



**Universidad
Zaragoza**

Trabajo Fin de Grado

Proyecto de Intervención para favorecer el acceso
de las clases medias empobrecidas a los Servicios
Sociales

Autoras

Laura Cacho Escudero

Carolina Gistaín Lecea

Eva Rubio Gracia

Director

Pablo Lópiz Cantó

Facultad de Ciencias Sociales y del trabajo

2015

Índice de contenido

1.INTRODUCCIÓN.....	1
2.METODOLOGÍA.....	2
3. FUNDAMENTACIÓN: MARCO TEÓRICO	5
3.1 SERVICIOS SOCIALES.....	5
3.2 ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA ACTUAL	7
3.3 ANÁLISIS DE DATOS OBTENIDOS	14
3.4 CONCLUSIONES	18
4. DISEÑO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN.....	19
4.1 ÁMBITO TERRITORIAL.....	20
4.2 MARCO INSTITUCIONAL	23
4.3 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	26
4.4 ACTIVIDADES Y SERVICIOS	27
4.5 METODOLOGÍA	34
4.6 DELIMITACIÓN TEMPORAL/CRONOGRAMA.....	36
4.7 RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS	39
4.8 PRESUPUESTO	41
4.9 EVALUACIÓN	42
5.CONCLUSIONES.....	43
6.BIBLIOGRAFÍA	44
7.ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	45
ANEXOS.....	46

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo de fin de grado detalla el proyecto de intervención destinado a favorecer el acceso a los Servicios Sociales a las clases medias empobrecidas y su fundamentación.

En primer lugar se detalla la metodología general del trabajo, que incluye tanto la referente a la investigación previa necesaria para plantear cualquier proyecto, como la organización del equipo de trabajo.

En segundo lugar se desarrolla la fundamentación que contiene el marco teórico de referencia y el análisis descriptivo de la problemática actual, todo ello para justificar la necesidad del proyecto. En este apartado se trata el concepto de Servicios Sociales y se analiza la realidad social en la que nos encontramos, con el fin de diseñar un proyecto adecuado que nos permita poder favorecer la situación actual de la población.

Teniendo en cuenta los recursos, se ha creído conveniente centrar el campo de actuación en el barrio del Actur, en Zaragoza, si bien es cierto que con ciertas modificaciones, podría ampliarse posteriormente. Otro motivo para la elección de este ámbito territorial fue la oportunidad de colaborar con la Asociación Violeta, que a su vez está coordinada con la Asociación de Vecinos Actur Rey-Fernando (situadas ambas en el barrio), las cuales son ejemplos de participación ciudadana e intentan dar respuesta a las necesidades en la medida de lo posible.

En tercer lugar se encuentra el diseño del proyecto de intervención planteado para paliar las necesidades detectadas en el análisis previo. Se distinguen las siguientes fases del proyecto: ámbito territorial, marco institucional, objetivos generales y específicos, actividades y servicios, metodología, delimitación temporal/cronograma, recursos materiales y humanos, presupuesto y evaluación.

Por último, en las conclusiones sintetizan a grandes rasgos los aspectos más relevantes.

2. METODOLOGÍA

Durante el desarrollo de este trabajo de fin de grado se han integrado diferentes herramientas y técnicas metodológicas referentes al campo de investigación y han sido aplicadas de acuerdo a las necesidades que han surgido; éstas, encaminadas a lograr los objetivos generales de la intervención.

En un primer lugar se produjo una búsqueda de información, que diera lugar a plantear nuestros objetivos de acuerdo a las hipótesis descritas. Una búsqueda bibliográfica integrada por libros, textos y artículos científicos y de actualidad. Es decir, se consultaron fuentes secundarias que hicieron de referencia para poder encaminar las fuentes primarias y ser capaces de no divagar o perder información utilizando otras técnicas.

Estas otras técnicas que utilizaremos una vez definido nuestro objeto de intervención serán la observación, entrevistas y cuestionarios.

La observación ha sido participante en todo momento puesto que el fin último de intervenir mediante el proyecto así lo requería.

Las entrevistas realizadas han sido dos, de distinto carácter metodológico. Las dos han sido dirigidas a trabajadoras sociales, por lo que la formulación de las preguntas no requería un tratamiento especial de comprensión, pero sí de extracción de datos importante. La primera se hizo a la directora del Centro Municipal de Servicios Sociales del Actur por su relevancia documental para el diseño de la intervención. Se tuvieron en cuenta las características profesionales de la entrevistada tanto en el diseño de la entrevista, de manera estructurada y dirigida aunque con posibilidades de ampliación por su parte. Se ha querido contrarrestar con las preguntas realizadas en los cuestionarios que posteriormente definimos (por ejemplo, se puede extraer el dato de que no se necesita informar a la población de que pueden acudir a los servicios sociales pero el resultado de los cuestionarios indica que sí es necesario y que hay un desconocimiento latente e importante).

La segunda entrevista se realizó a otra profesional del trabajo social que colabora con la asociación de vecinos Actur Rey Fernando y que tiene la perspectiva del barrio personal de habitar ahí y trabajar con la sociedad. La finalidad documental principal consistía en que explicara de manera libre y abierta la sociedad y las características físicas e históricas del barrio. Así, las preguntas fueron pocas y de carácter abierto.

Es importante aclarar que en todo momento se permitió añadir la información que las entrevistadas quisieron con el fin de no dejar fuera otras alternativas de discusión o estudio.

Los cuestionarios han sido planteados con un criterio constructivista, puesto que las componentes del grupo de trabajo cuentan con la idea de que no se puede realizar investigación social sin incidir en ella de alguna manera. También se puede afirmar que el enfoque de todo el trabajo es uniformista, puesto que existen unas regularidades sociales que son imposibles de defender a nivel individualista desde este proyecto (como fenómenos que siguen a una crisis económica, por ejemplo). Si bien es cierto que estos dos enfoques se contradicen en cuanto a las bases teóricas más estrictas, por lo mencionado anteriormente se cree innegable que el cuestionario incide en la población que lo realiza, por el tipo de preguntas y que la situación de las personas varía no sólo en función de su individualidad, sino que son afectados por otros fenómenos sociales. (Corbetta, 2003).

La metodología de estos cuestionarios en cuanto a la forma se describe lo siguiente: en parte, por las características demográficas de la población requería no demasiadas preguntas y de fácil comprensión para que fuera accesible a todos. Contiene 26 preguntas, de las cuáles dos son abiertas y el resto cerradas y de elección múltiple.

Se realizaron 163 cuestionarios a ciudadanos mayores de edad, de diferentes nacionalidades y condición social. Se han realizado preguntas relativas a los aspectos relacionados.

Los cuestionarios se han difundido a través del correo electrónico, a los miembros de la asociación de vecinos Actur Rey-Fernando y la plataforma solidaria de Actur y parque Goya. Se enviaron septiembre, cerrando el plazo de respuesta a principios de noviembre.

Dado que el número de encuestas respondidas no iba a ser suficiente y no era población escogida aleatoriamente, se realizaron también las encuestas directas en diferentes zonas del barrio, por las calles del barrio (Calle Gertrudis Gómez de Avellaneda, Calle Luis Legaz Lacambra, Calle Poeta Pablo Neruda, Calle del pintor Ruiz Picasso, Calle Adolfo Aznar y en el parque del respeto) durante el mes de octubre.

Hay que tener en cuenta a la hora de analizar las encuestas el error de muestreo, ya que conocemos la información de quienes han realizado la muestra, pero es posible que las respuestas de quienes no han sido encuestados sean diferentes.

En cuanto a la metodología de nuestra organización para la realización de este trabajo, podemos decir que debido a que no vivimos en la misma ciudad ha sido necesario dividir el trabajo. Desde su inicio nos hemos reunido una vez a la semana durante los primeros meses, para poner en común el trabajo realizado y volver a organizar lo que habrá que hacer para la próxima reunión.

De igual modo se han dividido la asistencia a las asociaciones, realización de entrevistas y la realización de encuestas en la calle. El último mes si ha realizado trabajo en grupo, para estructurar y hacer las correcciones necesarias antes de dar por finalizado el proyecto. Además se han realizado diversas reuniones con el tutor para el seguimiento y corrección del trabajo.

3. FUNDAMENTACIÓN : MARCO TEÓRICO

En el marco teórico se van a desarrollar los conceptos clave que se deben conocer para comprender el objeto de nuestro trabajo. Realizaremos por lo tanto, una síntesis del concepto de los Servicios Sociales, explicando su desarrollo en nuestro país y cómo las políticas sociales de los últimos años -impregnadas de la tendencia neoliberal que predomina en nuestra sociedad- afectan brutalmente al Estado de Bienestar en España. Asimismo, se expondrá brevemente la situación actual de éste.

Se tratará también de definir qué es clase media y qué realidad queremos exponer cuando hablamos del “empobrecimiento” de dicha clase. Veremos cómo la ciudadanía siente peligrar sus derechos sociales, al mismo tiempo que la crisis ha hecho crecer las necesidades de la población.

3.1 SERVICIOS SOCIALES

Los Servicios Sociales son un concepto difícil de definir porque se refieren a una realidad multifacética.

En primer lugar podemos definir los servicios sociales como un conjunto de actividades y prestaciones (técnicas y económicas) que pueden proveerse tanto desde el ámbito público como privado y que tienen como finalidad la provisión de bienestar a toda la sociedad de la comunidad en la que actúan, la plena integración de todos sus miembros y en definitiva la justicia social.

En nuestro país según el Consejo General del Trabajo social (2015):

“La Constitución de 1978, aunque no formule, expresamente, el reconocimiento del sistema público de Servicios Sociales, que contiene un mandato para que los poderes públicos realicen una función promocional del bienestar social; así en el artículo 1 se proclama al país como un “Estado Social y democrático de Derecho que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político y se establece que las competencias en materia de Asistencia Social recaen en las Comunidades Autónomas y con la aprobación de sus correspondientes leyes en materia de asistencia social y servicios sociales.”¹

¹ Recuperado de http://www.cgtrabajosocial.es/areasdeintervencion_sss_inicio.

En Aragón estos valores que establece la constitución para que las Comunidades Autónomas promuevan el Bienestar, se concretan en la ley 5-2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

En esta ley se desarrolla entre otras cosas, el contenido del Catálogo de Servicios Sociales, estructurados en dos niveles: los Generales, que están dirigidos a toda la población y los específicos, dirigidos a colectivos determinados.

La estructura y características de los servicios sociales son consecuencia por lo tanto de unas leyes, así como de unas ideologías, que derivan en unas determinadas políticas sociales, entendiendo éstas como:

“Aquellas políticas relativas a la administración pública de la asistencia, es decir, al desarrollo y dirección de los servicios específicos del Estado y de las autoridades locales, en aspectos tales como salud, educación, trabajo, vivienda, asistencia y servicios sociales. Política que tendría como finalidad la de paliar determinados problemas sociales. (...) La política de los gobiernos encaminada a tener un impacto directo en el bienestar de los ciudadanos, a base de proporcionarles servicios o ingresos” (Montagut, T. 2000:20).

Como se deduce de la propia descripción que ofrece Montagut, las políticas sociales deberían ir encaminadas a paliar los problemas de los ciudadanos, desde esta perspectiva defenderemos, como Trabajadoras Sociales, el mantenimiento y la mejora de los Servicios Sociales públicos.

3.2 ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA ACTUAL

A continuación se analiza la situación a grandes rasgos de las necesidades de los ciudadanos de Zaragoza, concretamente nos centraremos en el barrio del Actur, ámbito territorial en el que desarrollaremos nuestro proyecto.

Apoyándonos en: la entrevista realizada a Alicia Guijarro, directora del Centro Municipal de Servicios Sociales del Actur (Anexo 1) a realización de 163 encuestas a ciudadanos del barrio del Actur (Anexo 2), la documentación obtenida en la Junta Municipal Actur-Rey Fernando, la revisión bibliográfica, la lectura de artículos de prensa y la asistencia a la reunión de la Plataforma Solidaria Actur-Rey Fernando y Goya, vamos a analizar la situación sociolaboral, económica y de participación ciudadana que tiene lugar en el barrio, para poder así identificar los riesgos y las oportunidades que se nos presentan.

