CENTRO SOCIAL SAN ANTONIO, SERCADE

5.1 Datos de identificación

- Nombre: Centro Social San Antonio, SERCADE
- Domicilio postal: Calle Fray Julián Garas, 1, 50006 Zaragoza
- Correo electrónico: contacto.cssa@sercade.org
- Teléfono: 976371628
- Dirección web: <http://centrosocialsanantonio.es/www.sercade.org>
- Horario de atención: 9:00-20:00h
- Redes sociales: Twitter: @sercaderongd
Facebook: @cssazaragoza

Localización del Centro Social San Antonio, Sercade



Fuente: elaboración propia

5.2 Creación y evolución

La fundación se remonta a 1929, cuando los Hermanos Capuchinos fundaron el convento de San Antonio de Padua en el barrio de Toro, con el objetivo de apoyar y fomentar el desarrollo comunitario. Al año siguiente, en 1930, se inauguró el primer comedor social para los hijos de las familias más necesitadas del colegio, seguido por otros comedores en los años posteriores para ayudar a los más desfavorecidos de la zona. En 1949, se establecieron el Hogar de San Antonio y el Hogar de San José, que se convirtieron en

puntos de encuentro, sentando las bases del actual Centro Social San Antonio. Desde 1950 hasta el año 2000, los Hermanos Capuchinos continuaron promoviendo el tejido social del barrio con diversos proyectos.

En 2004 se completó la construcción del edificio actual, que alberga el Hogar de Mayores, convertido hoy en Centro de Día, y el Comedor Social, convirtiéndose en un lugar de actividades para los vecinos de Torrero. Desde su creación en 2005 por los Hermanos Capuchinos en Zaragoza, el Centro Social San Antonio ha experimentado un notable desarrollo. En sus comienzos, su enfoque se centraba en la asistencia inmediata a la comunidad, especialmente a las personas sin hogar y la gestión estaba a cargo de frailes de la orden, pero en 2005 la entidad se profesionalizó al contratar a trabajadores sociales y comenzó a implementar planes de intervención, buscando no solo ofrecer asistencia, sino también apoyar el desarrollo personal para facilitar la inserción social. Esta labor queda reflejada en la experiencia compartida por una de las personas entrevistadas, la cual expresa la importancia y el impacto que ha tenido en su vida la iniciativa de inserción laboral que llevan a cabo en el centro, permitiendo así insertarse en el mundo laboral.

A partir de 2012, el centro comenzó a diversificarse y a colaborar con otras entidades, formando parte de la Coordinadora de Personas Sin Hogar de Zaragoza, la Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión y la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado. En 2018, se integró en Sercade (Servicio Capuchino de Desarrollo y Solidaridad), que se encarga de coordinar la obra social de los Hermanos Capuchinos en España. Desde 2019, el centro ha enfocado su intervención en un enfoque más integral, fortaleciendo su equipo profesional y lanzado anualmente programas innovadores, como el de inserción juvenil en colaboración con la Alianza Hospes.

El Centro Social San Antonio ha evolucionado significativamente desde sus inicios, pasando de un modelo asistencialista a un enfoque integral de intervención y desarrollo personal. En sus primeros años, el centro se centraba en brindar asistencia básica a personas en situación de vulnerabilidad, como servicios de comedor y apoyo económico. Sin embargo, ha cambiado hacia un modelo más holístico que reconoce la importancia del bienestar integral, abordando no sólo las necesidades materiales, sino también problemas de soledad, salud mental y adicciones.

Actualmente, el centro implementa programas que promueven la autonomía, el empoderamiento y la participación activa de los individuos. Ejemplos de esto son el Hogar de Mujeres y el programa de inserción residencial juvenil, que reflejan un compromiso con el desarrollo personal y la profesionalización de sus servicios. Esta transformación destaca la necesidad de un apoyo continuo y busca no solo aliviar la vulnerabilidad inmediata, sino también crear oportunidades que permitan a las personas recuperar su autonomía y

contribuir a la comunidad. El Centro Social San Antonio por lo tanto, se ha convertido en un agente de cambio en lugar de un simple proveedor de ayuda.

5.3 Naturaleza y dependencia. Planteamiento filosófico - ético

Sercade (servicio capuchino para el desarrollo y la solidaridad) es una asociación sin ánimo de lucro inscrita en el registro nacional de asociaciones desde 1998, con sede en Madrid, dentro de la que se encuentra el Centro Social San Antonio de Zaragoza.

Esta se constituye como la expresión de toda la acción social que los Hermanos Menores Capuchinos han desarrollado durante décadas, colaborando con diferentes entidades y con un gran número de voluntarios.

En su estatuto de la Asociación “Servicio Capuchino de Cooperación al Desarrollo” (Sercade) se establece que el gobierno y la administración de la asociación estarán a cargo de la Asamblea General de Socios, como órgano supremo, y la Junta Directiva, como órgano colegiado de dirección permanente.

Misión

Sercade es la asociación que tiene como función principal el acompañamiento a los Capuchinos de España en la gestión, coordinación, cohesión y desarrollo de sus programas sociales, tanto en España en las 34 presencias que mantienen en la actualidad, como en las custodias de México, Venezuela y Ecuador; así como en otros lugares que por su relación de historia, hermandad, significado o presencias puntuales en donde consideremos importante actuar. Dicha labor irá encaminada tanto a la gestión de programas de acción social y de cooperación al desarrollo, como a la intervención en educación en valores y sensibilización en los centros de formación, colegios y parroquias existentes.

Visión

Sercade pretende erigirse en la marca social de los Capuchinos por ser la entidad que cohesiona todos sus programas y dinamice la dimensión social del carácter franciscano. Sercade pretende acompañar los programas de intervención social dotándolos de un horizonte evangélico y de un verdadero impacto social en consonancia con las necesidades de la sociedad.

Sercade explorará en cada una de sus actuaciones, no solamente la práctica de la acción social sino mecanismos que fomenten la participación de la sociedad en ellos por medio del voluntariado y el cambio de conciencia colectiva mediante la sensibilización. Sercade cree en el trabajo en red y por ello fomentará la participación conjunta de las comisiones, grupos, espacios y entidades de sensibilidad franciscana en la construcción de una obra social eficaz y eficiente.

Valores

Sercade define su identidad en el carácter franciscano y de él extrae los cuatro valores o dimensiones que lo concretan y que definirán cada una de nuestras acciones:

- Justicia como el cometido de todo ser humano y por lo tanto como el destino que debe tener la sociedad en su conjunto. La Justicia es el respeto a los derechos humanos y la promoción del ser humano hacia la paz y el bien común.
- Dignidad como el reconocimiento del valor intrínseco de todo ser humano más allá de sus características o condiciones. Dignidad es considerarnos en igualdad en derechos y deberes.
- Ecología es asumida desde un valor que engloba no solamente el cuidado y respeto por la creación sino también por su dimensión estética. Tal y como nos definió Francisco, seres humanos siendo parte de la creación, elementos en conexión con nuestro medio.
- Solidaridad, la inevitable corresponsabilidad que nos debe regir en el cuidado de la fraternidad global y en toda relación. La solidaridad es la herramienta de actuación principal, la que materializa y hace efectiva a la “fraternidad”.

5.4 Objetivos

El objetivo principal es crear un espacio de referencia en la atención e intervención social dignificando, reinsertando y respondiendo a las necesidades de personas mayores, mujeres, familias y colectivo sin hogar. Además, se busca ofrecer un espacio de convivencia mediante espacios propicios para el ocio y cuidado.

Trabajar en red, complementando la labor del centro con otras entidades sociales y así optimizar los recursos y priorizar aquellos casos con expediente abierto en el Centro Municipal de Servicios Sociales, mejorando la situación de las personas beneficiarias a la vez que planteando cambios de actitud en la rutina de éstas. Actualmente se forma parte de la Coordinadora de Centros y Servicios para Personas Sin Hogar de Zaragoza, desde la cual se trabaja en conjunto el diseño e implemento de iniciativas en dicho ámbito.

De igual manera, se forma parte de la Red Aragonesa de entidades sociales para la Inclusión, con el fin de establecer mecanismos de relación y coordinación entre entidades sociales que trabajan con personas en situación o riesgo de exclusión social.

