

Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Derecho.

LOS ROSTROS DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN EL BARRIO DE SANTA BÁRBARA (TOLEDO)

Trabajo fin de grado presentado por:
M^a Sagrario Alguacil Rodríguez

Titulación: Grado en Trabajo Social
Línea de investigación: Servicios Sociales. Exclusión Social.
Director/a: Jose Manuel García Moreno

Ciudad: Toledo

Fecha: 25-07-2013

Firmado por: M^a Sagrario Alguacil Rodríguez.

CATEGORIA TESAURO: 3.4. Trabajo Social y Educación Social
3.4.4. Intervención Social.

RESUMEN

Este trabajo pretende estudiar y analizar los cambios en el perfil de las personas demandantes de recursos sociales en un barrio de Toledo como resultado de la crisis económica que sufre España en los últimos años, y el aumento de los riesgos de exclusión social a los que se enfrentan estas familias.

Además de estudiar los rasgos de este fenómeno concentrados en un entorno concreto, es interesante hacer aportaciones y propuestas técnicas desde el Trabajo Social como profesión, y desde los Servicios Sociales como sistema de protección social que permitan amortiguar los efectos de esta crisis y ofrezcan respuestas a las nuevas demandas ciudadanas.

No podemos olvidar que una de nuestras funciones profesionales como trabajadores sociales es la de promoción de recursos y defensa de la profesión, por este motivo, la parte final del trabajo tiene un claro objetivo constructivo para aportar posibles soluciones a la grave situación en que nos encontramos.

Conceptos claves:

Exclusión social, vulnerabilidad social, exclusión económica, reducción de derechos sociales, protección social.

INDICE

Página

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	5
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.3. OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECÍFICOS.....	7
 2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.....	8
2.1.1. Concepto sociológico de exclusión.....	11
2.1.2. Relación del concepto de exclusión social con otros términos.....	12
2.1.3. Los espacios vitales de la exclusión social.....	13
2.1.4. Indicadores de la exclusión social.....	15
2.2. PRINCIPALES FACTORES DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN ESPAÑA....	17
2.2.1. Perfiles afectados por la exclusión social	20
2.3. PRESTACIONES ECONÓMICAS DIRIGIDAS A COLECTIVOS DESAVORECIDOS O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL EN CASTILLA LA MANCHA	21
2.3.1. Introducción.....	21
2.3.2. Prestaciones económicas.....	22
2.3.2.1. Ingreso Mínimo de Solidaridad.....	22
2.3.2.2. Ayudas de Emergencia Social.....	23
 3.- MARCO METODOLÓGICO.....	24
3.1. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL.....	25
3.1.1. Fuentes secundarias.....	25
3.1.2. Fuentes primarias.....	25

4.- DISCUSIÓN CRÍTICA DE LOS RESULTADOS.....	28
4.1. POBLACIÓN DEL BARRIO DE SANTA BARBARA.....	28
4.2. RECURSOS DEL BARRIO.....	30
4.3. LAS FAMILIAS ANALIZADAS Y SU SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL..	31
4.3.1. Perfil de las familias.....	31
4.3.2. Red de apoyo.....	40
4.3.3. Opinión de los Profesionales.....	42
 5. CONCLUSIONES.....	 43
 6. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA.....	 49
6.1. LIMITACIONES	49
6.2 PROSPECTIVA.....	50
 7. BIBLIOGRAFÍA.....	 51
 ANEXOS.	 54

1.INTRODUCCIÓN.

El trabajo de fin de grado que se expone a continuación pretende analizar cómo la situación económica de grave crisis que atraviesa nuestro país desde los últimos cinco años está abocando a la pobreza, la desigualdad y la exclusión a nuevos perfiles de población. Los últimos informes de Cáritas de Marzo de 2013 delatan que han crecido los umbrales de pobreza, íntimamente ligados a los altos índices de desempleo aumentando la brecha entre los que más tienen y los más pobres, y elevando los riesgos de exclusión social de muchas personas por motivos económicos.

Este fenómeno exige a las Administración Pública la puesta en marcha de estrategias de actuación basadas en dos componentes principales:

- El desarrollo y aseguramiento de rentas básicas o mínimas.
- El desarrollo de planes de intervención social de carácter integral

A continuación expongo la justificación de la elección del tema, el planteamiento del problema y los objetivos que pretendo conseguir con este trabajo de investigación.

1.1- JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL TEMA

Lo primero que destaco a la hora de la elección de este tema, es el intento de **poner rostro a los nuevos excluidos sociales** que están llegando a los Servicios Sociales de Atención Primaria. Considero este tema muy importante en estos momentos de crisis económica que estamos viviendo y, porque es una problemática con la que estoy familiarizada por mi labor profesional como trabajadora social en los servicios sociales de atención primaria del Centro Social del Barrio de Santa Bárbara, en Toledo, dónde estamos detectando que el común denominador de los usuarios que acuden a nuestro servicio es la ausencia de empleo, siendo éste uno de los principales factores de riesgo de exclusión social.

La **novedad de esta investigación** radica en el reto que para los servicios sociales de atención primaria supone la intervención social con los nuevos perfiles de la exclusión social. No podemos abordar una intervención sin conocer las causas, las consecuencias, y las posibles soluciones al problema que se nos plantea. Veo cómo personas que hasta hace unos años, o incluso meses, estaban en una situación normalizada, hoy se

encuentran en situación de exclusión social, por las diferentes circunstancias acontecidas, sobre todo por la situación de desempleo masiva, que estamos padeciendo en nuestro país. Las elevadas tasas de desempleo que desde hace unos años han ido aumentando están provocando en la población un impacto social importante, que deriva en situaciones nuevas de exclusión o cronificación de las ya existentes, especialmente en los sectores de población más vulnerables.

1.2- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El problema objeto de estudio, será **determinar el perfil de las familias en situación de exclusión social del Barrio de Santa Bárbara**, para lo cual, investigaré aspectos cualitativos y cuantitativos. Mi trabajo se ha centrado en caracterizar los aspectos del fenómeno de la exclusión social y analizar las causas y consecuencias del mismo, a través del estudio de una muestra de unidades familiares reales, con las que he llevado a cabo o lo estoy haciendo en la actualidad, un proceso de intervención social.

Parece interesante ahondar en el análisis de la exclusión social, porque es un tema muy presente en nuestros días. Se ha visto cómo en un periodo más o menos corto de tiempo, la necesidad económica de las familias ha aumentado de forma considerable y, cómo estas, no pueden hacer frente a la cobertura de las necesidades más básicas, como la alimentación, pago de alquiler o hipoteca, suministros, tratamientos médicos, etc.

Se están produciendo situaciones de auténtica penuria económica, en familias, que no están acostumbradas a “buscarse la vida” de forma habitual para subsistir y, que ahora encuentran muchas dificultades para paliar su situación a través de los servicios sociales e incluso sienten vergüenza por acudir a ellos, pero no encuentran otra salida. Los servicios sociales, se encuentran colapsados por las situaciones de necesidad y, también por los recortes en las prestaciones sociales, que han venido siendo un importante apoyo, ante situaciones de necesidad de este tipo.

El trabajo refleja, por un lado, cuáles son los factores de exclusión social que afectan principalmente a familias más vulnerables y, por otro, cómo están apareciendo nuevas formas de exclusión social en nuestra sociedad, y cómo, se han visto también reflejados en el barrio de Santa Bárbara, donde yo realizo mi actividad profesional.

Por otro lado, se exponen cuales son los prestaciones existentes en materia de atención a la exclusión social en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y, cómo éstas se han visto modificadas, reducidas e incluso extinguidas. Este hecho ha dado

lugar a situaciones de verdadera emergencia social en las unidades familiares estudiadas, pero también este hecho, se puede extrapolar a otra multitud de familias, que igualmente están en situación de exclusión social o abocados a la misma si no se interviene desde el Sistema Público de Servicios Sociales.

Así mismo se señalan, las iniciativas sociales, que han surgido y están surgiendo, para paliar en cierto modo las situaciones de necesidad de las familias, en cuanto a la cobertura de sus necesidades más básicas, pero que no son suficientes para afrontarlas en su totalidad.

Para finalizar, se refleja, como el papel de Entidades Privadas sin ánimo de lucro, Instituciones religiosas como Cáritas y algunas otras ONG'S, Entidades civiles y el movimiento asociativo, están supliendo la labor de lo que debería ser cubierto por el Sistema Público de Servicios Sociales, como parte fundamental de la Política Social de un país.

1.3- OBJETIVOS

A continuación expongo los objetivos generales y específicos objeto de este trabajo fin de grado.

OBJETIVO GENERAL

Analizar las causas y las consecuencias de la exclusión social en las familias con las que se interviene desde los servicios sociales de atención primaria del barrio de Santa Bárbara, en Toledo, revisando las órdenes de convocatoria de prestaciones existentes en materia de exclusión social y buscando alternativas y nuevas respuestas a la situación de exclusión social de estas familias.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Llevar a cabo un acercamiento al concepto de exclusión social y otros conceptos relacionados.
2. Estudiar las características de las familias en situación de exclusión social en el barrio de Santa Bárbara de Toledo.
3. Determinar las causas principales de la exclusión social, en las familias estudiadas y, comprobar las consecuencias de dichas situaciones de exclusión.

4. Analizar el nivel de cobertura de las prestaciones sociales existentes y, de apoyo a las familias en situación de exclusión social, y cómo el recorte y reducción de las mismas tienen consecuencias sobre las personas en situación de exclusión social.
5. Plantear posibles alternativas a la situación de exclusión social de las familias, que puedan reducir o mitigar dicha situación.

2.- MARCO TEÓRICO.

A continuación se detalla el marco teórico en el que recojo aspectos relacionados con el tema de la exclusión social: aproximaciones al término, factores de la exclusión, zonas de exclusión social, relación del concepto de exclusión con otros términos, datos sobre último Informe Foessa, (2013), factores de exclusión-integración, análisis de la legislación existente sobre prestaciones dirigidas a personas y familias en riesgo de exclusión social.

Con todo este contenido he pretendido situar al lector en el campo de la EXCLUSIÓN SOCIAL y todo lo que el término conlleva.

2.1. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

El concepto de **exclusión social**, como fenómeno de carácter estructural, aparece por primera vez en un texto comunitario en la Resolución del **Consejo de Ministros de Asuntos Sociales de 29 de septiembre de 1989**.

Miguel Laparra, Manuel Aguilar y Mario Gaviria (1994), señalan que el concepto de exclusión era crecientemente utilizado en la sociología francesa y anglosajona, y que todavía no era habitual en la producción española.

Igualmente señala **J. Felix Tezanos (1999)**: “La expresión exclusión social se ha popularizado en los ambientes sociales y políticos antes de fraguarse una teoría sistemática sobre el tema. Como en tantas ocasiones, la práctica cotidiana ha ido por delante de la conceptualización académica, y ahora es necesario restablecer el equilibrio para impulsar el desarrollo riguroso de la investigación”.

El sociólogo francés **Robert Castel (1997)**, expone “el termino exclusión habría que manejarlo con “infinitas” precauciones”, porque la exclusión no es una ausencia de relación social sino un conjunto de relaciones sociales particulares con la sociedad como un todo.

Se exponen a continuación, algunas definiciones del **concepto de exclusión social**:

- **UNIÓN EUROPEA , en un informe conjunto sobre la Inclusión social (2003), define este término como:** “Proceso que relega a algunas personas al margen de la sociedad y, les impide participar plenamente debido a su pobreza, a la falta de competencias básicas y oportunidades de aprendizaje permanente, o por motivos de discriminación. Esto les aleja de las oportunidades de empleo, percepción de ingresos y educación, así como de las redes y actividades de las comunidades. Tienen poco acceso a los organismos de poder y decisión y, por ello, se sienten indefensos e incapaces de asumir el control de las decisiones que les afectan en su vida cotidiana”.
- **El concepto de exclusión es indisociable del concepto de inclusión (Karsz, 2000),** por tratarse de un proceso dual en el que intervienen múltiples variables de tipo laboral, económico, social, familiar, etc. La exclusión social tiene un carácter multidimensional, proyecta diferentes situaciones personales y sociales que tienen relación con condiciones económicas adversas tales como el desempleo, reducidos ingresos, situaciones familiares derivadas de una ruptura familiar, ausencia de redes familiares o una conjunción de todas ellas. La tipología de la exclusión implica diversas situaciones personales vinculadas con prácticas individuales insertas en un entramado social, familiar y cultural concreto que dificultan el estudio de los procesos de exclusión/inclusión social y que en definitiva nos hablan de complejos procesos de desigualdad social (**Castel, 2004; Tezanos, 2001 y 2005; Moriña, 2007**).
- Según la **Ley 43/2006, de 29 de Diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo**, en la disposición adicional segunda: Exclusión social y fomento del empleo, establece que la **situación de exclusión social**, se acreditará, por la pertenencia a alguno de estos colectivos:
 - a) Perceptores de rentas mínimas de inserción, o cualquier otra prestación de igual o similar naturaleza, según la denominación adoptada en cada Comunidad Autónoma.
 - b) Personas que no puedan acceder a las rentas mínimas de inserción, por no cumplir los requisitos establecidos.
 - c) Jóvenes mayores de dieciocho años y menores de treinta, procedentes de instituciones de protección de menores.

- d) Personas con problemas de drogadicción o alcoholismo, que se encuentren en procesos de rehabilitación o reinserción social.
- e) Internos en centros penitenciarios (....).
- f) Menores internos incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 5/2002 de responsabilidad penal de los menores (...)