El aumento de la desigualdad que estamos presenciando en nuestro país está sentando las bases de una sociedad individualista, en la que la falta de cohesión es un elemento característico. El aumento de la fractura social es un hecho constatable:

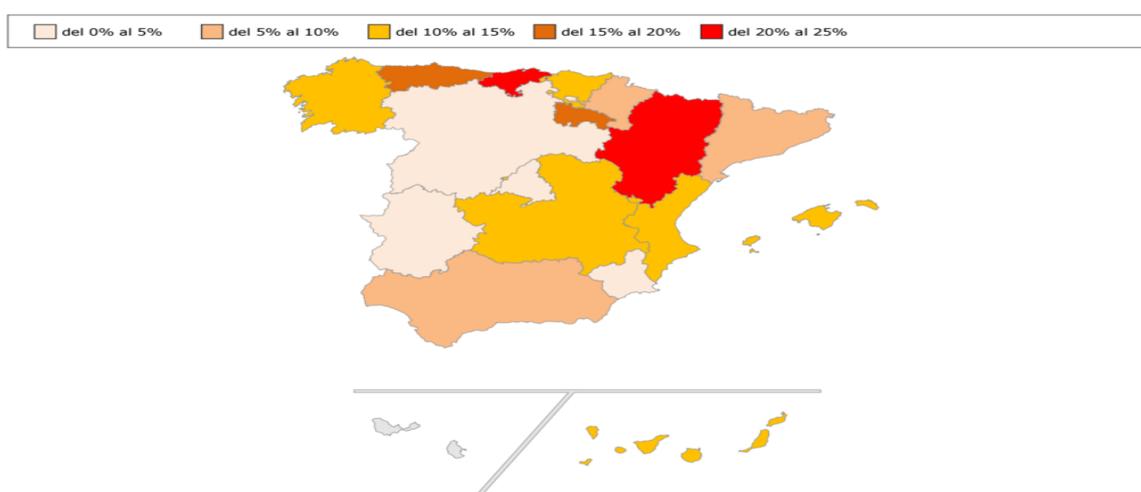


Ilustración 1. Evolución del Índice de Gini 2007-2013

En esta imagen elaborada en el Informe FOESSA 2014 podemos observar la evolución del índice de Gini desde 2007 hasta 2013 en nuestro país y por comunidades autónomas.

Según el Informe FOESSA (2014), el coeficiente de Gini es un indicador que mide la desigualdad de la distribución del ingreso entre los individuos de una región en un periodo determinado. Toma valores entre 0 y 1, donde 0 se correspondería con una economía con equidad perfecta -todos los individuos tienen el mismo ingreso-, siendo más desigual a medida que se va acercando a 1.)

En el gráfico podemos observar que Aragón con 22.44% de variación, es una de las comunidades autónomas que más diferencia de rentas presenta.

Como se desprende de este estudio, España en su conjunto, que antes de la crisis ya presentaba altos niveles de desigualdad, se ha convertido desde 2007 en uno de los países de la Unión Europea con un reparto más desigual de la renta.

En relación a la investigación realizada, destaca un dato alarmante que nos dio la directora del Centro Municipal en su entrevista, quien estimaba en un 50% el número de casos atendidos pertenecientes a lo que podemos considerar clase media. Colectivos que estaban plenamente integrados en la sociedad, nunca antes habían necesitado apoyo de los servicios sociales, y que a raíz de perder su empleo han visto cómo su situación empeoraba, de la integración a la vulnerabilidad y finalmente a la exclusión.

“Las situaciones de exclusión vendrán a ser el resultado de un proceso alimentado principalmente por dos factores que intervienen de forma más o menos interactiva: la no inserción laboral y la no integración sociocultural” (Camacho Gutiérrez, E. et Trabada Crende, E. 2000: 216)

Para poder luchar contra este proceso de dualización de la sociedad, es importante elaborar un discurso que recuerde y defienda los derechos sociales, derechos que poseemos como ciudadanos, en el marco de los actuales cambios de problemática dentro de la nueva configuración de la sociedad.

Es innegable que las características y las necesidades de la población, han variado significativamente desde que se elaboraron los discursos que sustentaban el pacto social del que surgieron los Estados de Bienestar, y que éstos (los Estados nacionales), están perdiendo poder en el marco de la globalización económica a favor de entidades supra-nacionales.

Sin embargo, los valores de dignidad humana, solidaridad y bienestar deberían estar presentes en la mayoría de la población, lo que sucede es que la ideología neoliberal, que impregna las políticas públicas, está alimentando una comunidad que responsabiliza únicamente al individuo

excluido o vulnerable del fracaso de su situación, obviando las circunstancias (que han sido cada vez más adversas).

Al mismo tiempo que “la desindustrialización y la economía de servicios parecen generar un desempleo masivo y el estancamiento de los ingresos (...) y la desigualdad, la marginación y el desempleo masivo se han convertido en características definitorias de la época actual” (Esping-Andersen, G. 2000: 25-26), se defiende la idea de que el gasto social es inasumible y la no intervención del Estado en el Mercado, que parece suficiente para atender las necesidades de la sociedad.

“Por gasto social se entiende la provisión de prestaciones a los hogares y a los individuos a través de instituciones públicas (y privadas), destinadas a ayudar a los beneficiarios cuando surgen circunstancias o acontecimientos que afectan a su bienestar” (Calero Martínez, J. et Costa Cuberta, M. 2003: 10)

Las condiciones laborales y de vida están cambiando, debido a factores como las nuevas tecnologías de alta productividad, la globalización económica, los cambios demográficos, la subordinación de las políticas sociales a la política económica liberal y la reorganización del trabajo, lo que está generando nuevas segmentaciones y desigualdades sociales. (A, Antón. 2009).

A estos cambios, los sistemas de protección social deberían responder adaptándose a las nuevas necesidades y para ello es imprescindible el gasto social.

Sin embargo, la tendencia actual es la de contención del gasto, con la consecuente disminución de la intensidad protectora que conlleva.

En este nuevo Estado que se está desarrollando, el mantenimiento de los Servicios Sociales sería puramente estético, donde la atención se reduciría a los excluidos, a los más necesitados, regresando a una política social caracterizada por el asistencialismo y la privatización.

Sin embargo y como explica Robert Castel (1995), la exclusión no debe entenderse como un estado, sino como un proceso y por lo tanto para trabajar en él, deben diseñarse políticas que repercutan en todas sus etapas. Esto es, la clase media empobrecida, cada día más vulnerable, necesita de una intervención especializada.

“El tratamiento social de la exclusión no puede ser únicamente el tratamiento de los excluidos. La exclusión es lo que se encuentra al final de una cadena, lo que nos encontramos -y nos encontraremos cada vez más- en la exacta medida en que se renuncie a actuar río arriba, en sus fuentes de vulnerabilidad” (Castel, R. 1995)

Sabemos que el proceso de cambio en las sociedades actuales, es un fenómeno increíblemente complejo y que las causas de la desigualdad son muy profundas, problemas estructurales que tienen por lo tanto una difícil solución, pero consideramos que lo primero que debe hacerse es comprender

y transmitir a la sociedad un discurso que revalorice el derecho al bienestar, responsabilidad desde nuestro punto de vista, del Estado social.

Es importante que se acepte el Gasto social como una inversión de futuro que a largo plazo mejoraría la sociedad e impulsaría el crecimiento económico y además podría sentar las bases de este nuevo modelo de sociedad contemporáneo (globalizado) lo que permitiría buscar una sociedad que invirtiera las prioridades, colocando los objetivos o principios de la justicia social en el lugar que siempre debieron estar.

Desde esta perspectiva, se deduce que el Estado debe ser el encargado y el responsable de promover el bienestar social entre todos sus ciudadanos.

Para esto se requieren medidas y políticas que corrijan las imperfecciones propias de la sociedad de mercado capitalista y globalizada.

La redistribución de la renta, la protección social y con ello el desarrollo de Servicios Sociales libres y gratuitos para todas las personas, son factores necesarios para conseguir el ansiado bienestar social.

“La expresión Bienestar Social conceptúa el grado, alto o bajo, en que se satisfacen, dentro de una sociedad, las necesidades de las personas” (S.B. Whitley, 1974; J.Galtung, y A.Wirak, 1979)

La necesidad y el objeto de este proyecto, busca la conciencia social, que la población vulnerable y excluida conozca todas las causas por las que han llegado a esa situación e intentar disminuir la frustración y el auto inculpamiento.

Se trata de conocer las causas que originan las desigualdades, y los riesgos que estas desigualdades conllevan. Es importante que la sociedad tome conciencia del discurso hegemónico neoliberal y los intereses que hay detrás de la realidad misma, así como de las oportunidades y los sistemas (Servicios Sociales entre otros) con los que contamos.

Al mismo tiempo, la atención local y la puesta en marcha de proyectos comunitarios que se desarrollen para paliar las necesidades concretas tiene un carácter de urgencia.

Los Servicios Sociales municipales están tan saturados que no están desarrollando Trabajo Social, entendiendo éste como una profesión que *“promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, y el fortalecimiento y la liberación del pueblo, para incrementar el*

*bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social*² sino que se están viendo limitados a tramitar prestaciones, como si de un auxiliar administrativo se tratase.

La no atención individualizada a todos los factores de la problemática de la persona usuaria, (limitándose ésta en su mayoría a tramitar prestaciones económicas) supone, en palabras de la Directora “la vuelta al asistencialismo”.

Según desprendemos de la entrevista, existe un problema fundamental que consiste por un lado, en la falta de puesta en marcha de proyectos comunitarios y por otro, en la falta de un protocolo que regule la intervención en red, teniendo en cuenta a todos los agentes sociales.

Describe que existe coordinación y trabajo en red con otros servicios o instituciones pero en casos puntuales y sin un marco de colaboración preestablecido, lo que consideramos un error, ya que dada la importancia de esta necesidad, no puede estar sujeta al juicio exclusivo del trabajador social y su voluntariedad por dos motivos, uno por la evidente influencia que tiene en la calidad del proceso y otro porque no cabe esperar que los profesionales puedan hacer su trabajo correctamente si no cuentan con las herramientas necesarias.

Como venimos exponiendo hasta aquí, dentro de la estructura social en nuestro país en general, así como en Zaragoza en particular, se está produciendo un aumento de la movilidad social descendente, observamos en esta gráfica elaborada por el Informe FOESSA (2014) la evolución de los hogares con dificultades para llegar a fin de mes en Aragón y España entre 2007 y 2013:

² Recuperado de: <https://sociales.unizar.es/trabajo-social/trabajo-social-introduccion>

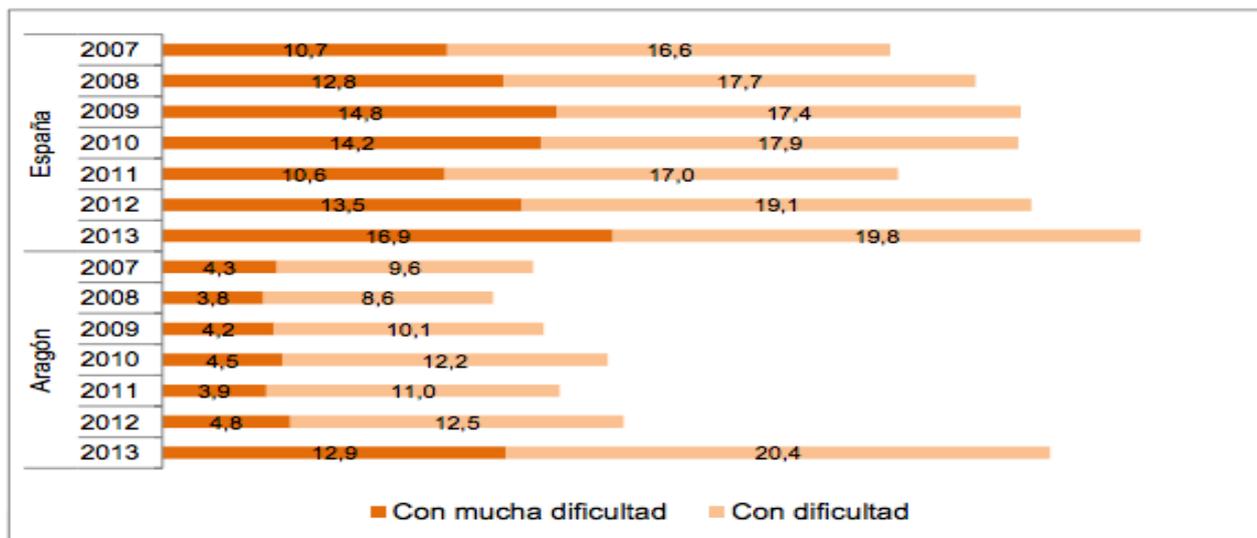


Ilustración 2. Informe FOESSA, evolución de los hogares.