La trabajadora social del Centro Social San Antonio destaca a la hora de compartir su testimonio la metodología de trabajo en red que llevan a cabo y señala la importancia de formar parte tanto de la Coordinadora como de la Red Aragonesa para conseguir unas intervenciones verdaderamente eficaces.

5.5 Financiación, estructura organizativa y recursos

En cuanto a las fuentes de financiamiento, el Centro Social San Antonio obtiene sus recursos principalmente de ingresos generados por sus propias actividades, donaciones, fondos relacionados con los Hermanos Capuchinos y subvenciones tanto del sector público como privado. Esta información está disponible en su sitio web.

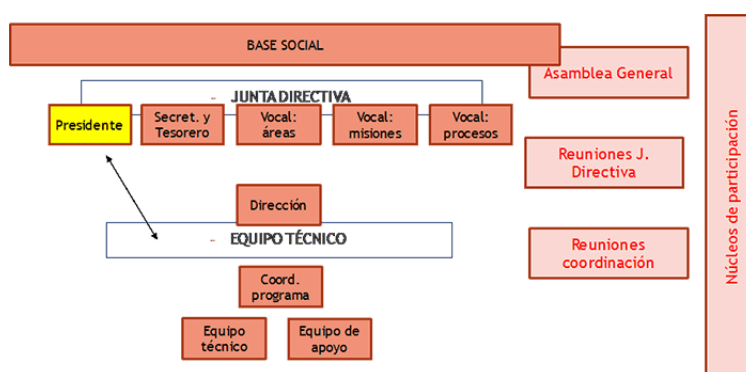
Sercade está formada por todos los Hermanos Menores Capuchinos de la Provincia de España, por la base social, compuesta tanto por los trabajadores como los voluntarios que ofrecen su tiempo y los socios vinculados a las presencias y proyectos de la asociación.

La Asamblea General es el máximo órgano de decisiones de Sercade, se reúne una vez al año y se articula en torno a tres núcleos, áreas de participación o vocalías: área de proyectos, área de misiones, área de sensibilización, cuya finalidad es reflexionar sobre la realidad social, animar los proyectos, sensibilizar a la población, cooperar con los profesionales en la ejecución de los proyectos manteniendo los valores propios, entre otros.

La Junta Directiva está formada por el Presidente, el Secretario/a y Tesorero/a y tres vocales: uno para cada área de participación anteriormente mencionadas.

Por último, el equipo técnico lleva a cabo la labor más directa: coordinación de programas y ejecución de proyectos, en colaboración con un equipo de apoyo y supervisión.

Organigrama Sercade



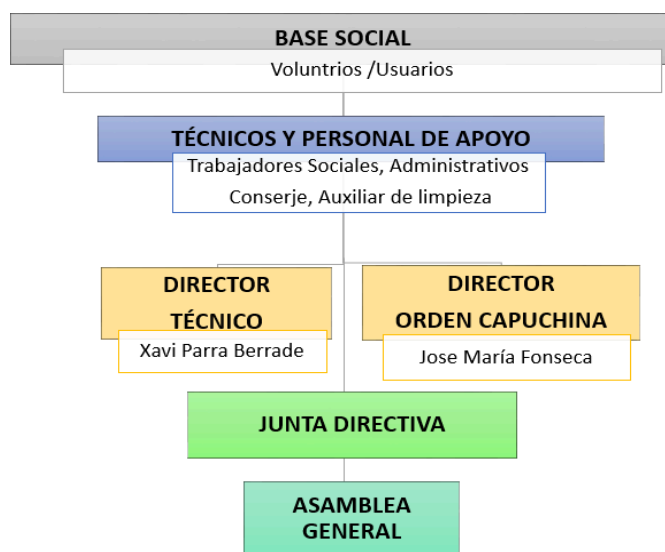
Fuente: Documentos internos del Centro Social San Antonio

En cuanto al organigrama del Centro Social San Antonio, Sercade, se destaca por base social compuesta por voluntarios y usuarios implicados en la medida de lo posible para la elección de actividades y desarrollo de éstas que son coordinadas y gestionadas por el equipo técnico y de apoyo bajo las directrices tanto del director técnico, Xavi Parra Berrade, como el de la orden capuchina, Jose María Fonseca, que forman parte de la Junta Directiva y Asamblea General.

Según mi experiencia y las afirmaciones de la trabajadora social de San Antonio, el voluntariado es un pilar fundamental en la acción del centro social. Asimismo, expresa que a

menudo la labor de los voluntarios es insuficiente para satisfacer y cubrir las necesidades de las personas que acuden al centro. El hecho de que las funciones de los trabajadores sociales acompañadas de la labor de los voluntarios no cubran las necesidades de los usuarios no hace más que revelar la falta de recursos con los que las instituciones sociales cuentan para hacer frente a los desafíos de cada usuario.

Organigrama Centro Social San Antonio, Sercade



Fuente: Elaboración propia

El centro cuenta con una serie de recursos los cuales se clasifican en recursos personales, materiales y técnicos.

Personales: Siete trabajadores sociales, una coordinadora, un conserje, dos cocineros pertenecientes a una empresa externa, encargada de limpieza, un administrativo, personal voluntario (una psicóloga, un médico y diferentes voluntarios y profesionales que llevan a cabo los diferentes talleres).

Materiales: En la planta baja (recepción, comedor, centro de día, sala multiusos y despacho de reprografía y administración). En la primera planta (tres despachos de trabajadores sociales, despacho para la psicóloga, despacho para gestiones administrativas, consultorio de atención farmacológica, sala de reuniones, salas para los diferentes talleres, ordenadores, mobiliario, impresora, material de oficina): En planta sótano (almacén de ropero, dos talleres ocupacionales, despensa, lavandería y duchas, parking y furgoneta).

Técnicos: Microsoft Office, Microsoft Teams y Outlook.

5.6 Funcionamiento

Las primeras personas en contactar con el usuario al acudir o llamar al centro son el conserje y el administrativo del centro. Ambos se coordinan para informar tanto a usuarios como voluntarios los servicios que se ofrecen en éste, gestionan la parte logística tal como recibir y organizar las diferentes donaciones, coordinan el servicio de ropero, comedor y banco de alimentos, además, de conceder citas, atender llamadas y organizar tareas administrativas.

El centro cuenta con cuatro trabajadores sociales, cada uno encargado de un colectivo específico, de manera que según la tipología del caso se concede una cita con el trabajador social más indicado a excepción de las derivaciones directas a un trabajador concreto desde otra entidad.

Durante la primera entrevista de acogida, se valora la situación de partida, las necesidades emergentes y los recursos que más se adecuan al caso tanto de la entidad como de otras complementarias a esta con el fin de realizar una intervención eficiente. A su vez se aconseja la participación en alguno de los diferentes programas ofrecidos por la entidad y la obligatoriedad de participar por lo menos en uno de estos para acceder a servicios de la entidad como el comedor, banco de alimentos o ropero, con esto se pretende establecer un plan de intervención constante y propiciar el compromiso del usuario. En el diario de campo utilizado durante mi periodo de prácticas en la intervención queda reflejado la dificultad de compromiso de las personas que acuden al centro con estos programas, lo cual dificulta el acceso a dichos servicios de la entidad y, por lo tanto, dificulta la intervención.

Cabe resaltar que por cuestión de aforo y las nuevas medidas de seguridad la admisión al comedor ha pasado de 13 personas a 35. Al resto de personas se les entrega varios tupperes que contienen comida ya cocinada. Esto no se debe confundir con el lote de alimentos, entregados a los usuarios considerados para este servicio.

Cada trabajador social se encarga de seguir el itinerario y avance constante de sus respectivos usuarios, así como un seguimiento en las participaciones en los talleres a los que se han comprometido a participar. Cada sesión de las actividades es supervisada por su trabajador de referencia, salvo el comedor, el cual es supervisado y coordinado cada día por uno de los trabajadores sociales del centro.

Cada lunes se realiza una reunión de equipo para comprobar la planificación preestablecida y cumplimiento de objetivos con el fin de determinar decisiones en equipo que favorezcan el buen funcionamiento y coordinación de éste.

Cabe destacar que uno de los principales recursos de la entidad son los diferentes alojamientos para personas en circunstancias precarias con empleo que utilizan este recurso para mejorar su situación. Todas las mujeres a las que se les ofrece alojamiento deben ser mayores de 18 años y estar en periodo formativo o realizando acciones que

posibiliten el acceso al mercado laboral. Actualmente se encuentran haciendo uso de estos alojamientos, 16 mujeres, 7 hombres y 3 familias.