Tras analizar las diferentes definiciones y conceptos, podemos definir exclusión social, como ***“aquella situación en la que se encuentran determinadas personas o familias, a causa de la escasez o carencia de recursos materiales, educativos, culturales, sociales o personales, que impiden o dificultan gravemente su participación en los ámbitos sociales normalizados”***

La exclusión social, afecta progresivamente, en su dimensión individual y familiar, al componente humano de la persona, conciencia de impotencia, posterior desmotivación, pérdida de identidad personal y autoestima. Si a esto unimos, en muchos casos, precariedad en la salud, insalubridad de la vivienda, déficits educativos y culturales, nos encontramos con situaciones con alto índice de exclusión social.

La exclusión social es múltiple y, **conlleva** en muchas ocasiones, **no sólo la insuficiencia de recursos financieros, por la falta de empleo, sino también a la falta de participación en el mercado del empleo y a la incapacidad de acceder a otros bienes básicos como la vivienda, la educación, la salud, cultura y el acceso a los servicios.**

La propia naturaleza de la exclusión, y en particular su **carácter estructural**, implica que se promuevan políticas multidimensionales de desarrollo y de integración, por lo que se hace necesario que todos los sectores implicados se responsabilicen de las acciones de prevención y de lucha contra los diferentes factores que constituyen el fenómeno de la exclusión.

El contexto en el que hoy en día se produce esta dinámica de exclusión social viene caracterizado por un cambio en los procesos de producción, enfoques políticos neoliberales de desregulación y reducción del papel del estado y la tendencia a la desvertebración social con un aumento de la dualización y el malestar.

En este sentido, abordamos también el **concepto de inserción social**, como aquel proceso de superación de carencias en el que intervienen:

- La propia persona mediante el esfuerzo demostrado, para salir de esa situación y las acciones concretas que realiza para conseguirlo.

- El conjunto de la sociedad, mediante las medidas existentes o que incorpore, para que cada persona o grupo las pueda utilizar dependiendo de su nivel de exclusión social facilitando la normalización social de su comunidad.

2.1.1.- Concepto sociológico de Exclusión.

Con el término “exclusión”, se alude a una manera de estar en la sociedad. Según **Jose Felix Tezanos (2008)**, se pueden considerar tres grandes bloques a la hora de estudiar el concepto de exclusión social, que no son excluyentes:

1. **Primer bloque: Carácter cultural.** Aquellas personas que viven al margen o se apartan de lo que se considera normal en una sociedad determinada, sea este apartamiento voluntario o involuntario:
 - De forma voluntaria: se conoce como desviación social y serían comportamientos sociales que no se ajustan a las normas o valores predominantes entre los miembros de un grupo o sociedad. Son inconformistas socialmente, aunque siempre tienen la posibilidad de volver. Ejemplo: hippies, bohemios.
 - De forma involuntaria, entre los que diferenciamos: Marginación social, por el hecho de pertenecer a una determinada etnia o raza y segregación social y discriminación: acciones que tienden a situar a ciertas minorías étnicas en posiciones sociales secundarias carentes de algunos derechos, libertades y oportunidades vitales.
2. **Segundo bloque: vertiente económica: pobreza.** Que supone la carencia de recursos cuantificables que una sociedad considera como el mínimo para vivir dignamente. Como concepto estático, los pobres son vistos como una realidad estática que está ahí y que se justifica diciendo que siempre ha habido pobres.
3. **Tercer bloque: relacionado con la problemática de la alienación** (negación, privar de algo a alguien). Marx, considera que el individuo tiene que vender su fuerza de trabajo en la sociedad capitalista que pierde su autonomía, se cosifica tanto que se convierte en una mercancía y ello le lleva a sentirse alienado en diferentes aspectos. Este tercer bloque es importante porque el hecho de tener o no tener trabajo implica el estar integrado o no en la sociedad.

El concepto de exclusión social es un concepto complejo con matices muy diversos, de hecho a lo largo del tiempo se ha producido un proceso de cambio y/o ampliación del mismo:

- En un primer momento, se utilizaba esta denominación para aquellas personas que tenían dificultades o circunstancias personales o grupales que impedían su integración en la sociedad como “ciudadano normal”.
- Más tarde, se amplió el concepto integrando a ciertos colectivos con un riesgo potencial de quedar “al margen” de la sociedad: discapacitados físicos, psíquicos, alcohólicos, familias monoparentales, etc.
- Desde hace unos años, también se hace mención a la exclusión social, a situaciones de carencia asociada al desempleo y a las nuevas modalidades de trabajo precarias.

Estas perspectivas, tienen en común ciertas características:

- ⇒ Es un fenómeno estructural, es decir no es algo pasajero.
- ⇒ En los últimos decenios va en aumento.
- ⇒ Tiene como resultado la vulnerabilidad social de personas y grupos, llegando incluso a la pérdida de sentimiento de pertenencia social.

La exclusión social, por tanto, presenta un carácter procesual: es lo que podemos denominar la concepción procesualista de la exclusión social: es decir, el hecho de que las situaciones calificadas como de exclusión (ej, las personas sin techo), han pasado por un recorrido, un itinerario (de distinta duración y complejidad), que conducen finalmente a esa situación final y extrema de exclusión.

2.1.2. Relación del Concepto Exclusión Social con otros términos.

Siguiendo a Jose Felix Tezanos (2008), se recoge la siguiente información al respecto del título planteado:

- Exclusión versus Marginación: Hasta hace escasamente dos lustros, el término más utilizado, para referirse a fenómenos y situaciones relacionados con la desigualdad y la pobreza, era el de “marginación”, pero a partir de la década de los 90, se empieza a utilizar el concepto exclusión, en toda la literatura sobre el tema.
- Exclusión versus Pobreza: Ambos términos no son sinónimos, se exponen a continuación algunos de los rasgos que los diferencian:
 - La pobreza es un estado, y la exclusión social, es un proceso.
 - La pobreza está asociada a la persona, mientras que la exclusión social es de carácter estructural.

- La pobreza es básicamente unidimensional (carencias económicas) mientras que la exclusión es multidimensional (aspectos laborales, económicos, sociales, culturales, etc).

Para Bruto da Costa (1995), la pobreza guarda relación con los recursos, mientras que la exclusión social, va más allá de la pobreza, es más global y, está referida a aspectos no relacionados con indicadores económicos.

- Exclusión versus Precarización: El término “precarización”, se refiere a unas condiciones de vida de individuos o grupos que señalan una relativa inadecuación respecto a los estándares medios de vida, por una cierta inseguridad, situación de vulnerabilidad, debido a factores tales como: bajos salarios, dificultades de acceso a la vivienda, etc.

2.1.3. Los espacios vitales de la exclusión social.

Especialmente interesante para entender los procesos de exclusión social son las aportaciones del intelectual y sociólogo francés **Robert Castel (1990)**, donde señala una división en tres espacios sociales en los que se distribuyen los riesgos de exclusión social de forma desigual:

- Zona de integración, seguridad o estabilidad.-** Corresponde a la situación típico-ideal de la población con trabajo y protección social asegurada y sólida relación familiar y vecinal. Aunque en este grupo existen grandes desigualdades sociales, éstas no suponen una amenaza para la estabilidad social. En esta zona, estarían incluidas las personas que cuentan con trabajo y un marco relacional sólido.
- Zona de vulnerabilidad, precariedad o inestabilidad.-** La situación se caracteriza por la fragilidad, la inseguridad de las relaciones laborales precarias y la inadecuación de los soportes familiares y sociales.
- Zona de exclusión o marginación.-** Se caracteriza por una retirada del mundo laboral, la ausencia de otro tipo de protección social y aislamiento social. Este grupo sufre las formas más extremas de pobreza, carece de acceso a las formas normalizadas de participación social y son incapaces de salir por sí solos de esta situación. En este grupo se encuentran los tradicionales beneficiarios de la asistencia social. Su reducido volumen no lo hace relevante en la desigualdad social. Esta zona, se caracteriza por la erosión total de los factores laborales y relacionales.

d) **Zona de asistencia.- J.F. Felix Tezanos (2008)**, propone una cuarta zona, que estaría ubicada entre la zona de vulnerabilidad y la zona de exclusión. En esta zona se incluirían a aquellas personas que, aunque están en situación de precariedad y por tanto de vulnerabilidad, no llegan a estar excluidas por las ayudas sociales que les proporcionan tanto familiares como poderes públicos. Es decir, son aquellas personas que dependen económicamente, de sus familiares o de prestaciones sociales.

Según esta concepción, los individuos basculan de unas zonas a otras en un proceso en el que tiene un peso importante la relación con el mercado laboral. Las rupturas son compensadas por redes protectoras como la familia, la solidaridad comunitaria o pública. Cuando todos estos mecanismos fallan, las personas y familias se precipitan hacia situaciones de fuerte irreversibilidad.

Por otro lado, **Robert Castel (1997)**, utiliza otra denominación relacionada con la exclusión social que es la **desafiliación social**. Este concepto, describe el impacto que produce en la población el hecho de quedar marginado de los lugares estables de la organización del trabajo y de los modos conocidos de pertenencia comunitaria. El concepto de exclusión, daría una visión estática de lo social, mientras que el concepto de desafiliación indica una trayectoria, un recorrido que se desarrolla entre la precariedad económica y la inestabilidad social. Este fenómeno provoca un gran desarreglo en la vida subjetiva de las personas.

Tabla 1. Zonas básicas en el proceso de exclusión social. Fuente: JF Tezanos (2008)

	Zona de integración	Zona de vulnerabilidad	Zona de asistencia	Zona de exclusión
Situación laboral	Empleo estable o fijo	Empleo precario o inestable	Desempleo	Inempleabilidad
Ámbito económico	Empresas y actividades estables y con futuro	Empresas actividades económicas inestables o en crisis. Economía sumergida	Aportaciones públicas reglamentadas o beneficencia	Aleatoriedad de ingresos
Situación relacional	Fuertes redes familiares y de sociabilidad	Fragilidad relacional. Individualismo	Carencias relacionales compensadas por iniciativas asistidas de inserción	Aislamiento social
Sentimientos	Seguridad, confianza en el futuro	Miedos, incertidumbres	Fatalismo, falta de perspectivas	Desesperación
Actitudes básicas	Conformismo	Desconfianza Inseguridad	Protesta Resignación	Desviación, pasividad, violencia.
Factores de riesgo	Inestabilidad económica, enfermedades, incertidumbres ante la vida	Crisis familiares, inadaptación cultural, discapacidad	Alcoholismo, drogadicción, depresión, aislamiento	Enfermedades, accidentes, delitos, suicidios
Posibles iniciativas previsoras y compensatorias	Eficiencia económica	Recualificación profesional, movilidad, motivaciones, etc	Formación, inserciones sociales secundarias, estímulos para la no aceptación del "vivir del Estado" o la beneficencia	Modelo de asistencia social integral, reorientaciones sociales y económicas.

2.1.4 Indicadores de la Exclusión Social.

A la hora de hacer un estudio de investigación sobre la dinámica de la exclusión social, es fundamental tener claros los indicadores y variables que influyen en el proceso y sobre las que tenemos que prestar especial atención. Siguiendo a Miguel Laparra, y colaboradores (2007) vamos a agruparlos en diferentes apartados:

A) Exclusión Económica:

- *Hogares cuyo sustentador principal está en paro, desde hace más de 1 año.*
- *Hogares cuyo sustentador principal tiene un empleo de exclusión (por contenido de la actividad).*
- *Hogares cuyo sustentador principal, tiene un empleo de exclusión (no fijo, ni trabaja habitualmente ni en temporada).*
- *Hogares en pobreza relativa, sin ocupados, ni pensionistas ni con prestaciones.*
- *Hogares con todos los miembros en paro, sin formación.*
- *Hogares que no cuentan con bienes considerados básicos por la sociedad por carecer de recursos para sufragarlos.*
- *Pobreza Extrema. Ingresos inferiores al 30 % de la renta familiar mediana equivalente.*

B) Exclusión Política (Participación Ciudadana)

- *Derechos civiles: No discriminación.*
- *Igualdad de trato en el acceso a los recursos sociales*

C) Exclusión Educativa.

- *Hogares con menores no escolarizados en edad obligatoria.*
- *Hogares con analfabetos de 16 a 64 años.*
- *Hogares con jóvenes sin estudios*
- *Hogares con menores de 3 a 5 años no escolarizados.*
- *Absentismo escolar. Fracaso escolar*
- *Hogares en los que nadie de 16 a 65 años tiene estudios*
-

D) Exclusión Espacial. La vivienda.

- *Sin vivienda: que sería la forma más extrema de exclusión. Aquí se incluirían todas aquellas personas sin hogar.*

- *Deficiencias en la construcción, ruina.*
- *Humedades, suciedad y olores /insalubridad).*
- *Hacinamiento grave (<15 m/persona y< 0,5 hab/persona).*
- *Hogares en pobreza relativa, con situaciones de precariedad acumulada en la vivienda. Tenencia en precario, gastos excesivos en suministros, déficit de equipamiento básico, entorno degradado, barreras arquitectónicas, con discapacitados físicos.*
- *Gastos excesivos de la vivienda (ingresos - gastos vivienda < umbral pobreza extrema).*

E) Exclusión Sanitaria. La Salud.