El aumento tan significativo que representa esta gráfica, vuelve a justificar la necesidad de elaborar un proyecto que trabaje con este nuevo colectivo que representan las clases medias empobrecidas y sus necesidades.

La estigmatización de las personas usuarias de los Servicios Sociales, la creencia arraigada de que son para “marginados”, propia de la ideología neoliberal que ha calado en el imaginario colectivo, hacen que los nuevos usuarios de los Servicios Sociales, sumen a su situación objetiva de carencias materiales, el sentimiento de culpabilidad, vergüenza y fracaso, los cuales generan una gran cantidad de problemas emocionales.

Como también nos explicó Alicia Guijarro, estos problemas de salud mental, están quedándose sin atender (más allá de la labor de escucha y acompañamiento que realizan los Trabajadores Sociales) ya que en el Centro Municipal del Actur sólo cuentan con una Psicóloga, que trabaja en tres Centros Municipales y está ya desbordada sólo con los casos de menores.

Estas personas están inmersas en un proceso de cambio enorme, la falta de recursos económicos les lleva por ejemplo a no poder salir a disfrutar del ocio al que estaban habituados, lo que resulta en la pérdida de relaciones sociales, afectando en definitiva a todas las esferas de su vida.

Por todo esto defendemos la necesidad de que las instituciones públicas asuman su responsabilidad en materia de provisión de bienestar y doten a los profesionales de las herramientas necesarias para poder desarrollar una verdadera práctica del trabajo social.

Además, ante esta situación que venimos dibujando, una de las propuestas de mejora la constituye la participación ciudadana y desde el Trabajo Social debe fomentarse mediante la puesta en marcha de proyectos comunitarios.

En este contexto de cambio en el que el Tercer Sector está adquiriendo cada vez un papel más importante en dotación de bienestar, las entidades públicas deben aprovechar el capital social que estas organizaciones les pueden ofrecer.

Con la asistencia a la reunión de la Plataforma Solidaria Actur-Rey Fernando y Goya, tuvimos la ocasión de poder observar un ejemplo de funcionamiento de una organización ciudadana.

Esta Plataforma se constituyó en mayo de 2011 y surgió como respuesta ante la situación que atravesaban muchas familias del barrio como consecuencia de la crisis.

Es un motivo de esperanza observar cómo la comunidad es capaz de instituirse ante una situación que consideran injusta con el objetivo de prestarse apoyo mutuo, al mismo tiempo que reivindican sus derechos.

3.3 ANÁLISIS DE DATOS OBTENIDOS

Las encuestas realizadas a la población del Actur nos permiten extraer las siguientes conclusiones:

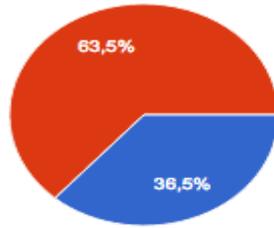
1. Existe un desconocimiento general sobre los Servicios Sociales

Un gran número de encuestados no contestó a la pregunta que les invitaba a describir brevemente en qué consistían los Servicios Sociales, por otro lado la mayoría de las respuestas reflejan la idea de que son para uso exclusivo de los colectivos más desfavorecidos, el término “ayuda” aparece en prácticamente todas las descripciones, así como la referencia a las prestaciones de carácter económico como se muestra en los siguientes ejemplos:

- “Ayudan con los papeles y para las prestaciones y el alquiler.”
- “Administración del Estado con asistentes sociales que conceden prestaciones económicas.”
- “Asegurar una vida digna a todas las personas.”
- “Un servicio para personas que no llegan a final de mes.”
- “Asesoramiento para gestionar ayudas y realizar trámites de las mismas de cara a obtener las prestaciones asistenciales pertinentes.”
- “Para dar dinero a los más pobres.”
- “Ayuda a personas con necesidad.”
- “Para ayudar a los pobres y necesitados.”

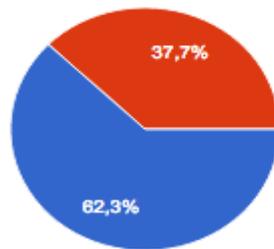
Como se ha explicado a lo largo del trabajo, esta concepción de los usuarios y de las funciones de los Servicios Sociales, contribuyen al Estigma asociado a las personas que acuden, motivo por el que para favorecer el acceso a los servicios sociales de las clases medias empobrecidas es importante realizar una tarea de difusión e información.

Además, como podemos observar en estas gráficas, ni el 63.5 % de los encuestados ni sus familias han acudido nunca al Centro Municipal de Servicios Sociales de su barrio (Grafica 1) de hecho un 37.7 % no conoce siquiera su localización. (Grafica 2)



Sí.	58	36.5%
No.	101	63.5%

Ilustración 3. Grafica 1 (encuesta)



Sí.	99	62.3%
No.	60	37.7%

Ilustración 4. Grafica 2 (encuesta)

2. La situación laboral es un problema.

El desempleo es uno de los factores de riesgo más importantes que conduce a quienes lo sufren a la exclusión, pero el trabajo precario también.

En las preguntas referidas al ámbito laboral de nuestra encuesta además de quienes dicen no tener empleo, un 25.1%, destaca la cantidad de personas que manifiestan tener un trabajo a tiempo parcial o por horas aquí unos ejemplos de las respuestas obtenidas a la pregunta ¿actualmente está trabajando? si es así, indique sector y jornada:

- Sí, limpieza 13 horas
- Sí, mantenimiento media jornada
- Sí, industria parcial
- Sí, camarero media jornada

Además a la pregunta ¿en los últimos años ha buscado o trabajado en un oficio diferente al de su sector habitual? El 61.2% contestó que sí, lo que da muestra de la exigencia del Mercado hacia los trabajadores para adaptarse a sus necesidades. En nuestro país se tradujo, con el estallido de la

burbuja inmobiliaria, en la pérdida masiva de empleo de los sectores relacionados con la construcción.

Este dato es también una muestra de la condena para muchos ciudadanos a una vida laboral precaria, viéndose obligados a cambiar de un puesto de trabajo a otro con la imposibilidad de desarrollar un recorrido laboral estable a lo largo de la vida.

6. La situación económica: otro problema.

Del mismo modo que la esfera laboral, el ámbito económico es un factor de riesgo determinante para la caída en la exclusión y se encuentra además ligado a este.

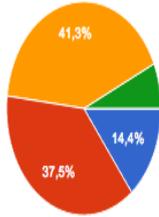
De las respuestas relacionadas con este asunto, destacan los siguientes datos:

- Un 63.3% de los encuestados que afirman haber acudido a los Servicios Sociales lo hicieron para solicitar una prestación económica.
- Sólo el 51.% de los encuestados tiene acceso a comprar todos los medicamentos recetados para él y su familia. (Una muestra además, del cambio que se está produciendo en el derecho a la salud, el paso del “ciudadano” al “asegurado” y que revela la mercantilización de la salud.)
- Un 68.4% de los encuestados con hijos, afirma haber solicitado becas de ayuda para material escolar y/o de comedor.
- El 19% de las personas encuestadas habita en una vivienda de protección oficial.
- Un 4.3% declara no tener ningún ingreso mensual y un 8.1% menos de 250€.

7. Existe diversidad social.

Como muestra la gráfica, el 70.1% de los encuestados era Español y el 29.9 restante extranjero.

Resulta interesante también la siguiente gráfica que refleja la nacionalidad del círculo de amistades del encuestado, así como una actitud positiva hacia la idea de incluir en su círculo a personas de origen extranjero, respuesta escogida por un 37.7% de los encuestados



Sólo con ciudadanos españoles.	23	14,4%
Sólo con ciudadanos españoles, aunque no me importaría ampliarlo a personas de otras nacionalidades.	60	37,5%
En parte, ciudadanos españoles y extranjeros.	66	41,3%
Sólo ciudadanos de mi país de origen (inmigrantes).	11	6,9%
Sólo ciudadanos de mi país de origen y varias nacionalidades, a excepción de la española.	0	0%

Ilustración 5. Gráfica de la encuesta, pregunta sobre las amistades.

8. El Actur es un barrio seguro

El abrumador 96.2% de los encuestados, manifestaron sentirse seguros en el barrio.

9. La participación ciudadana organizada es una realidad todavía insuficiente.

La mayoría de los encuestados (el 81.3%) no participan en ninguna asociación.

Además, hay que tener en cuenta que una gran parte de nuestra muestra, la constituyen miembros de las asociaciones de vecinos del barrio (debido a la facilidad de acceder a ellos gracias a la colaboración de la Asociación Violeta.) Por lo que se puede deducir que en realidad, el porcentaje de ciudadanos que sí participan (un 18.8%) es todavía más bajo.

Por último cabe destacar las dos demandas más habituales que los vecinos habituales expresaron ante la pregunta ¿qué aspectos mejoraría o echa usted en falta en el barrio?: más actividades lúdico-culturales para todas las edades y más empleo.

3.4 CONCLUSIONES

Se ha querido justificar este proyecto desde el punto de vista del cambio social, ya que tratar de cambiar la realidad forma parte de esta disciplina. Así como la sociedad es dinámica, los mecanismos que influyen en ella deberían adaptarse a las diferentes alteraciones.

Nos hemos centrado en explicar cuáles son las necesidades sociales que hemos detectado, cuáles son las causas que las han generado y cuáles son las posibles alternativas y estrategias para poder hacer frente a la realidad social, con el fin de crear un proyecto capaz de intervenir.

Mediante un recorrido por los diferentes cambios que ha sufrido la sociedad, se extrae una idea que se ha sustentado en un análisis de resultados de diversas fuentes primarias y secundarias. Exponiendo así la situación actual de la sociedad en general y del barrio del Actur de Zaragoza en particular.

Si no favorecemos el acceso a los servicios sociales para las clases medias empobrecidas, la sociedad, que estructuralmente tiende a intensificar los extremos, tenderá a la desigualdad.

El aumento de este colectivo (clase media empobrecida), justifica la necesidad y la urgencia de nuestro proyecto. Por lo tanto según la investigación realizada y el análisis de la realidad que hemos plasmado durante toda la fundamentación, se concluye que el perfil del usuario de los Servicios Sociales es diferente.

Producto de este cambio, se deduce que, herramientas y mecanismos que antes daban respuesta a los usuarios, ahora ya no lo hacen, por lo que se ha intentado realizar una propuesta que respondiera a las nuevas necesidades encontradas.

Para concluir, hay que destacar las conclusiones del primer Informe de Los Servicios Sociales en España (ISSE) (2014): privatización de los Servicios Sociales, peligro de la calidad y la universalidad de los mismos, aumento de la demanda y cambio del perfil del usuario. Éstas, coinciden en el diagnóstico de la realidad expuesto en el análisis de este trabajo, por lo que el proyecto puede ser eficaz.

4. DISEÑO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Partimos de la hipótesis de que el problema fundamental a resolver para favorecer el acceso a los servicios sociales de las clases medias empobrecidas era el desconocimiento general que existe en la población sobre este tema, sin embargo, tras el análisis de la situación social realizado, mediante las encuestas, entrevistas y la asistencia a la reunión de la plataforma solidaria del Actur y Parque Goya, nos dimos cuenta de que era necesario reenfocar el objetivo ya que, aunque sigue existiendo un desconocimiento importante, constatamos que no era el problema más urgente en cuanto a la información sobre los servicios y recursos en sí mismos. Sino que más bien se trata de un problema de percepción sobre qué hacen los servicios sociales y a quién van dirigidos.