Los alojamientos existentes son:

- 1) Residencia Hogar San Francisco con 12 plazas para mujeres
- 2) Dos pisos:
 - a. En el actur, con 3 plazas para hombres
 - b. En Torrero, con 4 plazas para hombres
- 3) Tres pisos familiares:
 - a. Uno en el Arrabal
 - b. Dos en Torrero
- 4) Dos pisos familiares cedidos por el Ayuntamiento:
 - a. En las Fuentes
 - b. En el Arrabal

Por otro lado, el Centro Social dispone de un médico que gestiona la atención farmacológica con cita previa los jueves, tres voluntarias psicológicas que prestan sus servicios varios días a la semana y tres voluntarios administrativos encargados de gestionar diligencias administrativas de los usuarios con cita previa de lunes a viernes.

5.7 Trabajo Social

Funciones: Llevar a cabo la intervención a su cargo en coordinación con su equipo de trabajo y bajo la tutela o supervisión del coordinador del programa. Respetar y hacer respetar los derechos de los beneficiarios de los programas, verdaderos protagonistas de la entidad, haciéndoles participar de su propio proceso de promoción personal. Acompañar a la coordinación del programa en los procesos de la entidad (participación en redes, sensibilización, voluntariado e incidencia) apoyando en la gestión del voluntariado, suministrando información para la sensibilización y acompañando en la reflexión sobre la realidad y objetivos del programa. Gestionar técnicamente y con calidad los dispositivos a los que su trabajo pertenece siendo la parte más evidente y manifiesta de la entidad. Realizar las funciones específicas de su cargo/ puesto de trabajo desde una orientación de prevención, intervención, asistencia y promoción de la persona desde su conocimiento y formación profesional en el área de: Trabajo social, Educación social, Psicología o Integración.

Sin embargo, durante mis prácticas, observé que el rol de las trabajadoras sociales en el centro social abarca una variedad de tareas.

Conforme avanzaba el tiempo, me di cuenta de que muchos días gran parte de la jornada se dedicaba a hacer tareas que, aunque son muy importantes, no corresponden directamente a las competencias de las trabajadoras sociales. Esto provoca que se pierda tiempo valioso que podría destinarse a actividades más específicas del trabajo social.

Esta situación resalta la necesidad de una clara delineación de funciones dentro del equipo. El objetivo principal de estas funciones es establecer pautas de conducta, dinámicas y acceso a recursos que faciliten el desarrollo del día a día con normalidad para la reinserción en la sociedad como un proceso normalizado en condiciones dignas, a través del aprendizaje de conocimientos, valores y normas sociales.

Si hablamos de las metodologías y técnicas utilizadas debemos destacar como pieza angular de la intervención la entrevista, una técnica que permite establecer un proceso de acogida para el usuario propiciando un ambiente de confianza, escucha activa y confidencialidad, de tal manera que desde el contacto interpersonal entre usuario y trabajador social se atienden las necesidades psicosociales que atraviesa la persona. De forma paralela, se utiliza la observación de los usuarios, analizando su lenguaje verbal, no verbal y paraverbal, pues puede revelar su estado de ánimo, de salud, sus posibles adicciones, patologías, su predisposición, recaídas e inclusive revelar demandas latentes.

También se emplean dinámicas en grupo que favorecen la participación y compenetración de los asistentes, con ello se consigue romper el hielo y establecer vínculos que mejoran la comunicación y confianza mutua.

Por otro lado, en algunas situaciones es necesario realizar visitas domiciliarias con el fin de mejorar las condiciones habitacionales del usuario.

6. DISCUSIÓN Y REFLEXIÓN

6.1 Recapitulación propósitos investigación

Esta investigación se proponía abordar la desconexión de individuos y grupos del sistema de protección e inclusión social, un fenómeno que contribuye a la creciente exclusión social. Su objetivo principal era entender las causas y consecuencias de esta desconexión, así como su impacto en la calidad de vida y el acceso a recursos esenciales como educación, salud y empleo.

En un segundo plano, la investigación buscaba explorar los recursos disponibles dentro del sistema para aquellos que se encuentran desconectados, las cuales visibilizan su potencial y diseñan intervenciones efectivas que faciliten su reintegración. Asimismo, se examina cómo el propio sistema puede perpetuar la exclusión, identificando barreras que afectan el acceso equitativo a los recursos.

La investigación plantea preguntas específicas sobre la conducta de los usuarios de instituciones como el Centro Social San Antonio, indagando sobre las razones detrás de la cronificación de ciertos usuarios y las decisiones de aquellos que optan por abandonar el sistema de intervención tanto de dicha entidad como del resto de instituciones de la ciudad. El propósito de esta investigación ha sido no solo comprender la desconexión del sistema, sino también ofrecer una crítica constructiva sobre cómo las instituciones pueden mejorar su enfoque para ser más inclusivas y efectivas, además de contribuir al desarrollo de políticas que favorezcan la inclusión social, garantizando el acceso a recursos y oportunidades para todos, abordando la problemática desde una perspectiva humanista que respete la dignidad de cada individuo.

6.2 ¿Qué papel ocupa el Centro Social San Antonio Sercade en la labor de reconexión?

El Centro Social San Antonio desempeña un papel crucial en la reconexión de los usuarios con el sistema social y comunitario, actuando como un puente que facilita el acceso a recursos y servicios vitales para las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social.

El proceso de acogida en el centro comienza con una entrevista inicial, dónde se evalúan las necesidades biopsicosociales de cada usuario. A través de esta valoración, los trabajadores sociales pueden identificar las situaciones específicas de cada persona, lo que les permite diseñar un plan de intervención adecuado y personalizado. Este paso es fundamental para reconectar a los usuarios con el sistema, ya que, al contrario que en otras entidades como Cáritas Fogaral donde atienden a perfiles más concretos de personas o

usuarios, son perfiles muy diversos los que acuden a San Antonio, y esto les ayuda a reconocer sus necesidades y las posibilidades de acceder a recursos disponibles.

El centro ofrece una variedad de servicios, como el comedor, el banco de alimentos y el ropero, que son esenciales para las personas sin hogar y aquellas en situación de vulnerabilidad. Para acceder a estos servicios, los usuarios deben participar en programas de intervención social, lo que fomenta su compromiso y los motiva a involucrarse activamente en su propio proceso de reinserción. Al obligar a la participación en talleres y actividades, el centro no sólo proporciona recursos materiales, sino que también promueve el desarrollo personal y la adquisición de habilidades que faciliten la integración social.

Los trabajadores sociales del centro son responsables de realizar un seguimiento continuo del progreso de cada usuario. Este acompañamiento es esencial para asegurar que los usuarios se mantengan en el camino hacia la reintegración, supervisando su participación en actividades y talleres, y ajustando el plan de intervención según sea necesario. Este enfoque proactivo ayuda a los usuarios a sentirse apoyados y valorados, lo que es fundamental para su motivación y confianza en el sistema.

El Centro Social San Antonio no solo se enfoca en la atención individual, sino que también promueve la participación activa de los usuarios a través del voluntariado y otras iniciativas comunitarias. Esta participación no solo beneficia a los propios usuarios, sino que también contribuye al fortalecimiento de la comunidad y a la creación de redes de apoyo que son vitales para la inclusión social.

El Centro Social San Antonio trabaja en colaboración con otras entidades y servicios sociales locales, lo que amplía el alcance de su intervención y permite una respuesta más integral a las necesidades de los usuarios. De acuerdo con lo que mencionó la trabajadora social de Fogaral durante la entrevista, se llevan a cabo una serie de métodos para que esta coordinación resulte óptima, estos son, reuniones, comunicación constante, definir roles claros y compartir recursos e información.

Esta colaboración en la red de servicios sociales es fundamental para garantizar que los usuarios tengan acceso a una gama más amplia de recursos y apoyo, facilitando así su reconexión con el sistema.