- *Algún miembro sin cobertura sanitaria.*
- *Situación de hambre ahora o con frecuencia.*
- *Todos los adultos con problemas de salud.*
- *Hogares con pobreza relativa, con personas dependientes y sin apoyo externo.*
- *Hogares en pobreza relativa, que no pueden comprar medicinas ni seguir tratamientos, por problemas económicos.*

F) Lazos sociales, relaciones sociales:

- *Sin apoyo familiar: Problemas graves de relaciones familiares (no cuenta con ningún apoyo para situaciones de enfermedad o dificultad).*
- *Conflicto vecinal: Problemas de relación vecinal, rechazo.*
- *Estigmatización: Conductas anómicas en el pasado (problemas con la justicia penal, internamiento en prisión, en centros de menores) y con problemas de relaciones sociales actualmente.*

G) Exclusión laboral:

- *El trabajo sigue siendo el principal medio de integración social.* *La incidencia de la pobreza y la privación es claramente mayor entre los hogares con desempleados.*
- *Existen peligros de utilizar la situación de desempleo como factor asociado a una mayor vulnerabilidad: redes de protección formales (cobertura del desempleo) e informales (dentro del hogar).*
- *Sin empleo. Economía sumergida.*

- *Precariedad laboral, que constituye uno de los principales retos en las sociedades avanzadas. Esta se ha conceptualizado en términos de temporalidad. En este sentido, aquellos empleos que no aseguran una estabilidad, se identifican como empleos precarios.*
- *Insertado en el mundo laboral.*

2.2 PRINCIPALES FACTORES DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN ESPAÑA.

Como introducción a este apartado, de los factores de exclusión social, se ha considerado interesante, hacer mención a los datos extraídos del último **Informe Foessa (2013), titulado “Desigualdad y Derechos sociales”**, donde se exponen que la variación de la renta per cápita, el desempleo, la pobreza y privación y por último los derechos sociales, son los cuatro ejes utilizados para medir los cambios en el bienestar social de un país, que son los que determinan los niveles de exclusión social en los que se encuentran las personas.

Con respecto a la **renta pér cápita**, ésta ha variado en 2012, debido a los efectos de la caída de la actividad económica desde el inicio de la crisis. Por otro lado, se señala en este informe **que el hundimiento de las rentas más bajas**, ha llevado a una creciente proporción de la población a niveles de vulnerabilidad muy altos.

En cuanto al **empleo, durante el 2012, el mercado de trabajo registró**, los que se puede calificar, como los peores resultados de la etapa democrática. Se ha producido una caída en el volumen de ocupación de más de 3 millones y medio de personas, la tasa de paro juvenil, se sitúa en torno al 55 % y, por otro lado, se ha producido un aumento de la duración del desempleo. La tasa de paro de los sustentadores principales de las unidades familiares, ha crecido más rápido que la del conjunto de la población activa. El total de hogares con todos sus miembros en paro, ha llegado a finales de 2012, al 10,6 % de los hogares, es decir, un millón ochocientos mil hogares.

En lo referido a los **términos de pobreza y privación**, el informe recoge, que en España, han aumentado las formas más severas de pobreza (rentas inferiores al 30 % de la mediana), mucho más pronunciado que en otros países de nuestro entorno. El aumento de la pobreza severa se constata igualmente, en la evolución del **porcentaje de hogares sin ingresos, que ha llegado al máximo histórico del 3,7 %**. Son hogares, que no tienen capacidad para afrontar gastos imprevistos, que ha llegado al 44, 5% en 2012. **Los hogares que no pueden afrontar o tienen deudas en gastos de vivienda (alquiler,**

hipoteca, suministros), ha llegado al 7,4 % del total. En resumen, podemos decir, que como indicadores sintéticos, el sufrir carencias en al menos tres conceptos de una lista de 7 (no irse de vacaciones, no comer carne o pescado, no tener coche ni ordenador personal, no poner la calefacción, no poder pagar los gastos de vivienda, no pagar gastos imprevistos), confirma el empeoramiento de las condiciones de vida con la crisis. **La pobreza se ha hecho más extensa y más intensa y, ha alcanzado unos límites, que será muy difícil reducir.**

Por último, en el apartado de **los derechos sociales**, el presente informe, señala que las medidas de contención del gasto público adoptadas desde 2010, han supuesto un punto de inflexión en el acceso a los derechos sociales en España en el periodo democrático. Los recortes de algunos bienes básicos, la reducción en la cuantía de alguna de las prestaciones y, la exclusión de grupos de ciudadanos de servicios elementales, han conllevado a niveles de fragmentación social, cuya reducción costó varias décadas y grandes acuerdos sociales.

La evolución del gasto social en España está condicionada, por un importante componente cíclico, determinado sobre todo, por el crecimiento de las prestaciones de desempleo.

A continuación, nos introducimos en datos extraídos de la bibliografía referida, sobre temas de exclusión social:

Según **Jose Felix Tezanos (2008)**, a la hora de llevar a cabo un análisis sobre el proceso de exclusión social, debemos fijarnos en todas las circunstancias y factores que han conducido hasta esa situación.

Es obvio que el tener o no trabajo, así como el tipo de trabajo y, las condiciones del mismo, son los principales límites en la exclusión social. Pero también hay una serie de factores personales, económicos, culturales y sociales que determinan que una persona se encuentre en riesgo de exclusión social o integrada socialmente. En este sentido, las personas, pueden contar con ciertos factores de exclusión, pero a la vez, compensarlos con otros muchos factores de integración, como por ejemplo algunas personas en situación de desempleo, que cuenten con una importante red de apoyo familiar, que actúe como atenuante.

El aumento del empleo precario o de baja calidad, ha contribuido a que la proporción de trabajadores que no superan el umbral de la pobreza a pesar de tener un empleo, sea de las más altas de Europa. En España, se manifiesta la precariedad laboral, en forma de temporalidad y trabajo en economía sumergida.

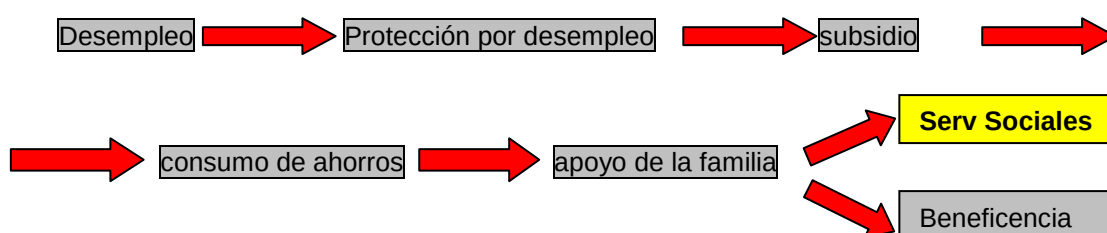
La precariedad afecta principalmente a mujeres, jóvenes e inmigrantes, siendo uno de los factores determinantes, el sector de actividad. En muchas de las familias españolas, los únicos ingresos, proceden de la economía sumergida o de actividades económicas irregulares: tráfico de drogas, prostitución, etc, que, constituyen el único modo de supervivencia de muchos hogares.

Actualmente, ante la limitación de las políticas públicas frente a la pobreza, concentrada casi en su totalidad en suministrar prestaciones como, pensiones no contributivas, rentas mínimas de inserción, subsidios por desempleo, son entidades como Cruz Roja, Cáritas y algunas más, las que están suponiendo un punto de apoyo importante para la economía de muchas familias, que se encuentran sin ingresos o con ingresos insuficientes, para la cobertura de necesidades básicas.

Por otro lado, podemos señalar que la familia supone un importante factor que contribuye a amortiguar los riesgos del desempleo y la desprotección social. Ante situaciones de falta de ingresos, éstos se ven compensados en muchos casos, por los ingresos de otros miembros de las familias. Un ejemplo claro lo encontramos con aquellas familias que están sacando a las personas mayores de las residencias, para atenderlas en casa, al no trabajar y, poder contar con los ingresos de su pensión, para además cuidarlos de forma más cercana.

Se ha comprobado que la convivencia en el seno del hogar de personas con ingresos estables provenientes de empleo o prestaciones, junto con personas en situación de riesgo por desempleo o precariedad, contribuye a una reducción de la pobreza y la exclusión.

En el caso de situaciones, en las que el desempleo afecta a todos los miembros de la unidad familiar en edad activa, el riesgo de exclusión es mayor. La capacidad económica de la familia extensa (cuando la hay), está empezando a debilitarse y ya nos estamos encontrando con familias sin ingresos de ningún tipo y sin apoyo familiar, que sobreviven, gracias al apoyo institucional de Cáritas, Cruz Roja, etc o las insuficientes prestaciones de los servicios sociales. El itinerario de este proceso podría ser el siguiente:



Pero si nos centramos en los miembros más vulnerables de la unidad familiar, comprobamos como los efectos sobre los menores son aún más evidentes. A continuación, se señalan algunas notas extraídas del estudio de UNICEF “La Infancia en España 2012-2013” sobre el efecto de la crisis en los niños:

Los niños y niñas son los últimos responsables de la crisis, y sin embargo, son los que están sufriendo las consecuencias de forma más grave y, además son quienes tienen menos capacidad de enfrentarse a ella. Los niños sufren la crisis en los hogares cuando sus progenitores se quedan sin trabajo y sin ingresos, cuando ellos y sus familias son desahuciados, por la falta de pago de la vivienda, se empobrece la calidad de su alimentación, cuando se deteriora el ambiente familiar o cuando no pueden costearse tratamientos médicos no incluidos en los sistemas públicos.

Están surgiendo en nuestra sociedad, nuevas formas de exclusión social, como consecuencia del avance tecnológico, que deja fuera a muchas personas. Uno de esos ejemplos, sería, el acceso a las nuevas tecnologías, por ejemplo, para la realización de un trámite burocrático. Personas sin formación y sin medios informáticos, se ven excluidas, de poder acceder a determinados servicios, si no es con ayuda de una tercera persona.

2.2.1. Perfiles afectados por la Exclusión Social.

Teniendo en cuenta la experiencia laboral de alrededor de 9 años, como trabajadora social en Servicios Sociales de Atención Primaria, enumero a continuación, cuales son los colectivos, que sufren mayoritariamente situaciones de exclusión social:

- Mujeres con cargas familiares no compartidas que han perdido su trabajo, con dificultades de acceso a una vivienda.
- Menores que sufren los efectos de la desestructuración familiar y que, con frecuencia se encuentran en situación de riesgo social: consumo y tráfico de drogas, alcoholismo, delincuencia.
- Jóvenes con bajo grado de nivel de cualificación cultural, que no han accedido a su primer empleo o lo realizan en condiciones de precariedad.
- Transeúntes y sin techo, que, curiosamente cada vez son individuos más jóvenes y mejor formados.
- Personas y familias en situación de pobreza económica.
- Parados de larga duración, con cualificación laboral.

- Parados de larga duración que precisan una adaptación y reciclaje al mercado laboral.
- Inmigrantes en situación de irregularidad.
- Personas dependientes de los Servicios sociales, con amplia problemática socio-familiar.
- Personas mayores con pensiones mínimas que residen en viviendas de alquiler y que tienen serias dificultades para cubrir sus necesidades básicas.

2.3. PRESTACIONES ECONÓMICAS DIRIGIDAS A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL, EN CASTILLA-LA MANCHA

2.3.1. Introducción

Antes de adentrarnos en la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha, se exponen unos apuntes generales sobre el contenido de las rentas activas de inserción.

Según **Gallego. R, Gomá. R y Subirats. J, (2003)**, se define la renta activa de inserción como “La última red de seguridad económica y asistencia social, que consiste en transferencias del Estado a las familias, de naturaleza diferencial y sujeta a la comprobación de recursos”.

Por programa de renta mínima de Inserción, se entiende, aquel programa, en el que las personas que lo solicitan poseen una serie de condiciones para acceder a una determinada prestación económica que va acompañada de una serie de medidas de apoyo para su integración social.

Según se refleja en el **Informe de Rentas Mínimas de inserción 2011, publicado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad**, los programas de rentas mínimas de inserción, como parte del Sistema Público de Servicios Sociales, son una competencia exclusiva de las Comunidades y Ciudades Autónomas, al amparo de lo establecido en la Constitución Española.

Estos programas, que reciben diferentes denominaciones (ingresos mínimos de solidaridad, salario mínimo, ingresos mínimos de integración, rentas básicas, etc) y cuentan con distintas formas de acceso, requisitos exigidos, duración o cuantía, según cada administración, se caracterizan, por tener en común, que están destinados a personas y/o familias que carecen de los recursos económicos suficientes, para cubrir las necesidades básicas, proporcionándoles los medios necesarios, para la cobertura de esas

necesidades básicas, acompañado de un proceso de intervención social, vinculado en algunos casos con la inserción laboral.

Adentrándonos ya en la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha, estas prestaciones están reguladas por:

- **La Ley 5/1995, de 23 de Marzo, de Solidaridad de Castilla – La Mancha**, concretamente en el capítulo 3 del Título II referido al Programa de Prestaciones Individuales.
- **Decreto 179/2002 de 17 de diciembre de 2002**, de Desarrollo del Ingreso Mínimo de Solidaridad, Ayudas de Emergencia Social y Prestaciones Económicas en favor de colectivos desfavorecidos, y de la colaboración y cooperación en materia de Servicios Sociales.
- **Orden de 29/12/2009, de la Consejería de Salud y Bienestar Social**, que convoca estas ayudas, para la prestación de las mismas en el 2010. En los años sucesivos, se han regido por la misma orden, hasta el año 2011. La última convocatoria, es la resolución de 19 de Febrero de 2013, por la que se convocan ayudas de emergencia social en Castilla-La Mancha, para 2013.
- **Orden de 17/06/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales**, por la que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones para la participación en proyectos de integración social del Sistema Público de Servicios Sociales y, se efectúa la convocatoria para el ejercicio 2013.

2.3.2. Prestaciones Económicas

A continuación expongo las características, requisitos, conceptos y demás información sobre estas dos prestaciones económicas:

2.3.2.1.- Ingreso Mínimo de Solidaridad

2.3.2.2.- Ayudas de Emergencia Social

2.3.2.1. Ingreso Mínimo de Solidaridad (IMS).- El **Ingreso Mínimo de Solidaridad** es una ayuda periódica, de carácter económico, complementario y subsidiario de cualquier otro tipo de recursos y prestaciones sociales, de duración temporal y de naturaleza subvencional a fondo perdido, destinada a unidades familiares que carezcan de medios económicos suficientes con que atender las necesidades básicas de la vida, con el fin de posibilitar la salida de la situación de marginación que presentan.