Observamos entonces que la situación socioeconómica del barrio precisa del desarrollo de un proyecto comunitario en el que nos involucraremos, trabajando en red con institutos, AMPAS y las asociaciones de vecinos para cubrir las principales necesidades detectadas:

- Desconocimiento sobre los servicios sociales como institución, pero sobre todo en lo que se refiere a la población hacia los que van dirigidos (se tiene la creencia que son servicios únicamente para personas en exclusión social, una imagen estereotipada de los usuarios que fomenta en los nuevos usuarios un sentimiento de culpabilidad y desasosiego.)
- Falta de redes de apoyo emocional sólidas para estos nuevos usuarios, imprescindibles para superar los problemas.

Por lo tanto, para favorecer el acceso a los servicios sociales de las clases medias empobrecidas y poder así influir en la mejora de la situación social del barrio, planteamos por un lado un servicio de difusión y sensibilización en materia de servicios sociales que pretende incidir en la necesidad detectada de la población que en su mayoría desconoce los servicios sociales a los que tiene derecho, al mismo tiempo que lucha contra el estigma social que conlleva acudir a ellos.

Y por otro un servicio de terapia grupal, orientado a mejorar la situación emocional de aquellos que a raíz de diversos problemas derivados de la crisis, han visto empeorar su calidad de vida y han tenido que acudir a los servicios sociales.

4.1 ÁMBITO TERRITORIAL

El proyecto se desarrollará en el Barrio del Actur- Rey Fernando, en la ciudad de Zaragoza. Consideramos necesario señalar en la siguiente imagen su ubicación y la de los distintos sectores existentes.

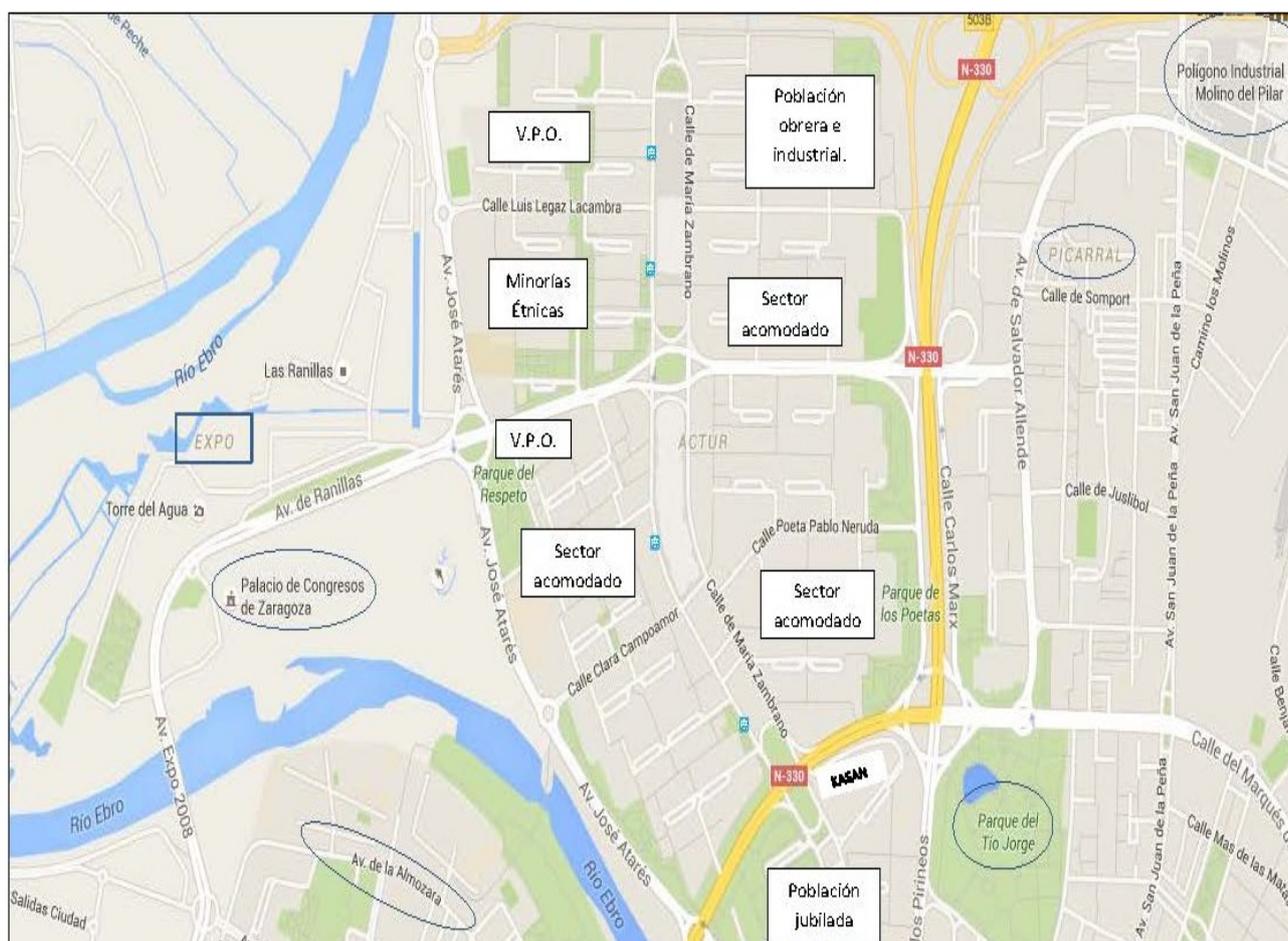


Ilustración 6. Imagen del barrio del Actur

El primer sector en desarrollarse fue el de la Avenida Ranillas, en su mayoría habitada por personas jubiladas. Destaca en él el edificio Kasan (primer edificio del barrio), construido como residencial y con población de familias heterogéneas.

En el segundo sector, la zona noroeste, el Ayuntamiento adquirió varios terrenos para viviendas de Protección Oficial, en esta zona, la mayoría de residentes eran de etnia gitana.

En tercer lugar, las constructoras apostaron por la edificación de la zona noreste, caracterizada por población de clase obrera que trabajaba en las fábricas de papel y de automoción próximas (Av. Salvador Allende) por ejemplo.

Poco a poco se finalizó el sector sur del barrio, siendo el más cotizado y privilegiado por su accesibilidad a todos los servicios, en el residirá una población de clase media acomodada.

Como se desprende de esta descripción, el barrio del Actur cuenta con una población heterogénea, desde clase media-alta, hasta colectivos vulnerables o excluidos.

Según datos demográficos del padrón municipal, el Actur cuenta con una superficie de 9.671.295 m² y una población de 39.139 habitantes, de los cuales un 94,37% son de nacionalidad española. La edad media de los hombres es de 39 años, y de las mujeres de 41.

Dado que hemos tenido grandes dificultades para obtener más información evolutiva y publicada del barrio, decidimos realizar una entrevista abierta con una Trabajadora Social que vive en este barrio y ha conocido el desarrollo desde sus inicios.

A continuación resumimos, desde su punto de vista subjetivo, la evolución del barrio:

Durante los años 70 se produce un gran movimiento demográfico de los pueblos a las ciudades debido a la industrialización, aumenta la necesidad de mano de obra, y se produce una ampliación acelerada de la ciudad, se crean los primeros “barrios dormitorio” o residenciales.

Es la primera vez que se decide ampliar la ciudad por el margen izquierdo del río Ebro, conocido por la zona verde o de huertas y campos de cultivo de Zaragoza, donde a menudo se sufrían riadas por el crecimiento del río con los deshielos y las lluvias torrenciales. Se comenzó por el norte del barrio, construyendo viviendas de protección oficial y favoreciendo en su mayoría el acceso a una vivienda a colectivos de etnia gitana, con el fin de que abandonaran los guetos formados a las afueras de la ciudad, en los grandes descampados.

Por otra parte, en el lado sur del barrio, junto al Puente de Santiago, se empezaron a construir las primeras viviendas como el gran edificio emblemático del inicio del nuevo barrio (Consejo General del Trabajo Social, 2012) “Kasan”, posteriormente empezaron a cubrirse las primeras necesidades con la creación de colegios públicos y privados, guarderías, centros médicos, líneas de autobuses, asociaciones de vecinos, supermercados y pequeños comercios.

Pocos años más tarde vendría a construirse el primer hipermercado del barrio denominado “PRYCA” (actualmente Carrefour), ante el incesante crecimiento poblacional y la inversión de las constructoras por aquellos terrenos recién urbanizados. No fue hasta el año 1.998 que se inauguró el Centro Comercial Gran Casa, símbolo de prosperidad y bienestar para el barrio, que empezaba a disfrutar de otra forma de vida más accesible.

Es por ello que se trata de un barrio muy joven, pues apenas data de 30 años de vida, pero que se ha desarrollado velozmente, pasando a considerarse uno de los mejores barrios residenciales de la ciudad.

Fruto de este rápido cambio, indiscutiblemente se ha venido favoreciendo unas zonas más que otras, lo que ha influido, en las diversas expectativas formativas y de empleo, el número de alumnos extranjeros y de minorías étnicas en las clases. Se ha creado una discriminación sectorial silenciosa, donde se siguen palpando diferentes necesidades dentro del mismo barrio, conviven personas de clase alta, obrera y la clase marginada o excluida.

4.2 MARCO INSTITUCIONAL

La asociación de integración comunitaria Violeta será la institución de referencia para el desarrollo de nuestro proyecto, detallaremos en cada servicio su propio marco institucional.

La iniciativa Violeta es una asociación sin ánimo de lucro, con su sede en la Asociación de Vecinos Actur-Rey Fernando situada en la calle Ildefonso Manuel Gil nº 6.

Se constituye como una agrupación de personas decididas a orientar sensibilizar y promover el desarrollo comunitario como una alternativa para alcanzar el bienestar social, a través de servicios de información orientación e intercambio cultural.

Su misión es por lo tanto la creación de servicios de iniciativa privada de apoyo a los servicios públicos del Departamento de Servicios Sociales Públicos Municipales, así como la contribución profesional a la disminución de la xenofobia y violencia social en la ciudad de Zaragoza, a través del arte y la cultura, favoreciendo relaciones interpersonales, la diversidad y la convivencia.

Su visión persigue alcanzar una ciudadanía con pleno conocimiento de las funciones básicas de los Centros Municipales Públicos de Servicios Sociales e instituciones sociales, y recursos accesibles y disponibles para todos los colectivos residentes en su municipio. Al mismo tiempo pretende lograr una población saludable, activa y participativa, basada en la solidaridad e integración ciudadana, bajo los principios de equidad, igualdad de género, educación en valores y apoyo a la diversidad.

La Asociación violeta para el ejercicio de su actividad se basa en los siguientes principios rectores: Solidaridad, Respeto, Responsabilidad, Integridad, Voluntariedad, Equidad, Igualdad y Participación Social.

Esta presta un conjunto de servicios y actividades de interés comunitario:

- **Servicio de información de recursos, orientación jurídica a inmigrantes y apoyo a la inclusión social.**

Este es un servicio gratuito que informa sobre los recursos y prestaciones públicos y privados del municipio donde reside, a través de una RED de trabajo y vínculo interprofesional, más allá del marco propio de la entidad. Está dirigida a la población en general y familias en situación de vulnerabilidad con el fin de favorecer la inclusión, a través de la difusión y el conocimiento de los

recursos públicos y privados de participación e iniciativa social, y los derechos subjetivos del ciudadano o extranjero residente en la ciudad de Zaragoza.

- **Servicio de mediación vecinal e intercultural.**

Es un servicio accesible y gratuito dirigido a la población en general que actúa ante situaciones de conflicto vecinal o relacional, favoreciendo la comunicación y la convivencia entre las partes en situación de conflicto. Tiene como fin lograr una plena inclusión de las personas en su entorno social, sanitario, educativo y relacional.

- **Servicio de promoción de la participación comunitaria e intercambio artístico y cultural.**

Ofrece un conjunto de jornadas de sensibilización y de participación ciudadana (de personas de nacionalidad española y residentes extranjeros en el municipio), a través de sistematización de experiencias, foros, proyecciones, mesas redondas para plantear las dificultades de integración de diferentes colectivos en la comunidad y la proposición de posibles medidas alternativas, así como talleres y sesiones artísticas de intercambio de conocimientos, música de diferentes géneros, folclore y tradiciones culturales. Se estima la organización o colaboración de dos Encuentros artísticos y culturales al año.