En el marco de mis prácticas en el centro social, pude observar la importancia de la coordinación entre profesionales en el trabajo social. Pudiendo ser partícipe de una reunión conformada por una trabajadora social de Cáritas Fogaral, una trabajadora social del Centro Municipal de SS.SS., un trabajador social de Adunare, mi tutora y yo. La reunión fue muy enriquecedora para comprender cómo se lleva a cabo la colaboración entre diferentes entidades, como se trabajan en los diferentes ámbitos de una persona desde las distintas entidades y cómo esto puede mejorar la calidad de la intervención social.

La misión y los valores de Sercade, que incluyen la dignidad, la justicia y la solidaridad, guían todas las acciones del Centro Social San Antonio. Este enfoque humanista asegura que cada usuario sea tratado con respeto y dignidad, lo cual es esencial para fomentar un sentido de pertenencia y aceptación dentro de la sociedad.

El centro lleva a cabo una serie de tareas a través de las cuales se pretende alcanzar el objetivo último de cualquier entidad social, la reconexión del usuario con el sistema.

En este caso las tareas son facilitación de recursos, los centros como San Antonio actúan como intermediarias que conectan a los usuarios con recursos y servicios que de otro modo podrían ser inaccesibles para ellos.

Empoderamiento, a través de la educación y el apoyo, los usuarios adquieren las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas y enfrentar su situación de manera proactiva.

Construcción de redes, al fomentar la interacción social y la creación de lazos comunitarios, los centros ayudan a los usuarios a reconstruir su red de apoyo, lo que es esencial para su reintegración.

Prevención de la Exclusión Social, al ofrecer un espacio seguro y recursos accesibles, contribuyen a reducir el riesgo de exclusión y marginalización de los usuarios.

En resumen, el Centro Social San Antonio actúa como un agente para la reconexión de los usuarios con el sistema, proporcionando no sólo asistencia material, sino también apoyo emocional, formación y oportunidades para el desarrollo personal, todo ello en un marco de dignidad y respeto.

6.3 Análisis de las entrevistas realizadas

Mediante la recopilación de testimonios variados que reflejan diferentes perspectivas sobre la permanencia en el centro podemos analizar la experiencia de los usuarios del centro en relación con su desconexión del sistema de bienestar. Las entrevistas indican que muchos usuarios llegan al centro debido a una crisis en sus vidas, como la falta de vivienda, salud mental deteriorada o problemas para acceder al empleo, y encuentran en el centro un espacio de apoyo crucial.

La mayoría de los usuarios expresan un alto grado de satisfacción con los servicios ofrecidos, lo que sugiere que estos están alineados con sus necesidades. Sin embargo, otras personas entrevistadas tienen una visión más crítica e indican que el centro sólo cubre sus necesidades básicas. Mencionando así la necesidad de atención más personalizada y especializada.

Las personas entrevistadas citan razones como la cobertura de necesidades básicas, como pueden ser el alimento o el refugio, el apoyo emocional y social, y la sensación de pertenencia como sus motivos de permanencia en el centro. Además los talleres, la

atención psicológica y el acompañamiento en la búsqueda de empleo son elementos que los usuarios consideran valiosos. En cambio otras personas mencionan que las relaciones con otros usuarios pueden ser complicadas, lo que indica que la dinámica social dentro del centro también influye en la decisión de permanecer en este.

Es evidente que hay una necesidad de atención más personalizada y una comunicación más efectiva entre los profesionales y las personas que acuden a las entidades sociales. Implementar un sistema que permita un seguimiento más individualizado podría ayudar a mejorar la calidad de la atención.

La colaboración y comunicación entre diferentes entidades, como se mencionó en la experiencia de Fogaral, son fundamentales. Se podría promover la creación de plataformas digitales que faciliten el intercambio de información entre profesionales y entidades, optimizando así el apoyo a los usuarios.

La diferencia en las experiencias de los usuarios en función del género puede ser un tema relevante para analizar en este contexto. Aunque todos los entrevistados pertenecen a la misma entidad y enfrentan circunstancias similares de vulnerabilidad, las respuestas sugieren que hay variaciones en cómo cada uno percibe su experiencia en el centro.

La mujer entrevistada expresa satisfacción con los servicios del centro, resaltando el apoyo y atención que recibe. Sin embargo, los hombres entrevistados, mencionan descontento y una experiencia más ambivalente.

La entrevistada femenina muestra una conexión positiva con el personal mientras que los hombres mencionan relaciones difíciles con otros usuarios. Esto sugiere que las mujeres pueden tener un acceso a redes de apoyo en este entorno, mientras que los hombres podrían enfrentar más conflictos interpersonales.

Uno de los hombres entrevistados menciona la necesidad de una atención personalizada, mientras que la mujer no plantea este tipo de quejas. Esto podría apuntar a una diferencia en cómo se manejan las necesidades individuales de los hombres y las mujeres.

A través de la variable género se pueden observar diferencias a la hora de experimentar la vulnerabilidad y el acceso a redes de apoyo, lo cual puede ser valioso para considerar en el diseño de programas y servicios sociales.

Asimismo podemos analizar las entrevistas a través de la variable género. En este caso, las personas de 32 y 46 años se encuentran en una etapa donde buscan rehacer su vida y tienen expectativas de cambio y construcción de un futuro. Sin embargo, la persona de 74 años parece haber llegado a un punto de aceptación de su situación, lo que puede ser un reflejo de la experiencia acumulada y las limitaciones físicas y sociales que siente.

A su vez, las expectativas de futuro son más activas en las dos personas jóvenes, mientras que la persona mayor parece haber llegado a un punto de resignación.

Todo esto refleja que la variable edad juega un papel importante en la percepción de su situación y su relación con el centro.

El hecho de indagar en la vida de las personas entrevistadas representa un desafío significativo en el ámbito de la investigación. El reto no se encuentra solamente en la complejidad de las historias personales, sino también en la necesidad de abordarlas desde el respeto a la intimidad de cada persona.

Los entrevistados pueden sentirse tratados como “ratas de laboratorio”, teniendo la sensación de que sus experiencias y emociones están siendo tratadas como simples datos sin contexto humano. Esta percepción puede generar un sentimiento de juicio y vulnerabilidad y crear un ambiente de desconfianza y autoevaluación que puede repercutir en la investigación. La falta de apertura por parte de los entrevistados a menudo limita la calidad de las respuestas y, por consiguiente, el entendimiento del fenómeno que se está estudiando. La percepción de ser juzgados ha podido llevar a los entrevistados a omitir detalles o a modificar sus relatos para dar un testimonio que creen que será más aceptado. Es importante también por parte del investigador desarrollar estrategias que generen un ambiente seguro y de confianza donde los entrevistados encuentren un espacio seguro para compartir su testimonio de manera genuina, permitiendo así una exploración y comprensión más profunda de los fenómenos investigados.

El análisis de estas entrevistas revela la diversidad de experiencias entre los usuarios y la complejidad de la intervención social. Debido a esta complejidad y, de acuerdo con lo aportado por las profesionales entrevistadas, se implantan una serie de indicadores que evalúan de manera cuantitativa y cualitativa cada intervención. La importancia de ofrecer un espacio seguro, el apoyo emocional y la atención personalizada son elementos clave para fomentar la permanencia y la satisfacción de los usuarios. Además, el enfoque en la colaboración con otras entidades y la necesidad de abordar de manera integral aspectos como la salud mental y la vivienda son esenciales para mejorar las intervenciones sociales. Finalmente, es evidente que el camino hacia la reintegración y la autonomía es un proceso largo y multifacético que requiere un enfoque coordinado y sensible a las necesidades individuales de cada persona.

7. CONCLUSIONES

La investigación realizada sobre las intervenciones del Centro Social San Antonio ha puesto de manifiesto la complejidad y diversidad de la problemática de la falta de vivienda y la desconexión social que enfrentan muchas personas en situaciones de vulnerabilidad. A lo largo del trabajo, se ha evidenciado que la exclusión social no es solo el resultado de la falta de recursos materiales, sino que está profundamente entrelazada con factores socioeconómicos, culturales y psicológicos que perpetúan un ciclo de marginación y estigmatización.

La información obtenida a través de los métodos de recogida ha evidenciado que, a pesar de diversas razones sociales, culturales y económicas, y aunque la falta de recursos financieros es una de las principales causas que impiden que las personas puedan acceder a servicios de bienestar, como atención médica, educación o vivienda digna, las barreras que enfrentan algunas personas van más allá de la mera cuestión económica. Las barreras estructurales juegan un papel crucial, ya que muchos programas de bienestar están diseñados de manera que excluyen a algunos grupos, ya sea por criterios restrictivos o por una burocracia compleja que dificulta el acceso. Además, las barreras psicológicas, como el miedo a la estigmatización, la desconfianza en un sistema que debería protegerlos y la problemática cada vez más notable de la salud mental, pueden llevar a muchos a no buscar ayuda.