Esta prestación tiene una duración de 6 meses, prorrogable hasta un máximo de 24. Es incompatible con la percepción de pensiones contributivas y no contributivas de invalidez o jubilación. La cuantía asciende a unos 425 €/mes, dependiendo de las características de la familia, en cuanto al número de miembros y si cuentan o no con otros ingresos

Podrán ser beneficiarios del IMS, aquellas personas en las que concurran circunstancias físicas, psíquicas o socio-familiares que permitan razonablemente presumir la imposibilidad temporal para su integración socio-laboral y que reúnan los siguientes requisitos:

- Residir de manera efectiva y continuada, así como estar empadronado, en algún municipio de Castilla-La Mancha, al menos con dos años de antelación a la solicitud del ingreso o ser emigrante retornado.
- Tener una edad comprendida entre los 25 y 64 años, ambos inclusive, quedando excluidos del cumplimiento de este requisito aquellas personas que tengan a su cargo menores o personas con discapacidad.
- Carecer de medios económicos equivalentes en su cuantía a la señalada para el Ingreso Mínimo de Solidaridad.
- Constituir una unidad familiar independiente como mínimo con un año de antelación a la fecha de la solicitud. Exceptuando en el cumplimiento de este plazo quienes tengan menores a su cargo o personas con discapacidad.
- Estar inscrito como demandante de empleo.

Los beneficiarios deberán cumplir una serie de obligaciones, la principal, firmar un **acuerdo de inserción**, donde recoge las actuaciones que se llevarán a cabo para mejorar la situación de la unidad familiar, por parte de la misma y del trabajador social de su localidad y la inscripción en su caso, como demandante de empleo en alguna de las Oficinas del INEM.

2.3.2.2. Ayudas de Emergencia Social.- Las **Ayudas de Emergencia Social** están destinadas a aquellas personas o unidades familiares cuyos recursos resulten insuficientes para hacer frente a los gastos básicos de vivienda (alquiler, préstamo, suministros), alimentación, tratamiento médico, etc, siempre que se trate de situaciones previsiblemente irrepetibles y, para cubrir situaciones de emergencia por razones humanitarias o de fuerza mayor.

Los beneficiarios de estas ayudas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Residir en Castilla-La Mancha, al menos con un año de antelación a la solicitud, o ser emigrante retornado.
- Ser mayor de edad.
- Encontrarse en situación de emergencia social, entendiendo como tal aquellas **situaciones excepcionales o extraordinarias y puntuales de las personas, que requieren de una actuación inmediata, sin la cual podría producirse un deterioro o agravamiento de la situación de necesidad, favoreciendo procesos de vulnerabilidad social y de riesgo social.**

La cuantía, está en función del informe social emitido por la trabajadora social y, suponen un pago único y, viene determinado sobre todo por la urgencia del caso, la valoración del informe social y del programa de intervención con la persona y la familia y el tipo de familia con la que trabajamos.

3.- MARCO METODOLÓGICO.-

En este apartado, se detalla la metodología utilizada, que posibilita el alcance de los objetivos propuestos en el trabajo Fin de Grado.

Se ha llevado a cabo, una investigación de tipo cuantitativa y cualitativa, debido a que se han recogido datos numéricos, sobre las variables seleccionadas y, por otro lado, opiniones personales sobre otros aspectos planteados.

Se ha realizado una **investigación documental**, basada en la consulta de manuales, legislación y, por otro lado, se han analizado **25 expedientes familiares reales, la base de datos de la atención directa**, donde se recoge la demanda de las personas atendidas en servicios sociales, **a través del sistema MEDAS¹** y, por último, se ha elaborado un cuestionario que ha sido cumplimentado por compañeros de profesión, que trabajan en Servicios Sociales Generales. A través de estos datos, he dado respuesta a los objetivos planteados.

¹ **Medas:** Mejora y Evaluación de Datos de Acción Social. Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales. Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha.

3.1. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Para la recogida y análisis de datos, he utilizado las siguientes técnicas de investigación:

3.1.1. Fuentes Secundarias.

- Consulta y estudio de **documentación escrita** sobre el tema de la exclusión social: Estudios sobre la exclusión realizados por entidades, Consejería de Sanidad y Asuntos sociales, manuales que abordan el tema de la exclusión, artículos de revistas, legislación autonómica sobre prestaciones económicas, que han servido, para la redacción del marco teórico.
- Se ha consultado el **padrón municipal** del Ayuntamiento de Toledo, para obtener los datos de la población que reside en el barrio objeto del estudio.

3.1.2. Fuentes primarias.- Se han utilizado las siguientes fuentes primarias:

a) Fuentes Cualitativas

- *Revisión de las distintas Historias sociales de cada unidad familiar.*
- *Entrevistas en profundidad llevadas a cabo en el despacho.*
- *Observación participante, en despacho o en los domicilios.*
- *Observación documental (revisión de documentación aportada por los usuarios, para la gestión de prestaciones económicas).*

b) Fuentes cuantitativas:

- *Cuestionario, que se ha pasado a otros trabajadores sociales, que desarrollan su actividad en los servicios sociales de la ciudad de Toledo, en sus diferentes barrios y en otros municipios de la provincia.*
- *Datos del Medas, donde se recogen las atenciones de las familias, demandas expresadas, y las categorías de problemáticas sociales, que se tienen en cuenta para la elaboración de los informes sociales, a la hora de la gestión de alguna prestación económica, como es el caso que nos ocupa.*

Por otro lado, y para completar mi investigación, se ha considerado positivo llevar a cabo una aproximación al conocimiento del barrio, donde realizo mi labor profesional y, donde residen las familias estudiadas, y sus características. Se han recogido datos relativos a número de habitantes, nacionalidades, recursos existentes, accesibilidad, ubicación en la ciudad, etc, cuyos datos, quedan reflejados en el apartado de resultados.

En el apartado de resultados- conclusiones, se reflejan los datos de aquellas familias que se han seleccionado para la investigación. Se ha obtenido la información de la que se disponía, en los expedientes familiares (también se recoge el modelo de historia social y el cuestionario, en el apartado de anexos). Mi estudio ha abarcado una población total de 25 unidades familiares, enmarcadas en dos perfiles:

- **Familias en situación de cronicidad y, usuarias de servicios sociales**, desde hace algunos años, que precisan el apoyo profesional continuo, en las que se producen pocos o nulos cambios, en cuanto a su situación personal y familiar, de cara a salir de la situación de exclusión social en la que se encuentran; algunas de las cuales, están incluidas en el Programa de apoyo a la unidad convivencial, por contar en su seno con menores y existir indicadores de riesgo, que es preciso trabajar, de cara a reducirlos y prevenir el que éstos, tengan que salir del entorno familiar.
- **Aquellas otras unidades familiares, que acuden por primera vez a servicios sociales, motivados por la situación de crisis económica** y, que no eran conocidas en servicios sociales o sí se tenía historia social abierta, pero por motivos distintos a la demanda económica, como por ejemplo: reagrupación familiar, información sobre recursos de empleo, vivienda, guarderías, etc.

A través del estudio de estas familias, he obtenido datos relativos a distintos aspectos-variables, tales como: número de miembros de las familias, edad de los mismos, tipos de familia (nuclear, reconstituida, monoparentales, etc), formación laboral, experiencia profesional, ingresos y procedencia de los mismos (he hecho constar si esos ingresos son o no suficientes, para la cobertura de las necesidades básicas, de alojamiento alimentación, vestido, tratamientos médicos, etc), régimen de tenencia de la vivienda (propiedad, alquiler, etc), enfermedades que padece algún miembro de las unidades familiares, existencia o no de red de apoyo (familia extensa, amigos, etc), situación de regularidad o irregularidad, país de procedencia, habilidades sociales, etc y,

aquellos otros aspectos que se consideren importantes para analizar las causas de la exclusión social.

El común denominador, en más del 90 % de estas familias que se han investigado, es la demanda de ayudas económicas, para pago de deudas de alquiler, suministros de la vivienda, alimentación, etc.

Se exponen los resultados de las distintas VARIABLES, a través de soportes estadísticos (diagramas de barras). Se han recogido datos cuantitativos y, cualitativos de la muestra seleccionada, tanto de los expedientes familiares seleccionados, como del cuestionario.

1.- Con relación a los expedientes seleccionados, se han estudiado los siguientes ítems, sobre los que versa el contenido de mi investigación. Los mismos, han sido obtenidos a raíz de las **entrevistas en profundidad, llevadas a cabo con las familias seleccionadas**. Estos ítems son, entre otros: edad, número de miembros, características, nacionalidad, tiempo de residencia, situación legal, formación, etc.², que nos dan como resultado las características de las familias en riesgo de exclusión o excluidas, con las que se ha trabajado. Igualmente, nos sitúa en los factores de la exclusión social, así como en las causas y las consecuencias, de la misma.

En cuanto al **estudio de casos**, se ha llevado a cabo, mediante **entrevistas**, mantenidas en el despacho, desde hace aproximadamente unos 12-18 meses, que es el periodo, que se ha valorado positivo tener en cuenta. No se puede determinar el número de entrevistas que se han mantenido con cada familia, porque eso ha dependido del tiempo de conocimiento de cada familia y de la problemática y urgencia de la demanda planteada.

2.- Con relación al cuestionario, los ítems seleccionados han sido los siguientes: aumento o no de la demanda de personas que acuden a Servicios Sociales, cambio o no del perfil de las personas que acuden a Servicios Sociales, demanda de nuevas personas en los Servicios Sociales, perfil mayoritario de personas atendidas actualmente en SS.SS, causas de la exclusión social, etc³.

En cuanto a las preguntas del cuestionario, se consideró oportuno alternar preguntas abiertas con cerradas, con la finalidad de poder contar con datos más objetivos y, por otro lado, no descartar las opiniones personales de otros compañeros de profesión.

² Ver gráficos.

³ Ver gráficos

Se ha contado con una muestra de 13 cuestionarios, 10 trabajadores sociales y 3 educadoras familiares, que trabajan en los equipos de Servicios sociales del ayuntamiento de Toledo y otros dos municipios.

4.- DISCUSIÓN CRÍTICA DE LOS RESULTADOS.

Antes de exponer los resultados del estudio de los expedientes y de los cuestionarios, se refleja la siguiente información, que se considera importante, de cara a conocer datos del barrio donde residen las familias estudiadas.

Santa Bárbara, es el barrio con menos población, de los cuatro que conforman la ciudad de Toledo. Cuenta con una población total de 8.168 personas (datos padrón Enero 2012), que se habrá visto modificada en este año. Está ubicado entre el barrio del Casco Histórico de la ciudad y el Barrio de Santa María de Benquerencia. A continuación, se exponen unos datos, que nos acercan a la realidad del mismo.

4.1.- POBLACIÓN DEL BARRIO DE SANTA BÁRBARA

Tabla 1. Datos de población

Edades	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
0-9	387	5	336	4	723	9
10-19	384	4	348	4	732	8
20-39	1490	18	1343	17	2833	35
40-59	1035	12	1145	14	2180	26
60-79	610	6	701	9	1311	15
80-100	140	2	249	3	389	5
TOTAL	4046	49.53%	4122	50,46%	8168	100

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del padrón de habitantes del Ayuntamiento de Toledo (2012)

La tabla 1, representa la población total, del barrio de Santa Bárbara en Toledo, a fecha 1 de Enero de 2012, según los datos facilitados por la Sección de Estadística del Ayuntamiento de Toledo.

Como se puede comprobar en dicha tabla, del total de población, en el barrio residen 4.046 hombres, (49,53 % de la población total del barrio), frente a las 4.122

mujeres, que suponen un 50,46 % de la población total. La población masculina está muy equiparada a la femenina.

La población mayoritaria, se encuentra en el intervalo de edad, de 20 a 39 años, con 2.833 personas, seguida del intervalo entre 40 a 59 años, que supone un número de 2.180 personas.

Tabla 2. Distribución de la población por nacionalidad.

POBLACIÓN	Hombres	%	Mujeres	%	TOTAL	%
Española	3487	49.60%	3543	50.39%	7030	86.06%
Extranjera	559	49.12%	579	50.87%	1138	13.93%
Total	4046	49.53%	4122	50.46%	8168	100%

Fuente: Elaboración propia. Datos padrón municipal Ayuntamiento de Toledo (2012)

Según se refleja en la **tabla 2**, de las 8.168 personas residentes en el barrio, 7.030 son españolas, y 1.138 son extranjeras. .

La población extranjera del barrio supone un 13,93 % de la población total, frente al 86,06 % de la población española. El porcentaje de población extranjera es significativo, teniendo en cuenta que la población total del barrio, no es tan elevada.

Tabla 3. Distribución de la población total, en promedio de edades.

NACIONALIDAD	Habitantes	Porcentaje	Promedio edad
Población total	8168	100%	40,13 años
Población española	7030	86,06%	41,86 años
Población extranjera	1138	13,93%	29,41 años

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del padrón de habitantes del Ayuntamiento de Toledo (2012)

La **tabla 3**, representa el promedio de edad de la población española del barrio que se sitúa en cerca de los 42 años, frente a los 29,40 años, de la población extranjera.