Se pretende crear un medio de apoyo social que favorezca el conocimiento, el equilibrio, respeto y admiración, hacia otras etnias o culturas haciendo uso de la mediación comunitaria cuando ésta sea necesaria.

- **Servicio de adquisición de nuevos conocimientos.**

Es un conjunto de actividades lúdicas y jornadas formativas, para el desarrollo de habilidades personales y profesionales de los asistentes. Estas tienen como objetivo activar el interés y la participación, especialmente de la población joven (de 12 a 30 años) a acudir a actividades formativas de carácter socio saludables, además de ofrecer un servicio continuado y de calidad, que favorezca las capacidades del individuo y las relaciones interpersonales.

- **Otros servicios de interés general.**

Todos aquellos que servicios eventuales que se establezcan de forma democrática entre los miembros.

Todo lo mencionado anteriormente ha llevado a la elección de esta institución, que trabaja a nivel comunitario y con la cual hemos tenido facilidades para desarrollar conjuntamente nuestro proyecto.

4.3 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

OBJETIVOS GENERALES:

- 1- Favorecer el acceso a los servicios sociales de las clases medias empobrecidas.
- 2- Dotar a las clases medias empobrecidas de herramientas que incidan en la mejora de su situación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1.1 Informar y difundir a los vecinos del Actur la existencia de las diferentes prestaciones de servicio, económicas y tecnológicas de los Servicios Sociales.
- 1.2 Sensibilizar a la población del barrio sobre la realidad social que están pasando una gran parte de sus vecinos.
- 1.3 Mejorar la imagen peyorativa que se tiene de los usuarios de los Servicios Sociales.
- 2.1 Configurar un espacio de apoyo emocional para los nuevos usuarios de los servicios sociales.
- 2.2 Procurar herramientas que favorezcan el acceso al mercado laboral.
- 2.3 Fomentar la participación ciudadana en la vida social de la comunidad.

4.4 ACTIVIDADES Y SERVICIOS

1. Charlas dinámicas e informativas a los alumnos en los institutos del barrio.

En la realización de esta actividad es imprescindible mencionar la colaboración necesaria de los Centros públicos de Educación Secundaria del barrio, con los que nos pondremos en contacto para proponerles llevar a cabo nuestro proyecto.

Con el objetivo de explicar a los alumnos qué son los servicios sociales, las funciones que cumplen y cómo cualquier persona puede necesitar en algún momento de su vida la asistencia de estos servicios, se realizarán unas charlas en los institutos.

Estas charlas están dirigidas a los alumnos de segundo ciclo (3º y 4º) de la ESO. Serán impartidas por un Trabajador Social, que les expondrá las diversas situaciones que se atienden desde los servicios sociales y cómo acceder a ellos. Tratará de concienciar a los jóvenes acerca de la realidad social del barrio y buscará que los alumnos reflexionen sobre la importancia que tienen los servicios sociales, con el último objetivo de que los identifiquen como un derecho propio que poseen como ciudadanos.

Se pretenderá también luchar contra la imagen estereotipada del usuario de los servicios sociales, fuente de ansiedad y vergüenza para los nuevos usuarios, personas que hasta hace poco tiempo eran autosuficientes y que a raíz de la crisis (principalmente la falta de empleo) se han visto en una situación límite.

Propondremos a todos los institutos públicos del barrio la realización de la Actividad:

- I.E.S ELAIOS: Calle Andador Pilar Cuartero, 18.
- I.E.S. MIGUEL DE MOLINOS: Calle Gabriel García Márquez, 20.
- I.E.S. TIEMPOS MODERNOS: Calle Segundo de Chomón, s/n.
- I.E.S. PARQUE GOYA: Calle Eugenio Lucas, s/n.

Las charlas comenzarán en mayo, se realizarán 4 en cada instituto, 2 para los grupos de 3º y 2 para los grupos de 4º, con una duración de hora y media. Con esta distribución se pretende que los grupos no sean muy grandes para que las charlas puedan ser dinámicas y participativas.

Se elaborará un PowerPoint con preguntas para los jóvenes sobre qué piensan acerca de los servicios sociales, quiénes creen que acuden y la información que describa la realidad de éstos. (Prestaciones de servicios y económicas, generales y específicos, instituciones públicas y privadas etc.)

También se reflejarán afirmaciones aceptadas por la mayoría de la sociedad pero carentes de fundamentación y en definitiva falsas, con el objetivo de abrir un debate y generar un espacio para la reflexión.

Por último se incluirá el visionado de algún video, noticia o campaña de publicidad, para comentarlo y compartir impresiones con el objetivo de favorecer el espíritu crítico de los jóvenes.

2. Asistencia a las reuniones de las AMPAS

Tienen como finalidad informar a los padres sobre los servicios sociales y crear un ambiente cercano en el que puedan expresar sus preocupaciones, ya sea en el grupo o tras la reunión.

Con esta actividad se pretende, además de informar a los padres de los servicios existentes y dónde los pueden solicitar, generar un acercamiento para superar las tensiones o miedos que puede tener este colectivo de nuevos usuarios de los servicios sociales a la hora de solicitar ayudas.

Se realizarán 4 sesiones, una por cada instituto, asistiendo a la reunión periódica del AMPA.

Participará un trabajador social, que asistirá a la reunión para conocer las preocupaciones y necesidades de los padres y madres de los alumnos. El profesional, en colaboración con el trabajador social del centro informará a los miembros del AMPA de las prestaciones y servicios que se ofrecen en el barrio, tanto desde las instituciones públicas, como desde las diversas organizaciones privadas (asociaciones de vecinos etc.) se buscará, además de lo ya expuesto, fomentar la participación de los adultos en la vida social del barrio.

3. Grupos de apoyo.

Esta actividad va dirigida al nuevo colectivo de usuarios de los servicios sociales, que presenta una gran necesidad de apoyo emocional, realidad que nos destacó la directora del Centro Municipal de Servicios Sociales, Alicia Guijarro en la entrevista que mantuvimos con ella.

Este grupo de personas se caracteriza por no ser usuarios tradicionales de los servicios sociales. Son personas que hasta hace poco tiempo no tenían problemas económicos (incluso tenían un alto nivel adquisitivo, así como la posibilidad de acceder a una segunda vivienda) y debido a la situación actual han sufrido un cambio de vida radical.

Estas personas tienen un gran sentimiento de fracaso, vergüenza y culpabilidad, lo cual, como hemos detectado en las encuestas, les lleva a estados de estrés, ansiedad y depresión muy elevados. Comprender que no son los responsables únicos de su situación y poder observar que existe mucha gente como ellos les ayudará enormemente en su proceso.

Se crearán grupos de ayuda en los que se realizarán diversas actividades como capacitaciones o terapia para mejorar su estado emocional, fortalecer su autoestima y para crear una red apoyo.

Se trata de crear un clima de confianza en el que las personas compartan sus problemas y puedan expresarse y sentirse comprendidos al verse reflejados en los compañeros. La implicación de los profesionales será fundamental sobre todo al comienzo del grupo, momento en el que hará de guía y fomentará el establecimiento de buenas relaciones, a través de una comunicación asertiva y empática.

Esta actividad se llevará a cabo en la Asociación Violeta. Estará dirigida por un trabajador social y un psicólogo, comenzará en enero y tendrá una duración de un año, durante el cual la participación de los profesionales irá disminuyendo conforme el grupo vaya ganando autonomía.

Se formarán 2 grupos, de no más de 20 personas. Las sesiones se realizarán una vez por semana y grupo.

La duración de las sesiones será de 2 horas aproximadamente, aunque podrá ajustarse según las necesidades del grupo.

Será necesaria la colaboración del Centro Municipal de Servicios Sociales, para informar a los posibles participantes de la creación y existencia del grupo. Así como un trabajo de difusión hacia todas las entidades sociales del barrio.

4. Campaña de sensibilización.

Esta actividad tiene como finalidad dar a conocer a la población en general del barrio del Actur la realidad social que viven muchos de los vecinos, quienes han visto empeorar su calidad de vida y han necesitado acudir a los servicios sociales.

También tiene como objetivo, informar sobre el catálogo de servicios existentes en el barrio (públicos y privados) animando a los ciudadanos a formar parte activa de la comunidad, promocionando la colaboración con las diferentes asociaciones en las que podrían participar como voluntarios. (Asociaciones de vecinos, Plataforma solidaria Actur Rey Fernando- Goya etc.)

Se quiere incidir en la imagen que la sociedad tiene de los usuarios de los servicios sociales, haciendo reflexionar a los receptores de la campaña, sobre las causas que originan la situación de vulnerabilidad y exclusión, para que intenten comprender cómo es un proceso en el que todos podríamos caer si así se dieran las circunstancias.

Esta propuesta pretende por lo tanto, producir un cambio positivo en la percepción que tiene la sociedad de los usuarios, para luchar contra la vergüenza y el estigma que conlleva acudir a los servicios sociales y fortalecer así de manera indirecta su autoestima.

Esta campaña de sensibilización coincidirá con las fiestas del barrio, cuya duración será la misma que aprobada por la Junta Municipal propuesta por la Comisión de Fiestas del barrio.

Con la colaboración de las entidades del barrio, se montará un pequeño stand dirigido por un trabajador social que contará con el apoyo de voluntarios, desde el que se repartirán folletos, y donde se creará un espacio de comunicación con los vecinos, para resolver dudas y transmitir nuestro mensaje.

Se elaborará un folleto a color y a doble cara. En la parte delantera un mensaje de denuncia de la situación social actual y otro que se refiera al estigma que sufren los usuarios. En la parte inferior se verá reflejado el símbolo violeta con la oferta de servicio de asesoramiento familiar personalizado, la dirección y los horarios.

En la parte trasera superior un esquema del catálogo de servicios públicos sociales y en la parte inferior tras la pregunta ¿qué puedes hacer tu? una lista con las entidades privadas del barrio que trabajan con voluntariado.

También se diseñarán carteles para promocionar el stand con información sobre la ubicación, fechas y horarios.

5. Talleres de Búsqueda Activa de Empleo (BAE)

Esta actividad está dirigida a personas que tienen dificultades para encontrar un empleo por carecer de las habilidades necesarias en la búsqueda de ofertas, en la elaboración de su currículum o en el correcto desarrollo de una entrevista. Está pensada para quienes buscan su primer empleo, o para personas con baja o sin cualificación profesional que hayan desempeñado empleos precarios.

Tiene como finalidad dotar a las personas usuarias de las herramientas necesarias para encontrar un empleo; tanto a nivel técnico como en lo relativo a fortalecer sus capacidades y habilidades personales, para en última instancia incidir en la mejora de su situación.

Esta actividad se llevará a cabo tanto por los trabajadores sociales como por el psicólogo (que se encargará fundamentalmente de la formación para las entrevistas) también se solicitará la colaboración de voluntarios si fuera necesaria.

Tendrán lugar en la sala proporcionada por la Asociación de vecinos Actur-Rey Fernando, en la sede de la Asociación de Vecinos Puente de Santiago, 2 veces al mes en sesiones de 1 hora, durante 3 meses.

Se necesitará al menos un ordenador con acceso a internet, material de papelería (folios y bolígrafos) así como un proyector.

Las tareas a realizar en estos talleres serán las siguientes:

- Elaborar un currículum: Se enseñará a los participantes cómo elaborar correctamente su currículum, la información que debe contener y la forma adecuada de presentación.
- Formación para entrevistas: Se realizarán dinámicas para practicar entrevistas de trabajo, en las que se practicarán las habilidades sociales necesarias. Se les proporcionará información relativa tanto a la comunicación verbal como a la no verbal y se explicarán los errores más comunes en las entrevistas, dotándoles de herramientas para que puedan controlar la ansiedad ante este tipo de situaciones.