Los datos recogidos a través de la observación participante, entrevistas y análisis documental han permitido comprender cómo las intervenciones del centro no solo satisfacen necesidades inmediatas, como el acceso a un techo y alimentos, sino que también buscan establecer un marco de apoyo integral que promueva la reinserción social y el empoderamiento de los usuarios. Estas intervenciones se fundamentan en un enfoque humanista que valora la dignidad de cada individuo, propiciando un espacio donde se fomenta la participación activa y el desarrollo personal.

A pesar de los logros alcanzados, la investigación ha señalado la necesidad de que las instituciones sociales, como el Centro San Antonio, adapten sus enfoques y prácticas para enfrentar los desafíos actuales. Es fundamental que se promuevan políticas más inclusivas y flexibles, que consideren la diversidad de experiencias y realidades de las personas atendidas. Además, la colaboración entre diferentes entidades y la formación continua de los profesionales son esenciales para optimizar los recursos y mejorar la calidad de la atención.

En resumen, la labor del centro Social San Antonio es un modelo de cómo las instituciones pueden actuar como puentes para la reconexión de personas en situación de exclusión con el sistema de bienestar social. Sin embargo, es crucial que se mantenga un compromiso

constante por parte de la sociedad en su conjunto para abordar las barreras que impiden la inclusión plena, garantizando así que todos los individuos tengan acceso a los recursos y oportunidades necesarios para mejorar su calidad de vida. Este trabajo no solo ha contribuido a visibilizar la realidad de las personas sin hogar en Zaragoza, sino que también ha puesto de relieve la importancia de una acción social coordinada y humanitaria que priorice el bienestar y la dignidad de cada persona.

7.1 Limitaciones

En el desarrollo de este trabajo de fin de grado, uno de los principales desafíos ha sido la limitación en el número de entrevistas realizadas. Si bien se han conseguido aportes sugerentes, es fundamental reconocer que estos resultados deben ser interpretados con cautela, dados los posibles sesgos y la falta de representatividad en la muestra. Al tratarse de casos personales pueden reflejar más sus propias trayectorias vitales que las de personas que acuden al Centro Social. Para futuras investigaciones, sería recomendable considerar una mayor diversificación en la recolección de datos, a fin de enriquecer el análisis y ofrecer una visión más completa del tema estudiado.

Asimismo, considero relevante resaltar que se han establecido sinergias significativas con Fogaral. Dada la relevancia de estas interacciones, merecería un estudio más detenido para explorar en profundidad las oportunidades que presentan y el impacto que podrían tener en el contexto de las intervenciones sociales.

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Pro Derechos Humanos de Aragón. (2022). Informe sobre Migraciones y Derechos Humanos.
- Cabrera, P. J. (2016). IV Estudio Cruz Roja Zaragoza.
- Constitución Española de 1978. Artículo 47
- Cruz Roja Española. (2021). Informe de Actividades en Zaragoza.
- Fontana, F. (2007): Políticas Sociales y Bienestar en España: un enfoque comparado.
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS). (2022). Memoria de Actividades.
- Organización Mundial de la Salud (2016). Health and homelessness.
- Pérez, J.A. (2010). La política social en España: una aproximación crítica.
- Raya, E., & Caparrós, N. (2018). Ciencia y esencia del Trabajo Social.
- Red contra la Pobreza y la Inclusión (2020). Informe Anual sobre la Pobreza en Aragón.

WEBGRAFÍA

- SERCADE (2019). Estatutos vigentes-SERCADE. Recuperado el 07 de 11 del 2021, de https://www.sercade.org/documentos/admin/documentos/transparencia/estatutos_vigentes_sercade.pdf
- SERCADE (s.f.). Plan operativo. Recuperado el 07 de 11 del 2021, de https://www.sercade.org/documentos/admin/documentos/transparencia/plan_operativo.pdf
- Entidades - Red Aragonesa de Inclusión (2025). <https://redaragonesa.org/entidades/>

ANEXOS

Guiones entrevistas

(Inciso: se adaptarán las preguntas en función de las respuestas de los entrevistados con el fin de profundizar en temas relevantes)

Entrevista TS Centro Social San Antonio:

1. ¿ Podría compartir una breve descripción de la institución en la que trabaja y cuál es su misión?
2. ¿Qué tipo de usuarios atienden en el centro y cuáles son los principales desafíos que enfrentan?
3. ¿Qué tipo de intervenciones sociales se llevan a cabo en el centro?¿Podría mencionar algunas de las más relevantes?
4. ¿Cómo se determina qué tipo de intervención es adecuada para cada usuario?
5. Desde su experiencia, ¿cómo han impactado estas intervenciones en la vida de los usuarios? ¿Puede compartir algún testimonio en el que haya evidenciado un cambio positivo? En su opinión, ¿cuáles son los aspectos más efectivos de las intervenciones y por qué?
6. ¿Cuáles son las razones más comunes por las que los usuarios deciden permanecer en el centro? Por otro lado, ¿qué factores influyen en la decisión de algunos usuarios de no continuar en el centro?
7. Desde el centro, ¿Han identificado patrones o tendencias en la permanencia de los usuarios a lo largo del tiempo? ¿Existen desafíos comunes en todas las intervenciones?
8. ¿Colaboran con otras instituciones o profesionales en la implementación de estas intervenciones?
9. ¿Cómo se imagina el futuro de las intervenciones sociales desde su institución y en un ámbito más amplio?

Trabajadora Social San Antonio, Sercade

- **E:** Antes que nada me gustaría agradecerle su disposición para compartir su experiencia como profesional y decirle que toda la información que proporcione se utilizará con fines meramente académicos.
- **TS:** Muchas gracias a ti.
- **E:** Para comenzar, ¿nos podría explicar la entidad en la que trabaja y cuál es su misión?
- **TS:** La entidad es Sercade (Servicio Capuchino para el Desarrollo), es la acción social de los Capuchinos, entonces la misión es trabajar por la acción humana con los más vulnerables, con las personas en exclusión y por eso trabajamos con las personas sin hogar.
- **E:** ¿Qué tipo de usuarios atienden en el centro y cuáles son los principales desafíos que enfrentan?
- **TS:** Bueno pues tenemos diferentes colectivos, está el colectivo de personas sin hogar, hombres y mujeres, está el colectivo de familias en una situación de vulnerabilidad, está el colectivo de jóvenes y está el colectivo de mayores, tanto mayores en riesgo de exclusión como mayores “normalizados” que viven en el barrio.
- **E:** ¿Y qué tipo de intervenciones sociales llevan a cabo aquí en el centro?
- **TS:** Dependiendo de cada colectivo vamos dando respuesta con los diferentes servicios que tenemos. Por ejemplo para el colectivo de mujer tenemos unos servicios específicos en los que trabajamos el autocuidado como son “Taller de autoestima”, “Danza creativa”, “Gestión de emociones desde el arte”...Para las familias, además de hacer intervención familiar e individual, se ha creado una “Escuela de familias” y para las personas mayores se llevan a cabo una serie de talleres adaptados a sus necesidades. Para las personas en situación de calle tenemos el servicio de “Café calor” que es un servicio de baja exigencia y demás talleres ocupacionales que utilizan hombres y mujeres independientemente.
- **E:** Desde su experiencia, ¿cómo han impactado estas intervenciones en la vida de los usuarios?
- **TS:** Pues ellos lo expresan así, somos un referente importante para esas personas porque no tienen red social y de alguna manera aquí encuentran un espacio donde son respetados, dignificados y donde se cubren sus necesidades básicas y otras más esenciales como las de ocupar su tiempo o establecer relaciones personales y luego cada uno tiene su itinerario personal en el que vamos trabajando para una mayor autonomía, desde la salud, la vivienda, el trabajo y diferentes campos.