4.2. RECURSOS DEL BARRIO.-

Tabla 4. Recursos existentes en el barrio de Santa Bárbara de Toledo

Entidad	Población destinataria	Personal con el que cuentan	Servicios que ofrece
COLEGIO PÚBLICO "CIUDAD DE AQUISGRÁN"	Menores de 3 a 12 años.	Equipo directivo. Orientadora. Profesor de apoyo	Servicio de comedor y acogida anticipada. No becas de comedor
COLEGO PÚBLICO "ANGEL DEL ALCÁZAR"	Menores de 3 a 12 años.	Equipo directivo. Orientadora. Profesor de apoyo	Servicio de comedor y acogida anticipada. No becas de comedor
IES "PRINCESA GALIANA"	Jóvenes de 12 a 16 años	Equipo Directivo. Orientador, Profesor de apoyo	Estudios de educación secundaria.
ASOCIACIÓN DE VECINOS "Alcántara"	Población en general	Junta Directiva de la asociación. Educadores de la ludoteca.	Ludoteca, actividades de ocio, culturales, Educación de adultos. Recogida alimentos, etc.
CLUB MUNICIPAL "SANTA BÁRBARA"	Población a partir de los 60 años	Junta Directiva de la Asociación. Dependencia municipal Animador Socio-cultural	Talleres culturales. Visitas culturales. Clases de guitarra. Teatro, bailes, etc
HOGAR DE MAYORES "ARROYO DE LA ROSA"	Población a partir de 60 años	Dependencia privada	Actividades de ocio y culturales.
Escuela Infantil "Ntra Señora de las Nieves"	Menores de 0 a 3 años	Dependencia privada. 260€/mes.	Servicio de comedor, estimulación infantil.
Escuela Infantil "La Cigarra"	Menores de 0 a 3 años	Dependencia pública	Servicio comedor, estimulación infantil. Precio Máx: 180€/mes.
FISLEM. Fundación para la integración social y laboral enfermo mental	Enfermos mentales	Dependencia privada, financiación pública	Apoyo terapéutico, psicosocial, estimulador al enfermo mental.
RESIDENCIA DE MAYORES "ALCÁNTARA"	Personas mayores	Dependencia privada	Apoyo psicosocial, terapia, comedor, etc
CENTRO DE SALUD. Está empezada la construcción de un nuevo centro de salud, pero las obras están paralizadas, por falta de presupuesto.	Población general	Dependencia autonómica	5 médicos atención primaria, 3 ATS, 1 pediatra. 1 Trabajador social
CENTRO CÍVICO DE SANTA BÁRBARA	Población general	Dependencia municipal	Oficina administrativa, 2 trabajadores sociales y un educador familiar.
BIBLIOTECA MUNICIPAL	Población general	Dependencia municipal	Préstamo de libros, talleres de lectura, servicio ordenadores.
CENTRO DE DÍA. Está terminado, pero sin equipar por falta de partida presupuestaria.	Población a partir de 60 años, con autonomía personal.	Dependencia autonómica	Estimulación terapéutica, comedor, pero no lo están prestando.
PISCINA MUNICIPAL	Población general	Dependencia municipal	Ocio y cursos de natación.

Fuente: Elaboración propia. Consulta de directorio de recursos del barrio y datos obtenidos de mi experiencia profesional, por establecer coordinación con algunos de estos recursos y análisis documental.

El barrio de Santa Bárbara, dispone de los recursos básicos a nivel educativo, sanitario, administrativo, etc. El Centro de día para personas mayores es un recurso muy demandado en el barrio. Se terminó su construcción, pero no ha podido equiparse, por lo que no se ha llegado a poner en funcionamiento.

A nivel de recursos de alojamiento de personas mayores, los recursos son insuficientes, porque sólo se cuenta con una residencia privada a la que algunas personas no pueden acceder. Varias personas del barrio, están ingresadas en residencias ubicadas en otros barrios de la ciudad, así como en distintos centros de día.

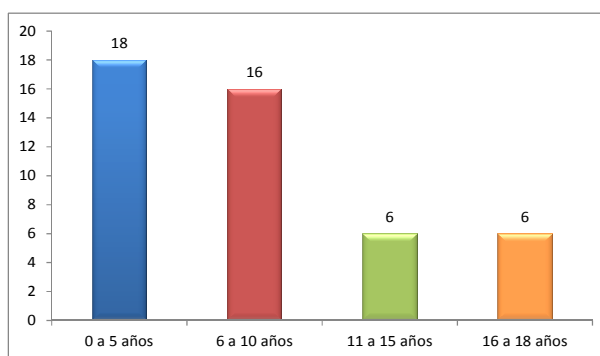
A nivel educativo, se echa en falta en el barrio, un Instituto, que cuente con estudios de Bachillerato. Los alumnos, que terminan estudios de Secundaria, tienen que acudir a otros centros educativos de la ciudad, ubicados en otros barrios de la misma.

4.3. LAS FAMILIAS ANALIZADAS Y SU SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

Los resultados que a continuación se exponen, son los relativos a las familias estudiadas, obtenidos a través de la consulta de las historias sociales y de los cuestionarios individualizados cumplimentados por los profesionales de servicios sociales de atención primaria.

4.3.1.- Perfil de las familias.

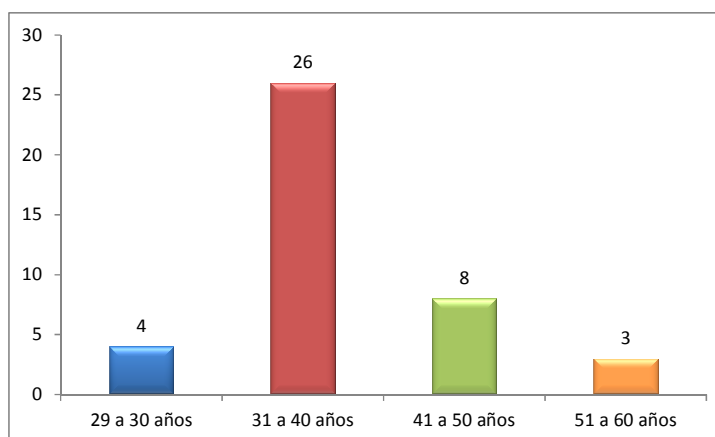
Gráfico 1: Edad de los menores. Población: 46 menores



Fuente: Elaboración propia a partir de las Historias Sociales

De los 46 menores pertenecientes a las familias estudiadas, 18 cuentan con una edad, entre los 0 y 5 años, 16 de ellos, tienen entre 6 y 10 años, otros 6 entre 11 y 15 y, por último, 6 tienen una edad comprendida entre los 16 y 18 años.

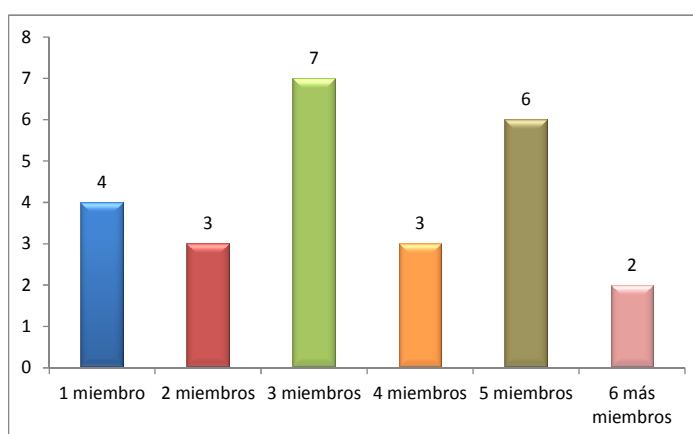
Gráfico 2: Edad adultos: Población estudiada. 41 personas.



Fuente: Historias Sociales

De las 41 personas mayores de edad, 4 personas tienen entre 20 y 30 años, 26 personas entre 31 y 40 años, 8 se encuentran en el intervalo de edad entre 41 a 50 años, y, por último 3 personas, cuentan con una edad comprendida entre los 51 a 60 años. Por tanto, destaca por encima de los otros grupos, el grupo de las personas con edades comprendidas entre los 31 a 40 años, que suponen un 63 % del total de la población estudiada. Hay que tener en cuenta que estas edades, son las correspondientes a la edad en la que las mujeres tienen los hijos. Las mujeres de la población estudiada, por norma general, han sido madres a una edad más temprana, de lo que suele ser habitual actualmente. Este dato es significativo, sobre todo si tenemos en cuenta, que las mujeres extranjeras, suelen ser madres más jóvenes, pero este hecho también se da en las madres españolas del estudio.

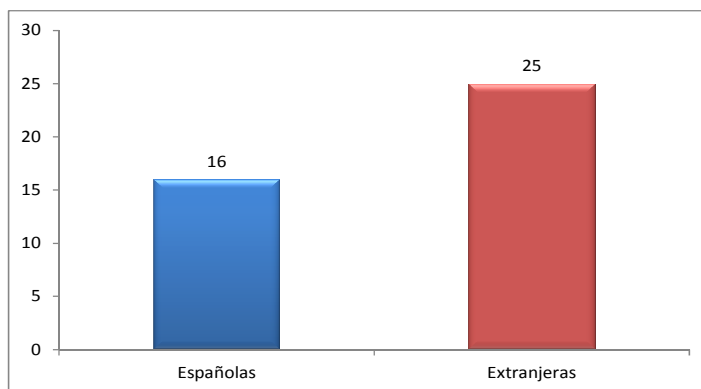
Gráfico 3: Número de miembros de las unidades familiares



Fuente: Historias Sociales

De las 25 familias estudiadas, 4 están formadas por un solo miembro, 3 cuentan con 2 miembros, 7 con 3, 3, con 4 miembros, 6 familias están compuestas por 5 miembros y, por último 2 familias, tienen entre sus miembros, a 6 personas o más.

Gráfico 4: Procedencia de las familias.

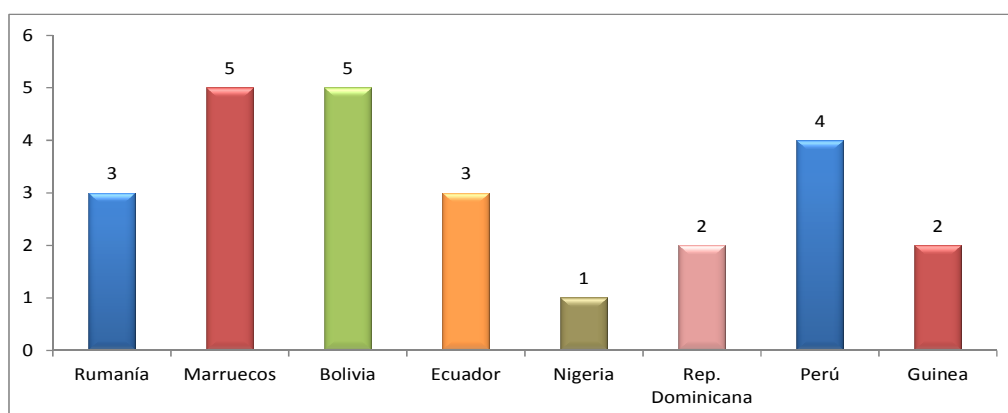


Fuente: Historias Sociales

De las 41 personas adultas estudiadas, 16 son españolas y 25 extranjeras. La población inmigrante supera en porcentaje generalmente a las familias españolas.

Esta variable, se ha aplicado únicamente a la población mayor de edad. Este hecho, nos relaciona cómo el ser población extranjera, conlleva mayores tintes de exclusión social. El ser inmigrante en estos momentos, supone un indicador de exclusión social, en relación a la población española, debido a motivos, como la falta de apoyo familiar, que generalmente, presentan las familias extranjeras, discriminación laboral, etc.

Gráfico 5. Nacionalidades

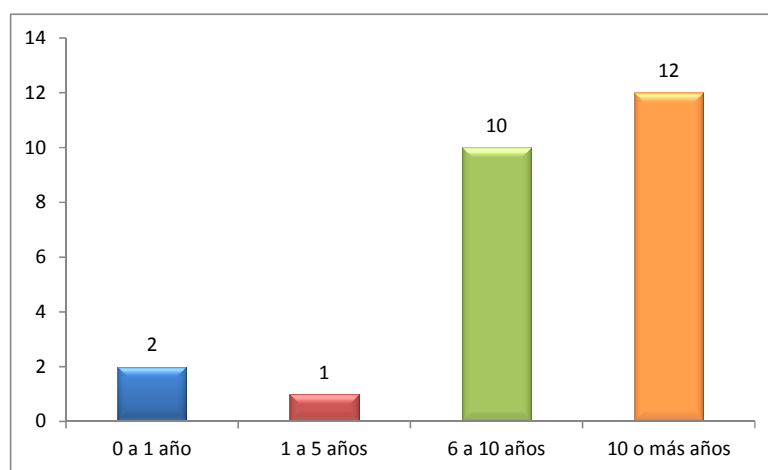


Fuente: Historias Sociales

Las personas extranjeras estudiadas tienen las siguientes nacionalidades: rumana, 3, boliviana, 5, marroquí, 5, ecuatoriana, 3, nigeriana 1, dominicana, 2, peruana, 4 y por último 2 de nacionalidad guineana.

Cabe destacar, que aunque en esta muestra estos sean los resultados de las distintas nacionalidades, las personas de nacionalidad rumana y marroquí, son generalmente, las más demandantes de servicios sociales. Este hecho tiene relación con que son las nacionalidades con mayor número de población en el barrio de estudio. Se añade que 4 de las personas inmigrantes, ya cuentan con nacionalidad española, entre otros motivos, por el periodo de residencia en nuestro país.

Gráfico 6. Periodo de residencia en España, referido a la población inmigrante.