- Formación para utilización de Internet en la búsqueda de empleo: Se les enseñara lo básico en la utilización de internet, cómo registrarse en las diferentes plataformas de empleo y se les proporcionará la oportunidad de utilizar el ordenador y el internet para ello, ayudándoles si fuera necesario a crearse una cuenta de email y a utilizarlo.
- Informar sobre el funcionamiento de los servicios públicos de empleo: En el caso de que no estén inscritos se les facilitarán los trámites ayudándoles con las gestiones y proporcionándoles información relativa a los cursos de formación que pudieran interesarles, se requerirá por tanto una atención personalizada.

6. Taller de orientación laboral.

Este servicio está configurado para apoyar a profesionales de diversos sectores que a raíz de la crisis han perdido su puesto de trabajo y por las peculiaridades de su perfil profesional es difícil que consigan otro empleo en su sector de desarrollo profesional habitual.

En estos talleres el apoyo psicológico será un aspecto importante, ya que estas personas se encuentran en un estado de crisis -de cambio- en el que deben tomar decisiones importantes.

La finalidad será también, procurar información sobre los sectores laborales que se encuentran demandando más mano de obra, fomentar un cambio de enfoque en las expectativas laborales (sobre todo en las personas más jóvenes) y exponerles las posibilidades que tienen de formación.

Al igual que en los talleres de BAE, la metodología de trabajo debe consistir en proporcionar una atención personalizada, que contemple las peculiaridades de cada caso.

Se realizarán los mismos días que los talleres BAE, después de éstos. (2 veces al mes, con una duración de una hora) compartirán también los recursos, a saber: el psicólogo, el trabajador social, los voluntarios y el material (ordenador, folios, bolígrafos y proyector).

7. Servicio de información, orientación y asesoramiento en servicios sociales.

Una de las quejas más habituales que hemos detectado en nuestra investigación es la falta de claridad y el exceso de burocracia que sufren quienes acuden a los servicios sociales.

Desde nuestro punto de vista, la complejidad del proceso no hace sino aumentar el sufrimiento de las personas que, cuando van a solicitar ayudas, se encuentran con problemas burocráticos, como puede ser la falta de algún documento, lo que les obliga a concertar una nueva cita y alargar en el tiempo los trámites y por lo tanto el problema.

Se propone un servicio accesible y gratuito que presta información de recursos y prestaciones posibles tras analizar la situación del usuario, además de ayudar a realizar o recopilar los documentos requeridos para el acceso a diversas prestaciones o servicios que necesite. Acompañando si fuese necesario, al usuario o explicarle dónde debe ir. Así mismo, se ofrecerá apoyo emocional a aquellos casos que lo requieran.

Se llevará a cabo en un despacho cedido en la asociación de vecinos Actur-Rey Fernando y será realizado por un trabajador social, dos días a la semana, dos horas diarias.

4.5 METODOLOGÍA

Desarrollaremos los aspectos relativos a la organización del equipo de trabajo y las técnicas, actitudes y enfoques que deben estar presentes en todas las actividades a realizar.

Destacamos la necesidad de aceptación de los siguientes principios básicos expuestos en el código deontológico del trabajo social, que van a constituir las bases rectoras del desarrollo de nuestro proyecto:

1. Dignidad. La persona humana, única e inviolable, tiene valor en sí misma con sus intereses y sus finalidades.
2. Libertad. La persona, en posesión de sus facultades humanas, realiza todos los actos sin coacción ni impedimentos.
3. Igualdad. Cada persona posee los mismos derechos y deberes compatibles con sus peculiaridades y diferencias.

De los que se derivan otros principios generales: respeto activo, aceptación de la persona, superación de categorizaciones, ausencia de juicios de valor, individualización, personalización, promoción integral de la persona, igualdad de derechos, de oportunidades, de participación, solidaridad, justicia social, reconocimiento de Derechos humanos y sociales, autonomía, autodeterminación, responsabilidad y corresponsabilidad, coherencia profesional, colaboración profesional e integridad.³

Se trata pues, de generar relaciones positivas de empoderamiento con las personas usuarias, llevar a cabo un trabajo de observación y valoración de las capacidades, de las debilidades y de las fortalezas del grupo o del individuo según la actividad.

El desarrollo de nuestro trabajo estará basado en el respeto, practicando la escucha activa, la comunicación empática y cuidando en todo momento el lenguaje no verbal con el objetivo de crear un ambiente propicio para que la persona pueda desarrollar una mejora en su situación personal. Es fundamental mantener siempre una actitud profesional.

En cuanto a la organización del equipo, la figura del trabajador social principal constituirá el eje central, él se encargará de coordinar las actuaciones a desarrollar y será el profesional de referencia de todas las actividades. Se pondrá en contacto con todas las instituciones tanto públicas como privadas implicadas en el planteamiento de las diferentes actividades, realizando así la importante tarea de coordinación con otros profesionales.

³ 1Código deontológico 2012. Consejo General del Trabajo Social. Cap.2, Artículo 7.

En la implementación de nuestro proyecto será imprescindible a su vez, la colaboración de todos los agentes implicados en el mismo, según la actividad. (Usuarios, profesionales y voluntarios.)

El trabajador social, previamente a la realización de las actividades, llevará a cabo una pequeña investigación, a través de un trabajo de recopilación de información que basará tanto en la observación como en los contactos que realice con los profesionales de las entidades, para tras el análisis y la valoración de estos datos, poder elaborar un diagnóstico del objeto específico de cada actividad y adecuar las propuestas de actuación a las necesidades concretas.

En general, se busca la puesta en marcha de unas actividades dinámicas, que motiven a la población hacia la que van dirigidas y fomenten la participación, tanto en las actividades de grupo (hay que despertar el interés de las personas por la cuestión particular que se quiere trabajar) como en las de carácter individual (hay que entender a los usuarios como sujetos activos, responsables de su proceso y con capacidad para superar sus problemas.)

Para finalizar este apartado es necesario destacar la importancia que tiene respetar el secreto profesional, debemos mantener siempre presente que la información obtenida en la relación establecida con la persona usuaria acerca de su situación personal, debe ser tratada con la máxima discreción.

Es importante también que los usuarios conozcan su derecho a la confidencialidad, contribuyendo así a crear un espacio de confianza en el que puedan sentirse seguros de que se respetara su intimidad.

“La confidencialidad constituye una obligación en la actuación del/la trabajador/a social y un derecho de la persona usuaria, y abarca a todas las informaciones que el/la profesional reciba en su intervención social por cualquier medio.”⁴

⁴ Código deontológico 2012. Consejo General del Trabajo Social, Capítulo IV, Artículo 48.

4.6 DELIMITACIÓN TEMPORAL/CRONOGRAMA

A continuación se detalla la temporalización del proyecto, representado también en forma de cronograma en la página número 39.

Se plantea un plazo de dos meses (marzo-abril del 2016) para concretar la disposición de salas en la asociación y contactar con las diferentes entidades con las que se pretende colaborar.

Se prepararán y organizarán tanto las actividades y materiales necesarios, como aspectos relacionados con los trabajadores (sueldo, horarios, funciones...).

La fase ejecución del proyecto comenzará en mayo de 2015, y tendrá una duración de 11 meses (hasta abril de 2017).

Se ha de tener en cuenta que los plazos indicados no son definitivos, ya que dependen de diferentes circunstancias (como la colaboración de otras entidades, la fecha de las reuniones del AMPA, la disponibilidad de los espacios, etc.)

En cuanto a las actividades, dada su diferente naturaleza, se realizarán en las fechas oportunas durante el periodo de ejecución del proyecto, que abarca de mayo a marzo del 2017.

- **Actividad 1.** Charlas dinámica e informativas a los alumnos en los institutos del barrio.

Las charlas se realizaran durante mayo y junio, dedicando una semana a cada instituto. Durante la primera semana de mayo se acudiría a uno de los institutos, en dos días diferentes, se realizarán dos charlas cada día y de igual forma en los tres institutos restantes, la tercera semana de mayo y la primera quincena de junio.

- **Actividad 2.** Asistencia a las reuniones de las AMPAS.

Están programadas para el mes de mayo, pero dependerá de cuando se reúna la asociación de madres y padre.

- **Actividad 3.** Grupos de apoyo.

Esta actividad se desarrollará de forma continuada desde mayo de 2016 a marzo de 2017. Se organizarán dos grupos que asistirán una vez por semana los lunes.

- **Actividad 4.** Campaña de sensibilización

Se llevará a cabo durante los meses de mayo y junio, coincidiendo con las fiestas del barrio, para aprovechar la oportunidad que nos ofrecen los diferentes eventos que invitan a la gente a salir a la calle, así como el buen tiempo, necesario para que la campaña de sensibilización a través del stand en la calle, sea productiva.

- **Actividad 5.** Taller de búsqueda activa de empleo (BAE).

Tendrá un periodo de tres meses, de septiembre a noviembre. Se dividirá a los usuarios en dos grupos y los talleres se realizarán dos días al mes con una duración de hora y media.

- **Actividad 6.** Taller de orientación laboral

Este taller se realizará con la misma periodicidad que la actividad cinco, los mismos días ya que están dirigidas a tratar aspectos laborales, ajustándose a las características y necesidades de los grupos, para optimizar así el tiempo y uso de la sala de ordenadores. De esta manera los mismos voluntarios y trabajador social pueden impartir ambos talleres.

- **Actividad 7.** Servicio de información, orientación y asesoramiento en Servicios Sociales.

Su duración será de doce meses, de mayo a marzo de 2017. Este servicio estará disponible dos días a la semana, dos horas cada día.

En esta fase de ejecución del proyecto se realizarán también evaluaciones una vez al mes, para comprobar si se cumplen los objetivos marcados, así como solventar los problemas que puedan surgir. Por último, tras finalizar la fase de ejecución del proyecto, se llevará a cabo una evaluación final en el mes de abril.

CRONOGRAMA															
	2015			2016						2017					
	JUL-NOV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR
ELABORACIÓN DEL PROYECTO															
FORMACIÓN Y CAPACITACION															
Preparación de locales															
Organización de los profesionales y demitición de sus funciones															
Organización de las actividades															
EJECUCIÓN															
Act.1: Charlas dinámicas e informativas en los institutos del barrio.															
Act.2: Asistencia a las reuniones de las AMPAS															
Act.3: Grupos de apoyo															
Act.4: Campaña de sensibilización															
Act.5: Taller de BAE															
Act.6: Taller de orientación laboral															
Act.7: Servicio de información, orientación y asesoramiento en servicios sociales.															
EVALUACIÓN															
Inicial															
Durante el desarrollo del proyecto															
Final															

Ilustración 7. Cronograma

4.7 RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS

Para la puesta en marcha de nuestro proyecto necesitaremos diversos recursos materiales y humanos, que van a constituir el pilar básico de nuestra propuesta de intervención.

- **Recursos humanos:**

Los usuarios: pensamos que el papel más importante es el que desempeñarán los propios usuarios, son el recurso más valioso con el que contamos y en torno a ellos y a sus necesidades va a girar nuestro proyecto. El objetivo principal es que adopten un papel activo en la resolución de sus problemas, lo que repercutirá en su autoestima a través de su propio proceso de empoderamiento personal.

Los voluntarios: contaremos con el apoyo de voluntarios y voluntarias pertenecientes a la ciudadanía más activa del barrio, miembros de las asociaciones de vecinos, de la plataforma solidaria Actur- Parque Goya y todo aquel que esté interesado en colaborar en las acciones de sensibilización.

Los Trabajadores Sociales: Necesitaremos la intervención profesional de 2 trabajadores sociales, el primero será la encargado de supervisar, dirigir, planificar y coordinar todas las actuaciones programadas en el proyecto. Desde las charlas en los institutos, hasta la conformación y consolidación de los grupos de ayuda. El segundo tendrá un papel de apoyo a al primero en las actividades que sea necesario (para las charlas, la sensibilización etc.)

Un psicólogo: El trabajo del psicólogo consistirá fundamentalmente en la asistencia a las reuniones del grupo de ayuda, para colaborar con el trabajador social en la guía del grupo, apoyar en la superación de posibles conflictos que puedan surgir y fomentar la cohesión grupal. Compartirá impresiones con la trabajadora social, propondrá dinámicas y se encargará de llevar el seguimiento individual del estado emocional de los integrantes que lo soliciten.