- **E:** ¿Resaltaría algún aspecto más efectivo de las intervenciones?
- **TS:** Pues el tema del empleo es muy importante porque la plena autonomía sólo puede alcanzarse teniendo un empleo. Algunos de los usuarios tienen ayudas asistenciales y eso es verdad que ha cronificado su situación y por lo general estanca a la persona. Nosotros intentamos que la persona esté preparada para el empleo pero es muy difícil porque hay que trabajar en muchos ámbitos y competencias.
- **E:** ¿Cuáles son las razones más comunes por las que cree que los usuarios deciden permanecer y cuáles son las más comunes por las que deciden irse?
- **TS:** Suelen marcharse pocos aunque si lo hacen es porque han encontrado un trabajo y están intentando normalizar su situación pero desgraciadamente a veces pasa un tiempo y vuelven porque no han conseguido adaptarse a ese trabajo, pero sí por lo general cuando son independientes económicamente dejan de venir.
 Por otra parte, aquí en el centro intentamos que haya un mínimo de compromiso, sin embargo a muchos usuarios, por su mismo deterioro, les cuesta comprometerse y simplemente desaparecen.
 Los usuarios que se quedan yo pienso que lo hacen porque sienten que esto es su familia, se sienten respetados, se les acompaña, las intervenciones que llevamos a cabo aquí les sirven para vivir con mejor calidad...
- **E:** Desde el centro ¿han identificado patrones o tendencias en la permanencia de los usuarios? ¿Existen desafíos comunes a todas las intervenciones?
- **TS:** Si hay algo común a todos los usuarios es el tema de salud mental. Hemos advertido que cada vez hay más deterioro en ese aspecto, de hecho antes teníamos psicólogas voluntarias pero a día de hoy es insuficiente, a veces hacemos talleres de salud para trabajar este tema pero de momento no hemos conseguido presupuesto para tener el personal adecuado. Otro problema estructural es la dificultad que tienen para encontrar vivienda, es un campo en el que estamos en reflexión.
- **E:** ¿Desde Sercade colaboran con otras entidades u otros profesionales en la implementación de estas intervenciones?
- **TS:** Sí, nuestra metodología de trabajo es trabajar en red. Las más importantes son la Red Aragonesa de Entidades para la Inclusión y la Coordinadora de Personas Sin Hogar. En general nos coordinamos con toda la red pública de servicios sociales, sanitarios, educativos...
- **E:** Por último, ¿cómo se imagina el futuro de las intervenciones sociales desde San Antonio? ¿Y desde un ámbito más amplio?

- **TS:** *En nuestro caso, al tener usuarios tan cronificados, nuestros pasos son muy pequeños. Nuestro objetivo es que sean autónomos pero es un proceso muy largo y vamos trabajando poco a poco según las posibilidades de las personas.*
Pienso que de cara al futuro los perfiles están cambiando, el perfil de migrante, por ejemplo, ha cambiado mucho, siendo ahora el perfil más común mujer con hijos, es decir, familia monomarental migrante. Otro abismo importante a abordar es el problema del acceso a la vivienda, pero creo que hay muchos campos como la salud o el empleo, entre otros, que se deberían trabajar no solo desde lo social, sino conjuntamente y coordinadamente porque todo está relacionado, lo cual es un reto que espero que algún día consigamos.
- **E:** *Muchas gracias por compartir tu tiempo y tu experiencia.*
- **TS:** *De nada.*

Entrevista TS otra entidad:

1. ¿Podría compartir una breve descripción de la institución social en la que trabaja y su misión principal?
2. ¿Qué tipo de usuarios atienden en el centro y cuáles son los principales desafíos que enfrentan?
3. ¿Qué tipos de intervenciones sociales se llevan a cabo en el centro? ¿Podría mencionar alguna de las más relevantes?
4. ¿Cómo se determina qué tipo de intervención es adecuada para cada usuario?
5. Usted ha trabajado en colaboración con una trabajadora social del Centro Social San Antonio, ¿cómo se estableció dicha coordinación?, ¿podría describir el proceso de colaboración entre profesionales?
6. ¿Qué recursos o herramientas utiliza para facilitar la comunicación entre las diferentes profesionales? ¿Cómo manejan la diferencia de enfoques u opiniones que puedan surgir entre las trabajadoras sociales?, ¿Hay algún proceso específico para resolver estas diferencias?
7. En cualquier intervención social surgen desafíos, ¿el hecho de ser una intervención coordinada hizo que surgieran más desafíos?
8. ¿Cómo evalúa la efectividad de estas intervenciones sociales? ¿Qué indicadores utiliza?
9. ¿Hay algún recurso que recomendaría para mejorar las intervenciones sociales coordinadas entre profesionales? ¿Cómo se imagina el futuro de las intervenciones sociales desde su institución y en un ámbito más amplio?

Trabajadora Social Cáritas Fogaral

- E: *Antes que nada me gustaría agradecerle su disposición para compartir su experiencia como profesional y decirle que toda la información que proporcione se utilizará con fines meramente académicos.*
- TS: De acuerdo.
- E: ¿Podría compartir una breve descripción de la institución social en la que trabaja y su misión principal?
- TS: La institución es Cáritas Fogaral, que pertenece a Cáritas Diocesana de Zaragoza y nuestra labor consiste, resumidamente, en la acogida, información, orientación, acompañamiento y seguimiento de nuestras usuarias, además de sensibilizar a la sociedad y denunciar el mundo de la prostitución.
- E: ¿Qué tipo de usuarios atienden en el centro y cuáles son los principales desafíos que enfrentan?
- TS: Nuestras usuarias son mujeres en situación de prostitución o víctimas de trata.
- E: ¿Qué tipos de intervenciones sociales se llevan a cabo en el centro? ¿Podría mencionar alguna de las más relevantes?
- TS: Realizamos diferentes intervenciones sociales como orientación laboral, formación y capacitación, apoyo psicológico y ayuda en la gestión de recursos básicos como alimentación y vivienda.
- E: ¿Cómo se determina qué tipo de intervención es adecuada para cada usuario?
- TS: Pues se determina a partir de una entrevista inicial donde se analizan las necesidades individuales de cada usuario. Se valoran las circunstancias personales, sociales y económicas. A partir de ahí, se elabora un plan de intervención personalizado en colaboración con el usuario.
- E: Usted ha trabajado en colaboración con una trabajadora social del Centro Social San Antonio, ¿cómo se estableció dicha coordinación? ¿Podría describir el proceso de colaboración entre profesionales?
- TS: La coordinación se estableció mediante reuniones iniciales de presentación y la identificación de casos compartidos. El proceso de colaboración implica mantener una comunicación constante, definir roles claros y compartir recursos e información relevante para garantizar una atención integral al usuario. Cuando tenemos un usuario en común, nos reunimos para discutir el caso y coordinar nuestras acciones.
- E: ¿Qué recursos o herramientas utiliza para facilitar la comunicación entre las diferentes profesionales? ¿Cómo manejan la diferencia de enfoques u opiniones que puedan surgir entre las trabajadoras sociales?, ¿Hay algún proceso específico para resolver estas diferencias?

- TS: En este momento la comunicación se suele dar vía online, por teléfono o correo y presenciales, una vez al mes nos reunimos presencialmente en coordinación con otros centros y cuando existe alguna necesidad de reunión porque tenemos un usuario compartido y se requiere intervención por ambas entidades lo que hacemos es buscar la manera o el canal de comunicación.
- E: En cualquier intervención social surgen desafíos, ¿el hecho de ser una intervención coordinada hizo que surgieran más desafíos?
- TS: Se pueden dar desafíos adicionales como la diferencia de objetivos o la disponibilidad de recursos pero también permite una atención más eficiente. Yo creo que la clave está en la comunicación y el compromiso de todos los involucrados.
- E: ¿Cómo evalúa la efectividad de estas intervenciones sociales? ¿Qué indicadores utiliza?
- TS: Nuestras evaluaciones son continuas y establecemos unos indicadores de cada objetivo que nos marcamos para valorar cuantitativa y cualitativamente la evolución de las personas y de los resultados esperados.
- E: ¿Hay algún recurso que recomendaría para mejorar las intervenciones sociales coordinadas entre profesionales? ¿Cómo se imagina el futuro de las intervenciones sociales desde su institución y en un ámbito más amplio?
- TS: Recomendaría la implementación de plataformas digitales que faciliten el intercambio de información y recursos entre profesionales de diferentes entidades. En cuanto al futuro, imagino un enfoque más integrado y colaborativo y trabajar en red para abordar las problemáticas de manera conjunta.