Fuente: Historias Sociales

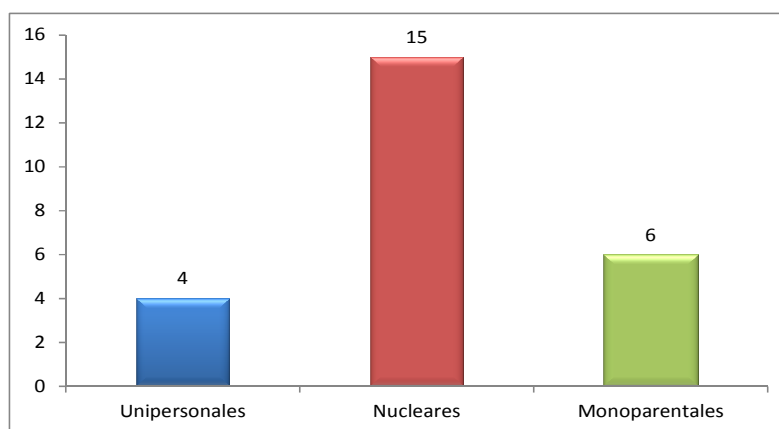
De las 25 personas inmigrantes de la muestra seleccionada, 2, llevan en España, entre 0 y 1 año, 1 personas entre 1 y 5 años, 10 personas, viven en España, en el periodo comprendido entre los 6 y 10 años y, por último, las 12 personas restantes, llevan residiendo en nuestro país, más de 10 años. Este último dato es el más significativo. De la población inmigrante estudiada, 22 personas viven en España desde hace 6 años.

El mayor tiempo de residencia en nuestro país, normalmente supone un indicador de integración, por varios factores: mejor conocimiento del idioma, experiencia laboral más amplia, mayor red social de apoyo, etc. Pero en los casos de las familias extranjeras analizadas, estos factores de integración en estos momentos de crisis, no son suficientes para amortiguar los efectos del desempleo, abocando a estas familias al riesgo de exclusión social.

Algunos de estos casos, son personas que desde hace años, se encuentran en situación de exclusión social, los que podríamos denominar como “crónicos en Servicios

sociales”, pero otros son personas, que durante años, han mantenido un trabajo estable, una situación económica desahogada y, que desde hace uno, dos o más años, su situación ha cambiado de forma radical y, actualmente, se encuentran en situación de exclusión social, especialmente de tipo económica provocado por la falta de empleo y la escasa protección social por desempleo y resto de prestaciones económicas.

Gráfico 7: Tipos de familia.



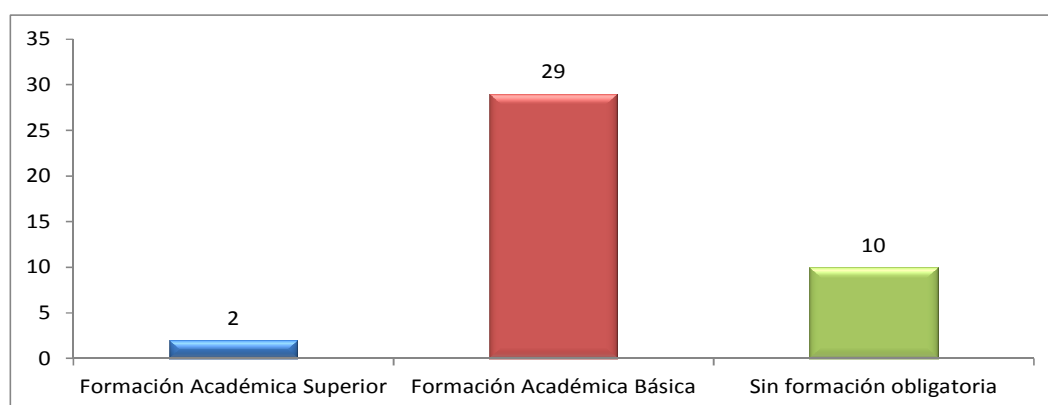
Fuente: Historias Sociales

De las 25 unidades familiares estudiadas, 4 están formadas por una sola persona, 15 son familias nucleares, es decir, formadas por ambos miembros de la pareja y sus hijos (una de ellas es una familia reconstituida) y, por último, 6 son familias monoparentales, formadas en su totalidad, por madres con hijos, en 5 de las cuales, la madre, no tiene ningún tipo de contacto con el padre de sus hijos, por diversos motivos: separación, violencia doméstica, residencia en país de origen, etc. En un caso, el padre si mantiene contacto con la mujer, pero vive en otra localidad donde está desempeñando su trabajo.

Las situaciones de violencia intrafamiliar, son un indicador importante en las situaciones de exclusión social. Si lo añadimos a la situación de mujer con cargas familiares no compartidas, la situación presenta con mayores riesgos de exclusión social.

Este dato, es un indicador básico de la situación de exclusión social, ya que es la madre, quien tiene que hacer frente a la crianza de los hijos, lo que supone un mayor esfuerzo en estos momentos de crisis. Según quedó reflejado en el marco teórico, uno de los indicadores de exclusión, es encontrarse en situación de mujer con cargas familiares no compartidas.

Gráfico 8: Formación académica



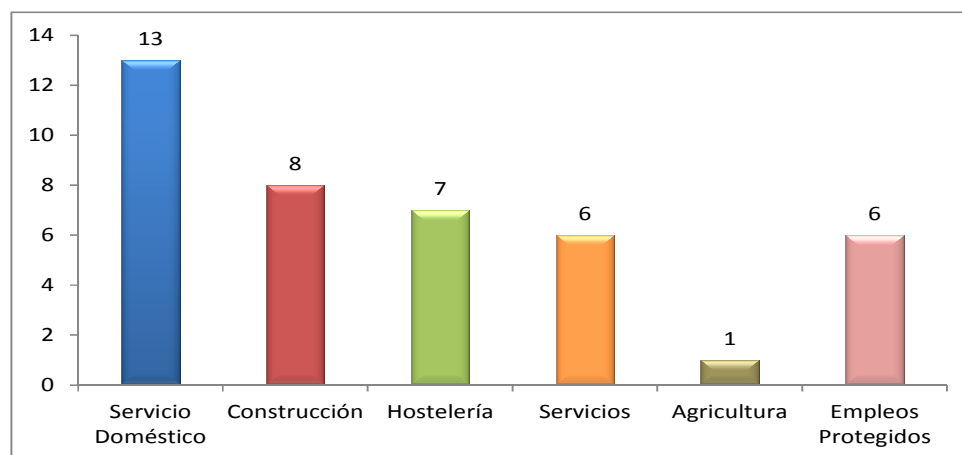
Fuente: Historias Sociales

De las 41 personas mayores de edad estudiadas, tan sólo 2 cuentan con formación académica universitaria, 29 personas cuentan con formación académica básica (estudios primarios) y las otras 10 personas no han finalizado los estudios obligatorios.

Este hecho constata, que el riesgo de exclusión, tiene mayor peso en las personas sin formación, ya que sin estudios, es más difícil acceder a un empleo normalizado. Su sector de actividad, está dentro de la actividad no cualificada, como refleja el siguiente gráfico.

Si relacionamos este gráfico con el resultado de los cuestionarios, señalamos que hay un componente añadido que aumenta el riesgo de exclusión social y es la escasa o nula formación laboral y ocupacional. Un importante porcentaje de los cuestionarios, recogen que la escasa o nula formación de base, sumado a la grave situación económica y al aumento de la competitividad por acceder al escaso mercado laboral, conlleva un aumento en los riesgos de exclusión social.

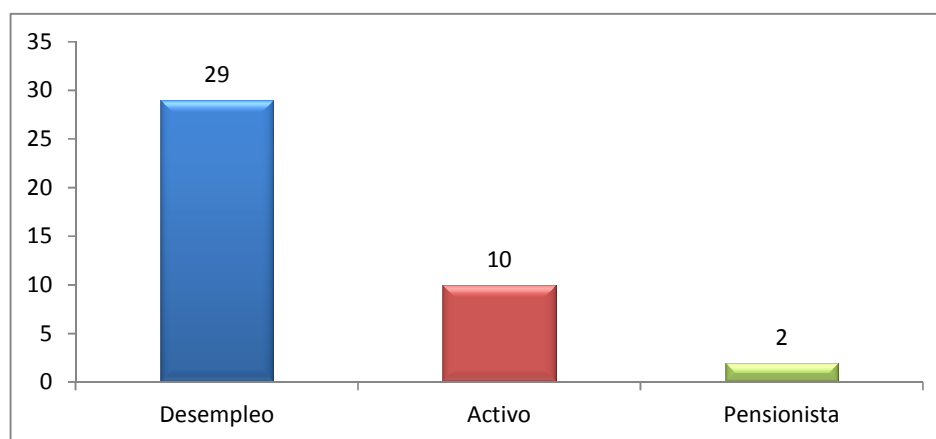
Gráfico 9: Sectores de actividad de la población estudiada.



Fuente: Historias Sociales.

De las profesiones desarrolladas, por la población estudiada, destaca el sector del servicio doméstico y la construcción, como sectores de actividad más generalizados. El sector servicios, también lo han desarrollado varias personas. Cabe destacar igualmente los empleos protegidos, indicado en color naranja, que incluyen los empleos que promueven los ayuntamientos, por periodos de 3 ó 6 meses y los desarrollados en las escuelas taller.

Gráfico 10: Situación laboral actual.



Fuente: Historias Sociales

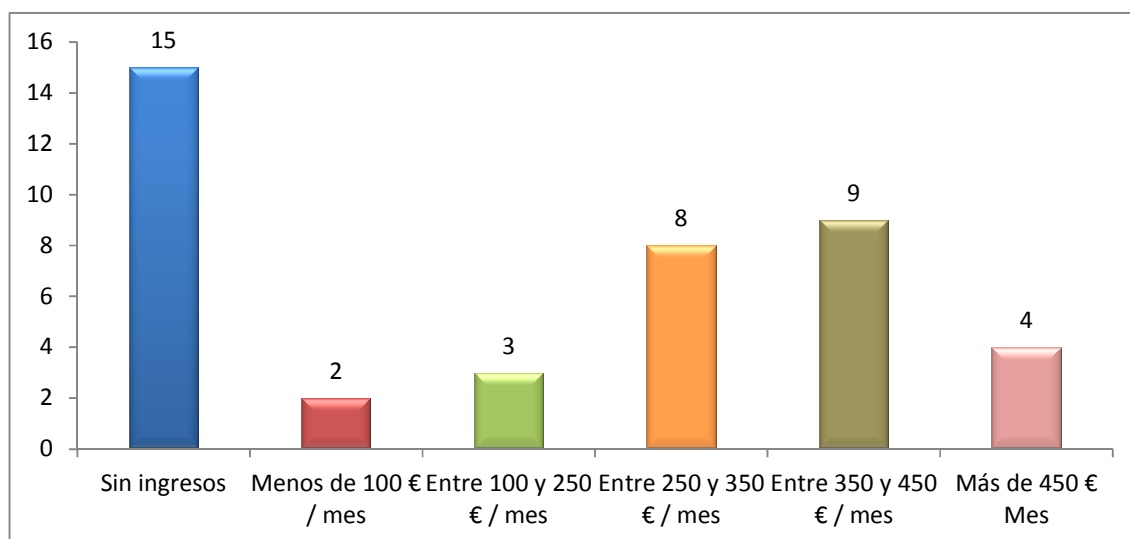
De la población adulta, 29 personas se encuentran en situación de desempleo y 10 en activo y dos son pensionistas de invalidez a nivel mínimo. Señalar que de las personas que se encuentran en activo, todas ellas, están empleadas en trabajos no cualificados: hostelería, servicio doméstico y sector servicios de baja cualificación. Esto supone que aunque tengas ingresos regulares estos sean bajos.

Este hecho, supone otro indicador de la situación de exclusión social, ya que el contar con empleo, que es el mayor indicador de integración social, en estos momentos no garantiza dicha integración, debido a la precariedad del mismo, como ha quedado reflejado en el marco teórico.

Cuando una familia cuenta con ingresos, que le permiten cubrir sus necesidades básicas o hacer frente a otros gastos, podemos concluir, que son familias integradas, a nivel económico.

Según el cuadro de las zonas básicas de exclusión social, como señala Tezanos (2008) se concluye, que las familias estudiadas, se encuentran a nivel laboral, en la zona de vulnerabilidad (empleo precario o inestable), zona de asistencia (situación de desempleo) o zona de exclusión (inempleabilidad por falta de formación).

Gráfico 11: Nivel de Ingresos

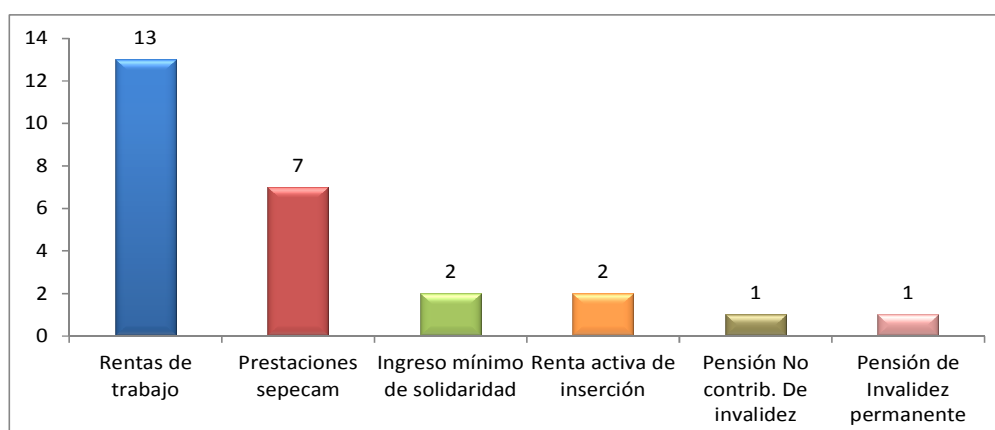


Fuente: Historias Sociales.