- **Recursos materiales:**

Para el desarrollo del proyecto serán necesarios en primer lugar dos espacios diferenciados, una sala para las actividades y un despacho que se solicitarán a la asociación de vecinos Actur Rey Fernando.

La sala será utilizada como lugar de reunión para la realización de las sesiones de los grupos de apoyo y el despacho será el lugar de trabajo habitual de la trabajadora social principal, donde realizará la planificación de las actividades, así como la atención a los usuarios. También será utilizado por el psicólogo para atender los casos más urgentes de terapia individual.

Además se solicitará a la Asociación de Vecinos Puente de Santiago, la sala de ordenadores para desarrollar los talleres de orientación laboral y los talleres de BAE.

En segundo lugar necesitaremos diverso material de oficina que se detalla a continuación:

- Ordenador - portátil
- Proyector
- Impresora
- Mesas (3)
- Sillas (25)
- Folios (5 paquetes de 500 unidades)
- Bolígrafos (40)
- Grapadoras (2)
- Material para carteles y folletos

4.8 PRESUPUESTO

Este presupuesto es una estimación aproximada, ya que puede variar dependiendo de si se prestan las salas y materiales, si es necesario modificar el número de profesionales o jornada de trabajo, así como el desarrollo de las actividades.

PRESUPUESTO EN RECURSOS MATERIALES	UNIDAD	COSTE UNITARIO (€)	TOTAL ANUAL
Ordenador-portátil	2	400 €	800 €
Proyector	1	100 €	100 €
Impresora	1	50 €	50 €
Mesas	3	20 €	60 €
Sillas con pupitre abatible	20	15 €	300 €
sillas	4	15 €	60 €
Folios	5(paquetes 500)	2 €	10 €
Boligráfos	40	1 €	40 €
Grapadoras	3	30 €	90 €
Material para carteles y folletos			100 €
TOTAL			1.610 €

Ilustración 8. Presupuesto material

PRESUPUESTO EN RECURSOS HUMANOS	JORNADA	COSTE MENSUAL	TOTAL ANUAL
Trabajador social 1	Jornada completa	1.200 €	14.400 €
Trabajador social 2	Media jornada	600 €	7.200 €
Psicólogo	Media jornada	600 €	7.200 €
TOTAL			28.800 €

Ilustración 9. Presupuesto Recursos Humanos

CONCEPTO	COSTE TOTAL
Recursos Humanos	1.610 €
Recursos Materiales	21.600 €
TOTAL	23.210 €

Ilustración 10. Coste Total

4.9 EVALUACIÓN

La evaluación del proyecto nos permitirá analizar los resultados de las acciones realizadas. Con esta podremos modificar y mejorar la actuación, ya sea en el uso de recursos, organización de los profesionales o en cualquier otro aspecto del proyecto. Será una evaluación interna, realizada por el propio equipo de profesionales, dirigida por uno de ellos que ocupará la posición de coordinador.

Realizaremos la evaluación atendiendo a la temporalidad, con una evolución previa, evaluación simultánea y evaluación final.

- **Evaluación previa**

Se realizará una evaluación previa para conocer la pertinencia de la intervención y hacer una estimación de su viabilidad y posibles efectos. Esta comienza durante la planificación del proyecto, analizando la información percibida a través las entrevistas, encuestas, análisis documental y observaciones realizadas previamente. Esto permitirá tomar decisiones sobre si el proyecto debe o no realizarse, si es adecuado para el lugar donde se pretende desarrollar o si necesita modificaciones antes de su ejecución.

- **Evaluación simultanea**

Esta evaluación nos permitirá ir valorando el cumplimiento de los objetivos generales y específicos, detectar posibles fallos o dificultades en el desarrollo del proyecto y poder corregirlos.

Esta evaluación se llevará a cabo por los profesionales en conjunto, reuniéndose mensualmente para valorar la evolución de las personas usuarias y si la forma y contenido de los servicios se adecúan a estas.

- **Evaluación final**

Su objetivo será valorar la dimensión que ha tenido la ejecución del proyecto, conocer cómo se han desarrollado las actividades, como ha sido la organización del equipo, en qué medida hemos alcanzado los objetivos planteados o el impacto entre otros aspectos de la intervención.

Finalmente se redactará un informe de evaluación en el que se recoge toda la información documental adquirida de todas las evaluaciones realizadas durante el proyecto. Incluirá la interpretación de todos los datos obtenidos a partir de estas evaluaciones.

5. CONCLUSIONES

Se comenzó estudiando la población sobre la que posteriormente se podrá intervenir, recurriendo a técnicas como cuestionarios y entrevistas. Los datos obtenidos certificaron que existe un gran desconocimiento de los Servicios Sociales, sobre todo cuando el perfil ha cambiado. Se encontraron datos que afirman que hay un mal uso de las políticas sociales que impiden a los profesionales ejercer su trabajo de manera eficiente. Provocado por una falta de adaptación a las nuevas necesidades devenidas de esta clase media empobrecida que forma el nuevo perfil del usuario.

Es por eso que se ha diseñado un proyecto de intervención que pretende dar respuesta a estas nuevas necesidades y adaptar los servicios, mediante una campaña de sensibilización para informar, charlas en centros escolares para abarcar mayor rango de edad y parte de la población afectada y por último: los grupos de ayuda y los talleres de búsqueda activa de empleo, como puntos fuerte para hacer frente las mayores carencias que existen actualmente.

6. BIBLIOGRAFÍA

Antón, A. (2009). *Reestauración del Estado de Bienestar*. Madrid: Talasa Ediciones.

Calero Martínez, J., & Costa Cuberta, M. (2003). *Análisis y evaluación del gasto social en España*. Fundación Alternativas.

Camacho, G. J., & Trabada Crende, E. *La infraclase urbana: algunos perfiles de la exclusión social*. documentación social.

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

Consejo General del Trabajo Social. (2015). *Consejo General del Trabajo Social*. Obtenido de http://www.cgtrabajosocial.es/areasdeintervencion_sss_inicio

Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.

Cortajarena, E. (1979). *Introducción al Bienestar Social*. Madrid: Federación de asistentes sociales.

Esping-Andersen, G. (2000). *Fundamentos sociales de las economías postindustriales*. Barcelona: Ariel.

Fundación FOESSA. (s.f.). *VII Informe sobre sobre exclusión y desarrollo social en España*. Recuperado el 2015, de http://www.foessa.es/publicaciones_periodicas.aspx

Montagut, T. (2000). *Política social, una introducción*. Barcelona: Ariel.

Navarro, V. (2002). *Bienestar insuficiente, democracia incompleta*. Barcelona: ANAGRAMA.

7. ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.Evolución del Índice de Gini 2007-2013.....	7
Ilustración 2.Informe FOESSA, evolución de los hogares.....	12
Ilustración 3. Grafica 1 (encuesta).....	15
Ilustración 4. Grafica 2 (encuesta).....	15
Ilustración 5.Grafica de la encuesta, pregunta sobre las amistades.....	17
Ilustración 6. Imagen del barrio del Actur.....	20
Ilustración 7. Cronograma.....	38
Ilustración 9. Presupuesto Recursos Humanos.....	41
Ilustración 10. Coste Total.....	41
Ilustracion 8. Presupuesto material.....	41

ANEXOS

ANEXO 1. ENTREVISTA

Entrevista a la directora del Centro Municipal de Servicios Sociales Actur-Rey Fernando

1. ¿Diría que ha aumentado el número de familias de clase media atendidas?

Sí, sí que ha aumentado de forma bastante importante

2. ¿Cuál es el perfil más habitual de los usuarios del centro municipal de los servicios sociales del Actur?

Parejas que tradicionalmente han trabajado los dos miembros y están en situación de desempleo los dos. También tienen hipotecas y la situación de endeudamiento es tremenda. También hay otro bloque de gente autónoma, que ha tenido sus propias empresas que se han ido a la quiebra por lo cual todo el endeudamiento de la situación laboral se extiende a la familia entera. Y en muchos casos la deuda se les va a comer totalmente y por mucho que trabajen no van a saldar nunca.

3. ¿Cómo ha cambiado en los últimos años?

El perfil de antes era más típico de Servicios Sociales, población con la que había que trabajar todo, formación, habilidades sociales, habilidades paternas... pero ahora son familias con otras necesidades, con formación y carreras profesionales largas. El problema añadido es la sensación de vergüenza que tienen al acudir a los Servicios Sociales.

4. ¿Qué porcentaje aproximado representa la población de clase media respecto a los usuarios tradicionales de los servicios sociales?

El porcentaje aproximado de clase media, no hay estudios concretos pero como mínimo el 50%.

5. ¿Cómo se trabaja con este nuevo colectivo de usuarios?

En principio no hay nada diferente, el principal problema que encuentras es que hay que modificar los planes de inserción porque no hace falta trabajar por ejemplo la formación porque viene gente que tiene una formación amplísima y tienen una trayectoria amplia. Simplemente es un acompañamiento, un tema emocional, el que se está tratando, de apoyo, de que vean que esto es una fase transitoria, que se puede salir, que su carrera profesional se puede encaminar hacia otro lado. Cuentan por ejemplo que llevan en la construcción toda la vida pero ahora lo tienen fatal, que se planteen esto como un bache y que tienen que abrir otros campos. Es gente que no tienes que machacar, que la firma de acuerdos por ejemplo pierde un poco de sentido ya que es gente que lo va a hacer y que no hace falta que firmen nada, tienen sus tarjetas del paro selladas, que el recorrido es muy diferente, es más desde el punto de vista emocional. Vienen hechos polvo, cómo se ven en esta situación, tienen llanto, depresión, muchas veces es un tema de salud mental, desde el punto de vista de aquí tampoco médico.

6. ¿Desde aquí se ejerce algún tipo de acompañamiento psicológico o hay psicólogos para esto, exceptuando la labor que ejerces tú?

Está muy limitado, aquí solo tenemos una psicóloga que está trabajando en tres centros municipales, con lo cual es imposible plantearte trabajo en red o proyectos que podrían estar bien para esta situación pero es imposible porque solamente con los casos de menores la psicóloga ya está desbordada.

7. ¿Cuáles son las demandas más habituales que se reciben?

Las demandas más habituales son económicas, de cobertura y necesidades básicas, desde los recibos de la luz hasta los que no tienen para comer.

8. ¿Y las necesidades que detecta más habitualmente?

Las necesidades son emocionales, y laborales. Sería fundamental trabajar el trabajo en red en relación al tema laboral. Pero tampoco se está haciendo. A la mayoría de familias con un trabajo se les solucionaría todo. Es el que falla.

9. ¿Cree que existe un colectivo de personas con necesidades sin atender que no las demandan por miedo, prejuicios, estigma o desconocimiento?

Al principio de la crisis si, pero ahora la gente está bastante informada y la vergüenza sigue existiendo pero saben que existe y acuden. El tema de la crisis ha servido para que todas las necesidades sociales se conozcan y que haya más sensibilidad.

Además dentro del Ayuntamiento de Zaragoza siempre hemos sido un Servicio de tercera regional y ahora es el número uno de los objetivos de los políticos y todo lo que da visibilidad viene bien. Ahora se confunde el trabajo social con dar recursos sin trabajo detrás. Es la parte negativa, se le da visibilidad pero no se está aprovechando para diseñar verdaderas intervenciones sociales. Se habla mucho de proyecto comunitario pero en 25 años es imposible, y con la demanda directa de 6 o 7 personas al día no se puede dar atención a un proyecto así.

10. ¿Cuántos usuarios atienden al día?

Estamos atendiendo unas 7 personas al día y somos cuatro trabajadoras sociales

11. En su opinión, ¿la población conoce sus derechos sociales en general y los servicios sociales en particular? ¿por qué? ¿Cree que están bien informados?

Este barrio está muy informado y dotado de recursos. Hay muchas viviendas sociales y esa población está muy informada pero también hay multitud de asociaciones sociales, este barrio en concreto está informado.

12. ¿Cómo han afectado las políticas de los últimos años a los Servicios Sociales?

Las políticas han afectado económicamente ahora, pero sin proyectos ni trabajo en red, dispersando recursos sin conocimiento. No me parece que estemos haciendo ts. La orden desde arriba es: ningún hogar sin luz, ningún hogar sin recursos.. Pero no es eso, las ayudas económicas tendrían que ser una herramienta de trabajo. No se están diseñando planes de intervención que podrían ser mucho más fructíferos.