Entrevista Usuario San Antonio:

1. ¿Podrías contar tu historia? ¿Cómo conociste el centro, qué te motivó a venir y cuánto tiempo has estado?
2. ¿En qué aspectos y cómo ha influido tu estancia en el centro en los distintos ámbitos de tu vida, como la salud y las relaciones sociales, por ejemplo?
3. Razones para permanecer o marcharse (dependiendo del usuario):
 - ¿Qué factores han influido en su decisión de quedarse en el centro?
 - Si ha considerado marchar del centro, ¿cuáles han sido las razones detrás de esa decisión?
 - Si se marchó anteriormente y ha regresado, ¿puedes compartir qué te llevó a volver al centro?
4. ¿Cuáles son tus expectativas o planes para el futuro?
5. ¿Hay algo que crees que debería mejorar por parte del centro ?
6. ¿Alguna reflexión que quieras compartir?

Miguel, 46 años

- **E:** Muchas gracias Miguel por acceder a realizar esta entrevista, lo primero me gustaría informarle de que se utilizará con fines meramente académicos.
- **M:** Perfecto, No hay de qué
- **E:** Me gustaría comenzar la entrevista preguntándole por su historia
- **M:** Yo vengo de Cádiz, Andalucía y estoy saliendo de ese “pozo ciego y oscuro” en el que me han metido socialmente, te aíslan, son estrategias militares, gubernamentales, geopolíticas...cosas que yo no he buscado y te meten.
- **E:** Y cómo has llegado hasta aquí? ¿Cómo conociste el centro? Alguien te habló de él?
- **M:** La misma gente de Zaragoza con la que vivía en la calle fueron quienes me hablaron del centro
- **E:** ¿Qué dirías que te motivó a venir?
- **M:** Pues lo primero por la supervivencia de no estar en la calle, porque aquí en zaragoza hay mucha gente en la calle
- **E:** Y cuánto tiempo llevas viniendo aquí?
- **M:** Prácticamente desde que llegué casi 1 mes
- **E:** ¿En qué aspectos de tu vida crees que ha influido tu estancia en el centro aunque lleves poco? Me refiero a ámbitos como la salud o las relaciones sociales
- **M:** Pues más que nada las necesidades básicas como comer comida caliente y resguardarse del frío.
- **E:** ¿Qué razones hacen a día de hoy que permanezcas en el centro?
- **M:** Las que te comento la supervivencia
- **E:** ¿En algún momento de este mes has considerado marcharte del centro o recurrir a otra entidad?
- **M:** No, simplemente que mientras vengo al centro estoy intentando hacer justicia con mi situación
- **E:** ¿Cuáles son tus expectativas para el futuro?
- **M:** Simplemente estoy intentando rehacer mi vida y buscar trabajo
- **E:** ¿Algo que creas que debe mejorar por parte del centro?
- **M:** No eso lo tienen que decidir ellos
- **E:** ¿Alguna reflexión?
- **M:** Descontento hacia el centro
- **E:** Muchas gracias por compartir tu tiempo
- **M:** De nada

Samara. 32

- **E:** Muchas gracias Samira por acceder a realizar esta entrevista, lo primero me gustaría informarle de que se utilizará con fines meramente académicos. Me gustaría comenzar preguntándote cuál es tu historia y cómo conociste el centro.
- **S:** El centro lo conocí a través de una amiga que me habló de que aquí ayudaban y decidí venir y estuve hablando con una trabajadora social de aquí y me trataron muy bien y estoy muy agradecida porque me ayudan mucho y me apoyan mucho. Estoy muy contenta.
- **E:** ¿Y qué es lo que te motivó a venir aquí?
- **S:** Pues que estuve muy mal, tuve una temporada que no tenía ayuda ni nada y a través de una persona decidí pedir cita y a raíz de ahí vengo.
- **E:** ¿Desde cuándo llevas viniendo al centro?
- **S:** Pues ya bastante, casi un año.
- **E:** Y ¿en qué aspectos crees que ha influido tu estancia en el centro? Ámbitos como la salud o la vivienda, crees que ha tenido algo que ver que hayas estado viniendo al centro?
- **S:** Sí, por ejemplo en la comida, la ropa, las duchas, hacer cursillos, buscar trabajo...A mi me están ayudando en muchas cosas.
- **E:** Se podría decir que esa es una de las razones por las que sigues viniendo aquí, ¿dirías alguna más?
- **S:** Pues que estoy muy agusto, me tratan muy bien, me ayudan bastante, me apoyan mucho y no quisiera cambiar de lugar, de hecho lo recomiendo.
- **E:** Entonces, ¿nunca te has planteado marcharse del centro o buscar otra entidad?
- **S:** No, ya me lo han dicho.
- **E:** Sí? Qué recurso te han sugerido?
- **S:** Por ejemplo que vaya al albergue o al refugio o a otro sitio y yo dije que no porque me siento muy agusto en el centro.
- **E:** ¿Qué expectativas tienes para el futuro?
- **S:** Pues encontrar trabajo, una casa que de momento ya tengo, pero aun así seguiría viniendo porque estoy muy agusto y tranquila.
- **E:** ¿Hay algo que crees que debería mejorar por parte del centro?
- **S:** No, yo no tengo queja, estoy muy satisfecha con lo que me dan y con lo que me ofrecen, no le puedo pedir más.
- **E:** Alguna última reflexión que quieras compartir?
- **S:** Me gustaría que todo el mundo pusiera más de su parte
- **E:** Muchas gracias por compartir tu experiencia.
- **S:** De nada.

Adolfo. 74

- *E: Muchas gracias Adolfo por acceder a realizar esta entrevista, lo primero me gustaría informarle de que se utilizará con fines meramente académicos.*
- *A: Muy bien*
- *E: Me gustaría comenzar la entrevista preguntándote ¿cuál es tu historia? y ¿que te ha llevado a estar aquí?*
- *A: Pues yo vivía en la calle y me fuí a un albergue, en el albergue estuve en el 2019 durante 1 mes y entonces las ts me buscaron una residencia donde pagaba 350€ y a los tres años por no tener problemas serios me marché y me busqué una pensión donde estuve dos años. Por problemas de chinches me marché y una amiga me buscó una habitación y a los dos meses volví a cambiar de habitación.*
- *E: ¿Cómo conociste el centro?*
- *A: A través del centro cívico de la calle Monzón, fueron ellos los que me dijeron que había un centro al que podía acudir.*
- *E: ¿En qué aspectos crees que te ha influido estar aquí en el centro? Aspectos como las relaciones sociales, la vivienda...*
- *A: A veces me ha influido para bien y otras para mal.*
- *E: ¿No podrías poner algún ejemplo?*
- *A: Pues aguantar a veces abusos de otros usuarios o envidias.*
- *E: ¿Dirías que las relaciones sociales que has establecido aquí no son muy buenas?*
- *A: Con algunos usuarios no pero con las personas que trabajan en el centro, las trabajadoras sociales y demás me llevo muy bien.*
- *E: ¿Qué razones dirías que hacen que te quedes en el centro?*
- *A: Pues que me cubren las necesidades básicas y algunas amistades que he hecho aquí.*
- *E: ¿Alguna vez has considerado marcharte del centro?*
- *A: Sí pero siempre me acabo quedando porque creo que en cualquier sitio mi experiencia sería igual.*
- *E: ¿Cuáles son tus expectativas para el futuro?*
- *S: Mis expectativas para el futuro son pocas ya que soy una persona mayor, me conformo con seguir como estoy.*
- *E: ¿Crees que hay algo que se podría mejorar por parte del centro?*
- *A: Una atención más especializada a cada usuario.*
- *E: ¿Especializada en qué sentido?*

- *A: Que se detuvieran más a hablar con cada uno sobre nuestras cosas y no se preocuparan tanto por la burocracia*
- *E: ¿Echas de menos un trato más personal?*
- *A: Sí, eso es.*
- *E: ¿Hay alguna última reflexión que quieras compartir?*
- *A: Que se tenga en cuenta que seguimos siendo personas.*
- *E: Muchas gracias por responder a esta entrevista.*
- *A: No hay de qué.*

INTERVENCIÓN SOCIAL DESDE EL CENTRO SOCIAL SAN ANTONIO, SERCADE

Fase 0. Encuadre profesional. Institucional. Recepción.