Estos datos, son los correspondientes al mes de Abril de 2013. En el se reflejan como 15 de las 41 personas, no cuentan con ningún tipo de ingresos. Este dato es bastante significativo, si tenemos en cuenta que el contar o no contar con ingresos, para hacer frente a las necesidades básicas de las familias, es el mayor indicador de estar incluido o excluido, como ya se ha expuesto en el apartado anterior.

Los ingresos de las unidades familiares estudiadas, son claramente insuficientes, para garantizar la cobertura de sus necesidades básicas. De hecho, este es el motivo de que las familias, cuenten con deudas en el pago de la vivienda, puesto que el coste de la misma, en un alto porcentaje de familias, supera el 40 % de los ingresos, lo que impide a las familias poder hacer frente a otros pagos y necesidades básicas.

Gráfico 12: Procedencia de los ingresos

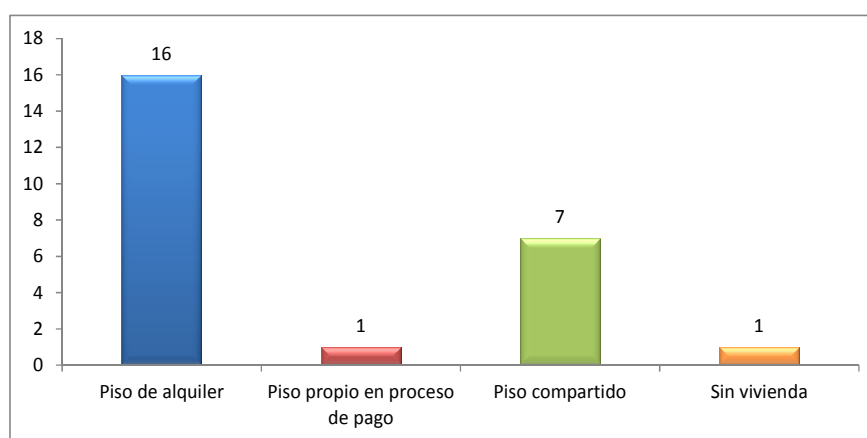


Fuente: Historias Sociales

De las 26 personas, que cuentan con ingresos, la mayoría proceden de rentas del trabajo. Pero es importante destacar que el resto son prestaciones sociales de distinta naturaleza, pero con un común denominador, la escasa cuantía de las mismas: pensiones mínimas de invalidez, Ingreso Mínimo de Solidaridad, subsidios por desempleo, etc.

Las familias estudiadas, en el ámbito económico, bascularían, entre las zonas de vulnerabilidad, asistencia o exclusión, según queda reflejado en el cuadro de las zonas de exclusión, de J.F. Tezanos (2008).

Gráfico 13: Régimen de tenencia de la Vivienda.

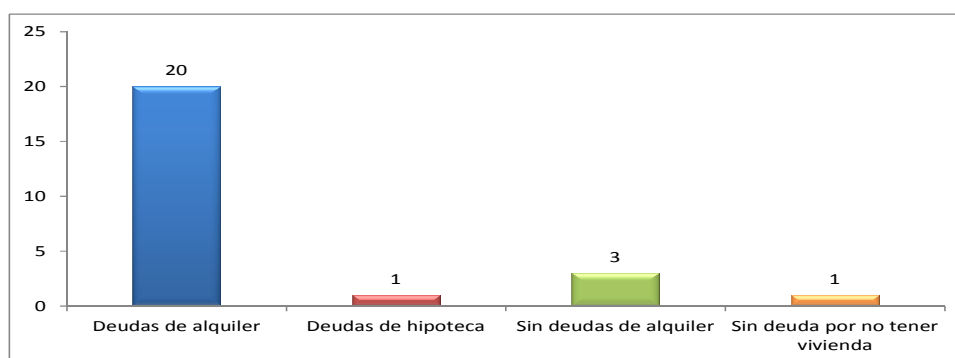


Fuente: Historias Sociales

Señalar que 16 de las 25 familias estudiadas residen en viviendas de alquiler. Tan solo una persona es propietaria de una vivienda, pero inmersa en un proceso de desahucio por impago de la hipoteca. 7 familias comparten vivienda con otras personas o familias, siendo 4 de ellas las titulares del contrato de alquiler y otras 3, habitaciones subarrendadas, y, por último otra persona no cuenta con alojamiento, viviendo en la calle y, utilizando los servicios del albergue de la ciudad: comedor, duchas, etc.

Siguiendo a Miguel Laparra y colaboradores (2007), del estudio se desprende que todas las familias estudiadas, presentan **indicadores de exclusión a nivel espacial**, por motivos de vivienda, debido a que una de ellas, no dispone de alojamiento de ningún tipo, siendo ésta la forma más extrema de exclusión y, el resto de familias, cuentan con régimen de tenencia en precario de la vivienda y gastos excesivos en la misma. También existen situaciones de hacinamiento, por contar con muchos miembros en la unidad familiar, o por verse obligados a compartir viviendas, para reducir el coste de la misma.

Gráfico 14: Deudas de vivienda: alquiler, hipoteca, habitación, otros.



Fuente: Historias Sociales

De las 25 familias, 21 cuentan con deudas de alquiler o hipoteca, sólo 3, se encuentran al día el pago del alquiler y la otra persona, reside en la calle, con apoyo puntual de un familiar, que le permite, acudir a su vivienda para asearse, ocasionalmente.

De esas 21 familias que tienen deudas de alquiler o hipoteca, 6 se encuentran en riesgo de desahucio. Dos de ellas ya cuentan con resolución judicial, con la fecha del lanzamiento de la vivienda y las otras 4, corren el riesgo de que el dueño de las viviendas, les denuncien por impago de más de 10 meses.

El resto de familias que presentan deudas, no tienen riesgo de denuncia o desahucio, porque la deuda no es elevada.

Es significativo que de las 25 familias, 21 cuenten con deudas de alquiler. Esto es debido a que los ingresos de la unidad familiar, son insuficientes o inexistentes en algún caso, para afrontar este gasto, que además, suele suponer más del 40% de los ingresos familiares.

Estas unidades familiares priorizan los gastos, haciendo frente primero a los más necesarios, como son la alimentación y los suministros básicos de la vivienda (luz, agua y gas) dejando de pagar el alquiler o la hipoteca.

4.3.2. Red de Apoyo.

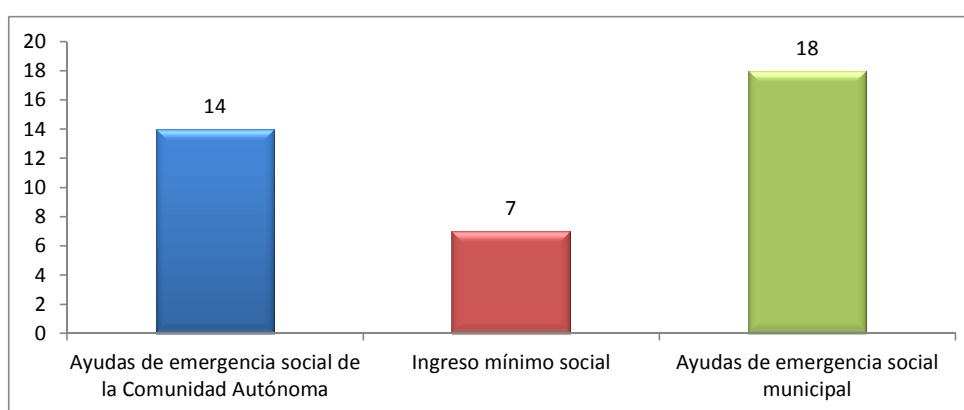
De las 25 unidades familiares estudiadas⁴, sólo 8 cuentan con red de apoyo a nivel económico, o de otro tipo, por ejemplo, para el cuidado de menores, realización de gestiones, etc. Este hecho, supone un indicador muy importante, pero en este sentido, de integración. Tres de las 8 familias que cuentan con red de apoyo, actualmente, están

⁴ Fuente: Análisis de las Historias Sociales.

viviendo de esa red debido a que complementan sus ingresos o hacen frente a todos sus gastos.

Según Miguel Laparra y colaboradores (2007), entre los indicadores de exclusión se encuentran los lazos sociales y las relaciones, y entre ellos, el no contar con apoyo familiar supone graves problemas, y es un factor más de riesgo. Por tanto, podemos concluir que **17 de las familias estudiadas, se encuentran excluidas a nivel social.**

Gráfico 15: Prestaciones Económicas.



Fuente: Historias Sociales

Durante el año 2012 y 2013, se han gestionado estas prestaciones económicas a las familias estudiadas: 14 ayudas de emergencia social, dependientes de la Delegación de Sanidad y Asuntos Sociales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, de las cuales, han concedido hasta la fecha únicamente 4, el resto o están denegadas, por el motivo, de “no ser objeto de la convocatoria al no tratarse de una situación puntual y previsiblemente irrepetible, como expone la convocatoria” o, están sin resolver, desde hace más de 10 meses.

Entre los años 2012 y 2013, se han gestionado 7 ingresos mínimos de solidaridad (IMS), también dependientes de la Junta de Castilla-La Mancha, de los que han concedido 3, y se ha denegado el resto. Como hecho destacable, indicar que esta modalidad de prestación no se ha convocado en el año 2013, impidiendo el acceso a las personas que necesitan esta ayuda, y solo se están abonando los IMS concedidos en los años 2011 y 2012 y que se renuevan pasados 6 meses.

4.3.3. La opinión de los profesionales.

Se han pasado un total de **13 cuestionarios** a 10 Trabajadoras sociales y 3 educadoras sociales de mi centro de trabajo y de otros municipios de la provincia de Toledo. Todos son profesionales de Servicios Sociales de Atención Primaria.

Como **resultados más destacables**, señalar que el 100 % de los profesionales, consideran que se ha producido un importante aumento de las personas que acuden a los servicios sociales de atención primaria como consecuencia de la crisis económica.

Además, el perfil de las personas y familias en situación de exclusión social o de riesgo ha cambiado considerablemente en los últimos meses, como lo demuestra el hecho de que están acudiendo a los servicios de información y orientación personas individuales y unidades familiares que nunca se habían planteado demandar recursos sociales, y que gran parte lo hacen como consecuencia del desempleo.

Si nos centramos en el perfil específico de los rostros de la exclusión, comprobamos que se trata de personas de edad madura, de entre 40 y 45 años y que han perdido su empleo presentando graves dificultades para la recualificación laboral y el reciclaje, con lo que a nivel psicológico se produce un aumento del desánimo. También se aprecian en menor medida, mujeres con cargas familiares no compartidas, que a su situación económica suman su situación personal de escaso o nulo apoyo familiar.

En cuanto a las causas de la exclusión social más presentes, la mayoría presentan problemas de índole económica, provocados por el desempleo, unido a dificultades para el pago de la vivienda. Otros factores que influyen son la carencia de habilidades sociales y baja formación, la escasa o deficiente red de apoyo, así como la ubicación espacial de las viviendas, en zonas deprimidas con altas tasas de desempleo.

También se ha concluido que el nivel de empleabilidad de las mujeres era escaso, lo que ha provocado que en los hogares donde solamente trabajaba un progenitor, ha afectado más el desempleo, al no existir otra fuente de ingresos. Este dato, se ha producido en mayor medida en uno de los municipios, donde el sector de la construcción era la principal fuente de ingresos de las familias.

Pero frente a todo el panorama anteriormente expuesto, hay un rayo de luz y de esperanza como lo demuestra el hecho de que la crisis económica está sirviendo para aumentar la solidaridad vecinal y estar más cerca de la persona que sufre.

Este fenómeno de la solidaridad vecinal y del movimiento asociativo, se corrobora con mi estudio. Se han organizado diversas campañas de recogida de alimentos, a través de entidades sociales, asociaciones, etc. Organizaciones importantes, como Cáritas y

Cruz Roja han experimentado un incremento de las donaciones de particulares, tanto a nivel monetario como de alimentos, se han organizado mercadillos solidarios y alguna empresa solidaria ha puesto sus servicios de forma gratuita a disposición de las personas más necesitadas.

5.- CONCLUSIONES.

A continuación, se reflejan las conclusiones a las que se ha llegado, después de la investigación llevaba a cabo con este trabajo, teniendo en cuenta los objetivos que se plantearon en el mismo.

El **objetivo general** del estudio era “analizar las causas y las consecuencias de la exclusión social en las familias con las que se interviene desde los servicios sociales de atención primaria del barrio de Santa Bárbara, en Toledo, revisando las órdenes de convocatoria de prestaciones existentes en materia de exclusión social y buscando alternativas y nuevas respuestas a la situación de exclusión social de estas familias”. De los datos analizados se desprende que, **las causas de la exclusión social, en los últimos dos años, tienen un marcado carácter económico**, debido a que más del 90 % de las familias, no cuentan con ingresos suficientes para afrontar la cobertura de las necesidades básicas, de alojamiento, alimentación, tratamientos médicos, vestido, etc, debido a que el índice de desempleo en las mismas, supera el 70% de las personas en edad laboral.

Esto nos lleva a una segunda conclusión general, **la exclusión de tipo económico, está provocada por la situación de desempleo, que constituye el mayor factor o causa de la exclusión social en las familias estudiadas.**

A la dimensión económica de la exclusión social, se unen otras causas, como son: el régimen de tenencia de la vivienda, grado de formación y cualificación profesional, existencia de red social/familiar de apoyo, la situación legal, etc.

Del análisis de las **consecuencias** que esta situación está provocando, según el resultado de los cuestionarios, y los resultados del estudio de las familias, destacamos que están apareciendo **sintomatologías de depresión, bajo estado de ánimo, ideas suicidas, y situaciones de suicidio reales, deterioro de las relaciones familiares, separaciones, denuncias por impago de la vivienda, desahucios** (lo que conlleva el que algunas familias, se queden sin alojamiento y tengan que regresar al domicilio paterno), **deficiente alimentación**, etc.