13. En su opinión ¿Son suficientes los recursos económicos, materiales o humanos con los que cuentan en el CMSS del Actur?

Los recursos son suficientes pero no están bien diseñados, no nos sentamos a pensar cómo distribuirlos. Es “dar, dar, dar” pero no se piensa, me parece que se está volviendo al asistencialismo. Mucho dinero que podría servir para diseñar políticas sociales que podrían ser mucho más útiles pero se están repartiendo sin control. Es mi opinión. Es un poco la de mis compañeros del centro también.

14. Desde el CMSS del Actur ¿Trabajáis en red con otros centros públicos o privados? ¿Cuáles son los centros con los que trabajáis?

Se trabaja coordinando las intervenciones, con vivienda, con salud, con colegio, pero no como algo comunitario sino puntualmente y con familias sobre las que estamos interviniendo todos. Si que nos intentamos juntar y diseñar una línea de intervención conjunta. Pero no existe un protocolo ni nada organizado. Esto es la voluntad de los profesionales y nada más.

Trabajamos servicios públicos trabajamos con el ámbito escolar, colegios institutos... también tema sanitario (salud mental y centros de salud), asociaciones como Mancala, aldeas infantiles, personas con discapacidad. En función del caso que es y quién interviene y tiene que intervenir y coordinamos. Pero lo estamos recuperando ahora porque ha habido un momento en que la demanda ha sido tan brutal que solo te permitía sacar ayudas y hacer IAIS. Y ya vale, hay que sentarse a ver que hace cada uno y ver si podemos sentarnos con casos concretos.

15. ¿Qué cree que se puede hacer para mejorar el servicio teniendo en cuenta los cambios en el perfil de los usuarios?

El trabajo comunitario, hay que contar con otros recursos que no sean los económicos, con entidades y proyectos que están pero que no se desarrollan. Programas que harían que las depresiones y el tema de salud mental con grupos se podría trabajar. Intervenciones familiares y proyectos solidarios, bancos del tiempo, en la cabeza tenemos mil cosas que no se pueden hacer, y que no requerirían más dinero sino más tiempo. Sería diseñar el trabajo de otra manera, hacemos mucho trabajo burocrático y administrativo que nos quita mucho tiempo. Habría que ampliar el personal pero tampoco excesivamente; pienso que la prueba la tenemos, cuando yo empecé el personal era menos, se ha ampliado muchísimo, y siempre estamos con lo mismo. Pero hacen toda la jornada tramitaciones de prestaciones. La burocracia es tremenda, y si se consideran como herramientas lo económico, si diseñas un equipo en red el trabajo sería mucho más productivo. He vuelto a este barrio después de veinte años y estoy conociendo a la tercera generación. Todos sabemos que no funciona y por qué es. Es un tema político de políticas sociales. Puedes hacer mil propuestas que si el objetivo es el que es no puedes funcionar porque por otro lado tienes presión de sacar las demandas de necesidades básicas.

Que el trabajo lo hicieran administrativos, auxiliares, no nosotros. No dotar más profesionales especializados sino auxiliares. Hay mil historias. Dentro de nuestra profesión hay de todo y esto le encanta. Hay mucha gente así y los que están ganando la batalla son estos. Las prestaciones tendrían que ser lo segundo no lo primero.

16. Teniendo en cuenta los cambios sociales de los últimos años, ¿cree que un proyecto complementario de información y orientación de los servicios sociales tiene utilidad?

En su momento si que dijimos que hacía falta y quitarle el carácter vergonzante, como las becas o el paro, pero ahora hay muchas personas y no se siente tanto. Aunque tenemos un carácter marginal y benéfico en los servicios sociales que es difícil de conseguir. Se suele relegar a los servicios sociales a los peores sitios, luego vas a las asociaciones y tienen unos sitios que no tenemos aquí, lo público debería ser lo mejor, quitarle esa estigmatización.

17. Actualmente ¿se está llevando a cabo desde el CMSS algún proyecto de intervención comunitaria?

Se tiene en mente pero no hay nada concreto. En este barrio tendría muy buena acogida, si no haces trabajo comunitario no haces trabajo social. Nos hemos convertido en cajeros automáticos. La mayoría llevamos muchos años y algunos usuarios se han convertido en profesionales y saben cómo vivir de ello. Este reducto de población siempre va a existir.

18. ¿Considera que según las características demográficas del barrio se podría realizar o tendría utilidad y buena acogida un proyecto comunitario? ¿Qué aspectos consideras prioritarios para trabajar con la comunidad en el barrio?

El tema laboral, que hay sitios que hacen formación pero se quedan ahí y salen con su formación de lo que sea y el siguiente paso.. se queda descolgado. Hace falta incluir a los servicios laborales para que realmente exista. Ese proceso tendría que seguir avanzando. O que los servicios públicos se coordinaran de otra forma. Y trabajar las lesiones emocionales que crea esta crisis. Se auto culpan y se creen responsables de sus problemas. Trabajar esa culpa ahora mismo consiste en ir al médico y tomar medicamentos pero hay que trabajar desde la raíz. Cosas sencillas pero que hay que trabajar de autoestima. Y gente que viene que ha ganado muchísimo dinero y ahora depende de los servicios sociales. Eso es un batacazo de haber perdido todo y si tienes una cuenta abierta en el banco te lo van a quitar todo y esa gente está hundida.

Alguna política como la ley de segunda oportunidad.

ANEXO 2. ENCUESTA

Encuesta anónima: “Situación socio laboral y necesidades de los vecinos del barrio del Actur-Rey Fernando”

La Asociación de integración comunitaria Violeta, en colaboración con la Universidad de Zaragoza y la Asociación de Vecinos Actur- Rey Fernando,

Solicitamos tu participación para detectar las necesidades más urgentes del barrio en el que vives, y desarrollar actividades preventivas y comunitarias que favorezcan el bienestar y la convivencia entre vecinos.

La encuesta es anónima, y está formada por 26 preguntas cortas. Agradecemos su colaboración contestando de forma honesta.

*Obligatorio

1. Sexo: *

- Mujer
- Hombre

2. Edad: *

- | | |
|-----------------------------|--|
| <input type="radio"/> 18-22 | <input type="radio"/> 43-52 |
| <input type="radio"/> 23-32 | <input type="radio"/> 53-62 |
| <input type="radio"/> 33-42 | <input type="radio"/> A partir de 63 años. |

3. Nacionalidad. *

Si su nacionalidad es extranjera, especifique cuál en "Otros".

- Española.
- Otro:

4. Su círculo de amistades está conformado mayoritariamente por: *

- Sólo con ciudadanos españoles.
- Sólo con ciudadanos españoles, aunque no me importaría ampliarlo a personas de otras nacionalidades.
- En parte, ciudadanos españoles y extranjeros.
- Sólo ciudadanos de mi país de origen (inmigrantes).
- Sólo ciudadanos de mi país de origen y varias nacionalidades, a excepción de la española.

5. ¿Cuál es el régimen de su vivienda actual? *

- Vivienda propia.
- Vivienda en situación de alquiler.
- Vivienda en régimen de protección oficial.
- No tengo un hogar fijo. Vivo en la calle o en albergues.
- Otro:

6. ¿Cuántas personas viven en el hogar? (contando con Usted) *

- Sólo yo.
- 2 personas.
- Entre 3 y 5 personas.
- Más de 5 personas.

7. ¿Tiene hijos? *

Si su respuesta es negativa, pase a la pregunta n° 6.

- Sí, 1 o 2 hijos.
- Sí, más de 2 hijos (familia numerosa)
- No, no tengo hijos.

8. Si tiene hijos, ¿ha solicitado alguna vez becas de ayuda para el material escolar y/o de comedor?

- Sí, una o ambas becas.
- No he solicitado ninguna de las becas este año.

9. ¿Se siente seguro en el barrio del Actur? *

- Sí, pero sólo de día o festivos.
- Sí, en todo momento.
- No me siento seguro.

10. En su vida diaria, ¿halla limitaciones arquitectónicas o lingüísticas, que le impiden desplazarse libremente? ¿Cuál o cuáles? *

11. ¿Está Usted satisfecho con la atención recibida en los Centros de Salud del Actur? ¿Por qué? *

12. ¿Tiene acceso a comprar todos los medicamentos recetados para Usted y para su familia? (si la tuviera). *

- Sí.
- No.
- Parcialmente.

13. ¿Actualmente está trabajando? *

Si es así por favor, indique el SECTOR y JORNADA (Parcial o Completa).

14. ¿En los últimos años ha buscado o trabajado en otro oficio diferente al de tu sector habitual?

- Sí.
- No.

15. ¿Es usted la principal fuente de ingreso familiar? *

- Sí.
- No.

16. Su ingreso mensual neto está situado en alguno de los siguientes rangos: *

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> No tengo ningún ingreso mensual. | <input type="radio"/> Entre 501 -700 €. |
| <input type="radio"/> Percibo una Pensión o Prestación económica _____ euros/mensuales. | <input type="radio"/> Entre 701 € -1000 €. |
| <input type="radio"/> Menos de 250 € | <input type="radio"/> Entre 1.001 € - 1.200 €. |
| <input type="radio"/> Entre 250 € - 500 € | <input type="radio"/> Entre 1.201 € -1.400 €. |
| | <input type="radio"/> Más de 1.401 €. |
| | <input type="radio"/> Otro: |

17. Describa brevemente desde su punto de vista, en qué consisten los Servicios Sociales: *

18. ¿Ha acudido Usted o algún miembro de su familia al Centro Municipal de Servicios Sociales del Actur? *

- Sí.
- No.

19. ¿Sabrías ubicar el Centro Municipal de Servicios Sociales del barrio, y acudir a éste en caso de urgencia o necesidad? *

- Sí.
- No.

20. Si ha acudido en el último año al Centro Municipal de Servicios Sociales del Actur; Indique el principal motivo.

Recuerde que se trata de una ENCUESTA ANÓNIMA y sus respuestas se usarán sólo para el posterior estudio estadístico.

- Información general de recursos que mejor satisfacen sus necesidades.
- Demanda de una prestaciones o recurso económico.
- Demanda de un servicio técnico.
- Orientación psicológica o Resolución de conflictos intrafamiliares
- Otro:

21. ¿Eres socio/a o colabora con alguna Asociación de Vecinos en Zaragoza? *

- Sí.
- No.

22. ¿Conoce los "servicios gratuitos" que se ofrecen en las Asociaciones de Vecinos? *

Si es así, por favor, indique el nombre del servicio o recurso social.

- No.
- Sí.

23. ¿Cómo calificarías los servicios gratuitos que se ofrecen en la Asociación de Vecinos?: Información y orientación de recursos; y servicio de Atención familiar.

- Adecuados, oportunos.
- Innecesarios.
- Escasos, insuficientes.

24. ¿A qué se dedica en su tiempo libre?

Señale la opción más habitual.

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Practicar un deporte / bailes rítmicos. | <input type="radio"/> Cuido mi imagen personal. |
| <input type="radio"/> Salgo de compras (alimentación, vestido, muebles, accesorios). | <input type="radio"/> Fumar y/o beber entre amigos/as. |
| <input type="radio"/> Salida de copas o de tapas por zonas de ambiente. | <input type="radio"/> Avanzo en tareas del hogar. |
| <input type="radio"/> Estoy en familia (pareja, hijos, padres...) | <input type="radio"/> Ocio recreativo (música, cine, ferias...). |
| | <input type="radio"/> Realizo mi labor voluntario/a en una ONG o entidad social. |

Leo obras literarias y/o practico idiomas.

Otro:

Hablar y compartir por las Redes Sociales (facebook, twitter, Whatsapp..)

25. ¿En qué medida cree que ha empeorado su situación desde la crisis económica del 2.008?

Desahucio.

Problemas de salud mental y física (por ejemplo, depresión).

Desempleado/a de larga duración.

Falta de oportunidades para acceder un empleo.

Disminución de Jornada/sueldo.

Otro:

26. Finalmente, ¿qué aspectos mejoraría o echa Usted en falta en el barrio? *