A) Ámbito institucional: Centro Social San Antonio (SERCADE)

B) Equipo profesional/ Trabajadora social : TS M^a Carmen Erlac Carot

C) Datos usuario:

- Nombre: Luisa Gutiérrez

- Edad: 42 años

- Fecha de nacimiento: 30/11/1981

- Lugar de nacimiento: Perú

- Estudios realizados: Estudios primarios en su país.

- Ámbito Laboral: Trabajaba como dependiente en Perú.

- Ámbito Familiar: Es viuda, tiene una hija de 19 años y una hermana que también vive en España.

- Ámbito de salud: Sin cobertura sanitaria (en el momento de la primera entrevista).

- Problemática que el usuario presenta: Situación de desamparo sin trabajo ni vivienda.

D) Demanda:

- ¿Cómo llega?: La usuaria llega al centro “derivada “por C.M.S.S. San José.

- ¿Qué solicita?: La usuaria llega al centro solicitando ayuda para encontrar una vivienda, solicita alimentos y, en general, orientación.

Fase 1. Estudio – Investigación.

A) ¿Qué ocurre? ¿Dónde ocurre? ¿Cómo ocurre?:

Luisa llega a España con su hija en junio de 2023. Viene ya que su marido, quien era policía, fue asesinado en Perú y Luisa se encontraba sola con su hija en una situación de peligro.

Aquí vive su hermana quien las recibe, sin embargo, le exige a Luisa que pague un alquiler al que no puede hacer frente ya que no tiene trabajo. La relación con dicha hermana es casi nula debido a la mala relación entre Luisa y el marido de su hermana por lo que, tras este periodo de acogida, no puede contar con su ayuda.

Desde que dejó el piso de su hermana ha estado ejerciendo la prostitución como modo de supervivencia. Viven tanto ella como su hija en una habitación del mismo prostíbulo por la que pagan un alquiler.

Expresa que quiere dejarlo pero no puede ya que tiene que pagar la deuda del alquiler del propio prostíbulo.

B) Objetivos:

El objetivo principal de la intervención que se va a realizar con la usuaria Luisa Gutiérrez es, como en el de la mayoría de intervenciones realizadas en el centro, conseguir la inclusión social del usuario, en este caso, con Luisa.

Tras la primera entrevista con la usuaria, y una vez establecido el objetivo general, podemos consensuar ciertos objetivos más específicos como son:

- Dejar la prostitución
- Conseguir un empleo
- Encontrar una vivienda

C) Fuentes de información: En este caso concreto, las fuentes de información con las que la trabajadora social cuenta para poder realizar la intervención de manera adecuada son, únicamente, la propia usuaria, su hija Camila, y una de las trabajadoras sociales de “Cáritas Fogaral”, trabajadora con la que debe coordinarse para la intervención.

D) Primera entrevista:

- Ámbito formativo: Estudios secundarios en Perú.
- Ámbito vivienda: Tiene alquilada una habitación en el prostíbulo para ella y su hija, por la que paga 300€.
- Ámbito económico: No cuenta con ingresos suficientes para cubrir sus necesidades básicas.
- Ámbito sanitario: Sin cobertura sanitaria porque solo lleva dos meses con empadronamiento (en el momento de la primera entrevista).
- Ámbito familiar: Luisa es viuda y tiene una hija de 19 años. En junio llegan a España, donde las recibe su hermana, aunque no pueden contar con su ayuda.

E) Modelos teóricos: El modelo teórico utilizado en esta primera instancia es el modelo en crisis, debido a la urgencia expresada por la usuaria.

Fase 2. Diagnóstico Social.

Luisa está en una situación de exclusión, sin recurso habitacional ni recursos económicos para su subsistencia. Se valora el recurso habitacional del Hogar San Francisco, el cual les permite vivir dignamente a esta familia mono marental hasta que pueda conseguir una vivienda.

Las prioridades son conseguir un empleo, ara así dejar la prostitución y conseguir una vivienda.

Fase 3. Planificación. Estrategia de acción profesional.

A) ¿Qué vamos a hacer?

El fin de realizar una planificación estratégica antes de comenzar la acción profesional con un usuario es el de examinar una serie de comportamientos, consecuencias, causas y efectos durante un periodo de tiempo determinado. Y, en base a toda esta información recogida, tomar decisiones en un futuro.

B) ¿Qué queremos conseguir?:

Lo que queremos conseguir con esta intervención o acción profesional son, en resumen, los objetivos que anteriormente ya nos hemos marcado. Es decir, dentro del objetivo general de alcanzar la inclusión social de la usuaria, encontramos otros objetivos más específicos como son, dejar la prostitución, conseguir un empleo y encontrar una vivienda.

C) ¿Con qué lo vamos a conseguir?

Con el propósito de conseguir dichos objetivos de los que estamos hablando, nos serviremos de diferentes instrumentos, recursos y actividades, algunos disponibles en el propio centro social.

Estos instrumentos pueden ser desde talleres de diversos tipos hasta coordinar citas con la psicóloga o el médico voluntarios, etc...

D) ¿Cómo lo vamos a conseguir?

La manera en la que vamos a determinar si estamos consiguiendo nuestros objetivos planteados al inicio de la planificación estratégica es utilizando una serie de indicadores, a su vez establecidos en base a unos criterios acordados por lo que, en función de lo que reflejen dichos indicadores, sabremos si se están cumpliendo los objetivos y la planificación y la acción profesional están resultando óptimas.

Fase 4. Ejecución

A) Puesta en marcha y desarrollo de la intervención

ACTIVIDADES A REALIZAR	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Coordinar consultas médicas regulares y seguimiento con especialistas.	X	X	X	X	X

Asegurar el acceso a medicamentos y tratamientos necesarios.	X	X	X	X	X
Asistencia al taller de escuela de familias.		X	X	X	X
Proporcionar apoyo psicológico y emocional a través de la psicología voluntaria del centro.		X	X	X	X
Coordinación con Cáritas Fogaral para su seguimiento.			X	X	X

Temporalización:

ACTIVIDAD	DÍAS	HORARIO
Bolsa de comida	Todos los días	De 13:00 a 15:00
Lote de alimentos	Una vez al mes	De 11:30 a 12:30
Ropero	Una vez cada tres meses	De 17:00 a 18:45
Atención farmacológica	Una cita mensual	De 11:00 a 13:00
Entrevistas con TS	Programadas con anterioridad	De 08:00 a 13:00
Taller de escuela de familias	Una vez por semana	De 17:00 a 18:00

B) Modelos teóricos:

Los modelos teóricos del Trabajo Social que se han utilizado durante la intervención con esta usuaria han sido, el modelo teórico centrado en la persona, el modelo sistémico y el modelo centrado en la tarea. Además del modelo de intervención en crisis debido a la urgencia expresada por la usuaria en la primera entrevista. Utilizamos el modelo centrado en la persona ya que Luisa presentaba una gran dependencia y necesitaba un apoyo para

seguir controlando ella misma su entorno y sus decisiones, además de desarrollar sus capacidades. Por todo ello decidimos emplear este modelo, ya que entiende que el papel del usuario es un papel de protagonista y activo. El modelo sistémico concibe al usuario como un elemento más del entorno, por lo que sí produce un cambio en él, también se producirá en el resto del entorno. De modo que utilizamos este modelo para producir cambios en la conducta de la usuaria de manera que también se produzcan cambios en su entorno.

Por último, detectamos una gran dificultad por parte de Luisa para establecer prioridades, resolver adversidades, etc.. por lo que también utilizamos el modelo centrado en la tarea, el cual incluye procedimientos para capacitar a los usuarios.

Fase 5. Evaluación.

A) Criterios e indicadores

INDICADOR	CRITERIO
Asistencia a citas con la trabajadora social	Debe asistir a las citas acordadas con la trabajadora social (mínimo del 90% de asistencia)
Uso de lote de alimentos	Deberá reducir de manera progresiva el número de ocasiones en que necesite lote de alimentos (considerándose mucho 1 lote por mes y poco 1 lote cada tres meses)
Uso del ropero	Deberá reducir de manera progresiva el uso del ropero (máximo de 2 veces por año)
Asistencia a los talleres y actividades del centro	Debe asistir al taller de escuela de familias todas las semanas (1 vez por semana)