Con respecto a los **objetivos específicos enunciados**, el primero, que se definía como “llevar a cabo un acercamiento al concepto de exclusión social y otros conceptos relacionados”. Se puede concluir, que con el marco teórico, se ha conseguido situar al lector en el concepto de exclusión, definiéndola como “aquella situación en la que se encuentran determinadas personas o familias, a causa de la escasez o carencia de recursos materiales, educativos, culturales, sociales o personales, que impiden o dificultan gravemente su participación en los ámbitos sociales normalizados”. Esta definición encaja perfectamente en las familias estudiadas, debido a que todas ellas, presentan alguna o varias de estas carencias.

Otro de los objetivos específicos, ya más concreto, era el de “estudiar las características de las familias en situación de exclusión social en el barrio de Santa Bárbara de Toledo”. Ha quedado reflejado en el apartado de discusión crítica de los resultados, cuáles son las **características tipo, que más destacan**, que definen a las familias objeto de esta investigación y que de forma resumida son:

- Familias de origen extranjero (60 %) con más de 6 años de residencia en España (90 %).
- El 73 % de los menores están en edades entre 0 y 5 años y entre 6 y 10.
- Los adultos destacan la franja de edad entre 31 a 40 años.
- Familia nuclear de 3 o más miembros.
- Formación académica básica. (Enseñanza primaria)
- En situación mayoritaria de desempleo (70 %)
- Con experiencia laboral anterior en servicio doméstico y construcción en su mayoría. Empleos en líneas generales poco cualificados o protegido.
- Con niveles de ingresos mínimos o inexistentes puesto que el 90 % perciben menos de 450 euros mensuales.
- Régimen de vivienda de alquiler con deudas e impagos del mismo acumulados.
- Al 80 % de las familias se les ha tramitado alguna ayuda económica desde los servicios sociales de atención primaria entre 2012 y 2013. No todas las han percibido. Sólo 3 de las familias analizadas, son perceptoras del Ingreso mínimo de solidaridad.

En relación al objetivo 3. “Determinar las causas principales de la exclusión social, en las familias estudiadas y, comprobar las consecuencias de dichas situaciones de exclusión”. **La causa principal de la exclusión social de las familias del barrio de Santa Bárbara de Toledo es el desempleo**, que siguiendo la secuencia de la exclusión conlleva a la reducción del nivel de rentas, y esto provoca las dificultades en el acceso a otros espacios de integración: adecuada vivienda, formación laboral, relaciones sociales, ocio y tiempo libre, etc.

El perfil de las personas y familias en situación de exclusión social o de riesgo ha cambiado considerablemente en los últimos dos años, como lo demuestra el hecho de que están acudiendo a los servicios de información y orientación personas individuales y unidades familiares que nunca habían tenido la necesidad de orientación en cuanto a recursos sociales, ni habían sufrido necesidades de tipo económico. El estallido de la crisis económica, financiera y el desempleo, ha provocado que familias “normalizadas”, o sin aparentes problemas de otra índole: desestructuración, hábitos nocivos de vida, marginación, infravivienda, adicciones, etc, estén sufriendo los efectos de dicha crisis, y demandando recursos sociales a nivel público, y que la exclusión inicialmente económica y laboral, esté dando paso a otras formas de exclusión y situaciones de riesgo.

El objetivo 4, “Analizar el nivel de cobertura de las prestaciones sociales existentes y de apoyo a las familias en situación de exclusión social, y cómo el recorte y reducción de las mismas tienen consecuencias sobre las personas en situación de exclusión social”. El marco teórico del trabajo, describe las prestaciones sociales que están vigentes en estos momentos en la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha. Una de las conclusiones de este estudio es que en estos momentos **Castilla-La Mancha no dispone de una red de prestaciones sociales y económicas, que favorezcan la inclusión de las familias y, les permitan a su vez, cubrir las necesidades más básicas, como son la alimentación y la vivienda.**

Es curioso que, justo en el momento en que más necesarias son este tipo de prestaciones, como soporte o colchón que amortigüe los efectos devastadores de la crisis económica, sea el momento en el que menos presupuestos se destinen a las mismas, y más se endurezcan los requisitos de acceso. Las pocas ayudas que se conceden se abonan con meses de retraso perdiendo su característica principal que es la atención a situaciones de emergencia. **Podemos concluir que hay familias en este barrio, que están pasando hambre o no cuentan con una adecuada alimentación y han perdido**

su vivienda, por motivos de impago continuado del alquiler, debido a todo lo anteriormente expuesto.

Esta situación está teniendo efectos en nuestro desempeño profesional como trabajadores sociales de servicios sociales públicos, y no solo nosotros, sino el resto de profesionales, puesto que no encontramos respuestas para tantas demandas, y nos estamos viendo obligados, a derivar a las familias, hacia entidades de voluntariado, ONG's, movimientos vecinales, asociacionismo, parroquias, etc, porque el sistema público de servicios sociales no ofrece las respuestas que debiera. Ejemplos de derivaciones son para el acceso a alimentos, pago de facturas de suministros de la vivienda para evitar cortes en los mismos, pago de tratamientos médicos, alquiler de habitaciones, etc.

Este hecho, está suponiendo entre los profesionales de los servicios sociales de atención primaria, que cada vez que se deriva a un usuario, a la iniciativa privada solidaria, se está constatando el “fracaso” de nuestro Sistema Público de Servicios Sociales como sistema de protección social. Se trataría de no tener que recurrir a la beneficencia, como sucedía en los orígenes del trabajo y la asistencia social.

Los recortes presupuestarios están afectando directamente a las familias y a los niños. Como ejemplos tenemos: reducción del gasto público en ayudas a las familias, reducción en la cuantía de ayuda a familias numerosas, que ha pasado de 35 €/mes por cada hijo a 9 €/mes, extinción de becas de comedor escolar o libros de texto, como ha sucedido este curso pasado en Castilla La Mancha, donde las familias con menos recursos económicos, se han visto obligadas a no dejar a sus hijos al comedor escolar, por no poder pagarlo; este hecho, ha supuesto un empeoramiento en la alimentación de los menores e incluso, el que muchos de ellos acudiesen al colegio sin desayunar. En este sentido, en el barrio de Santa Bárbara, se puso en marcha una iniciativa, por parte de la empresa de catering del comedor escolar, que concedió alrededor de 15 becas para que los menores desayunaran en el colegio, de forma gratuita (estas becas, han sido adjudicadas a algunos de los menores de mi estudio).

El último objetivo diseñado era el de “Plantear posibles alternativas a la situación de exclusión social de las familias, que puedan reducir o mitigar dicha situación”. Las conclusiones se extraen de las respuestas de los cuestionarios y, de la práctica profesional diaria, según los cuales se valora como necesario poner en marcha las siguientes acciones: llevar a cabo un **trabajo en red entre Entidades** coordinado desde

la iniciativa pública municipal, **favorecer el acceso al mercado laboral a través de incentivos a la contratación de los sectores de población más vulnerables**, la puesta en marcha de talleres ocupacionales permanentes (con rotación de usuarios), que cuenten con becas estímulo para familias, en las que todos sus miembros se encuentren en situación de desempleo, con el fin de que les permita cubrir las necesidades básicas, formación y reciclaje de las personas paradas, sobre todo aquellas, que sean de edad más avanzada y tengan más dificultades de acceder al mercado laboral, por haber desarrollado su actividad laboral en un único sector.

Por otro lado, se establece como prioritario, el **volver a dotar a la administración pública de recursos reales** (ayudas de emergencia, acceso a rentas mínimas autonómicas con resoluciones ágiles), que supongan un apoyo económico, con el que cubrir las necesidades más básicas de las familias, como es la necesidad de alimentación, vestido y tratamientos médicos, en momentos puntuales o en momentos de mayor necesidad económica. **La renta básica debería estar garantizada en todas las Comunidades Autónomas**. En estos momentos, Castilla La Mancha, no cuenta con un programa de rentas básicas y muchas familias, están dependiendo de ayudas de familiares, de entidades como Cáritas, Cruz Roja y ayudas puntuales gestionadas desde Servicios Sociales, que son totalmente insuficientes. .

Se deberían fomentar **iniciativas encaminadas al empleo protegido y/o supervisado**, que en estos momentos, han descendido como consecuencia de la falta de presupuesto. Estos empleos, serían un apoyo importante para muchas familias, cuyas posibilidades de acceso al mercado laboral normalizado, es difícil, por motivos de falta de formación académica, experiencia profesional, discapacidad, etc. A esta iniciativa, se puede unir el establecimiento de un mayor apoyo al autoempleo, incentivos a la contratación, etc, como medidas a la creación de puestos de trabajo, debido a que el contar con un empleo, es el mayor indicador de inclusión social y el no disponer de un empleo, sería por el contrario, el indicador más claro de exclusión social, en familias, que no cuenten con otros factores de integración social, que disminuyan los riesgos de la exclusión, como ha quedado reflejado en varios puntos del marco teórico y metodológico.

Sería necesario llevar a cabo un estudio del mercado, con el objetivo de conocer cuáles son las profesiones con mayores posibilidades de demanda y cursos de formación relacionados con esa demanda.

Por otro lado, sería muy necesario **el establecimiento de Planes de Inclusión social**, que recojan medidas integrales encaminadas a atender las situaciones de exclusión social. En este sentido la convocatoria en Castilla La Mancha, de proyectos de integración social del Sistema Público de Servicios Sociales, para 2013, se ha publicado en el mes de Junio, lo que supone un retraso en las prestaciones que quedan recogidas en esa convocatoria y con muy poca dotación presupuestaria.

Y como medida a la que nos hemos visto abocados en los últimos tiempos los trabajadores sociales, aún a costa de perder nuestra identidad como profesión, puesto que supone el regreso a la Caridad y Beneficencia pura, sería al menos conseguir un reparto más coordinado y equitativo de los recursos, como por ejemplo, alimentos no perecederos, que en estos momentos, se están llevando a cabo, desde diferentes entidades como Cáritas, a través de las diferentes Parroquias, Cruz Roja, Banco de alimentos, en los que en muchas ocasiones no se establece coordinación con los servicios sociales.

Otra medida que se propone sería **establecer un Mapa de Recursos Sociales y Públicos**, de las tres administraciones implicadas y del movimiento asociativo, para conocer exactamente cual es el alcance de los mismos, saber con cuantos se cuenta, y evitar duplicidades en la asignación de los mismos y en la forma de acceder a ellos. Este dato, tiene que ver con todas las iniciativas sociales, que están surgiendo a través de entidades, movimiento asociativo y, que no se coordina, pudiendo llegar a duplicarse.

Otras alternativas interesantes propuestas por los profesionales serían, el diseño y puesta en marcha de un **Plan Regional de Emergencia Social**, con carácter integral desde la administración regional, bien dotado presupuestariamente, con respuestas ágiles y coordinadas con los agentes sociales y ONG's

Establecer Medidas de Sensibilización Social hacia las personas más desfavorecidas, porque aunque las manifestaciones de solidaridad han aumentando con la crisis, todavía existen sectores de población que opinan que son los propios afectados por la crisis los culpables de la misma, ya que consideran que "han vivido por encima de sus posibilidades", y aplauden los recortes sociales y el adelgazamiento de los Sistemas Públicos de Protección Social.

En el **Área de la Vivienda**: Fomento de las ayudas al alquiler con resolución administrativa rápida y ágil, establecimiento de Bolsas Públicas de Viviendas de bajo alquiler en buenas condiciones, viviendas sociales, en régimen de alquiler, cuyo coste no

suponga más del 20 % de los ingresos. En este sentido, en Castilla La Mancha, se ha publicado una Orden de 30/04/2013, de la Consejería de Fomento, por la que se establecen y convocan ayudas al arrendamiento. También se ha publicado un posterior Decreto 31/2013, de 06/06/2013, de aplazamiento temporal de rentas de viviendas de promoción directa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en alquiler y otras medidas adicionales en materia de vivienda, que permite posponer durante un periodo de tiempo el pago del alquiler de aquellas viviendas de protección oficial, o reducir el coste del mismo.

Otras medidas, mencionadas someramente, de menor calado, pero que considero necesario reflejar son, entre otras, formar a las familias sobre gestión de la economía familiar, estableciendo fórmulas para cuadrar el presupuesto familiar, la puesta en marcha de comedores para la infancia, con apoyo de voluntarios, facilitar **vales de alimentación**, para cobertura de necesidades básicas, facilitando así, el acceso a todo tipo de alimentos, no solamente los no perecederos, creación de los botiquines solidarios, para personas que no puedan costearse los tratamientos médicos, etc.

6. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA

6.1. LIMITACIONES.-

A la hora de la realización del estudio, me he encontrado con las siguientes limitaciones:

1.- La imposibilidad de recoger datos de más familias. Mi intención era estudiar una muestra de población más amplia, contando con familias cuyos datos, me fuesen facilitados por alguna compañera del trabajo, de mi propio centro o de otro centro social de la ciudad. Las causas por las que no pude ampliar la muestra fueron debidas a la falta de tiempo y limitaciones en mi horario laboral.

El recoger datos de las familias, ha supuesto un tiempo importante, que yo, en mi caso, he invertido en mi domicilio y no en horario laboral. Por ese motivo y, debido a la gran cantidad de demanda con la que nos estamos encontrando en esta época de crisis económica, al final decidí, no pedir información de familias concretas y, elaborar un cuestionario de contenido más general, que si pasé a mis compañeros.

Este cuestionario me aportó una valiosa información con respecto a la opinión profesional sobre las causas de la exclusión social, así como las consecuencias de la misma, además de llevar a cabo propuestas constructivas acerca de las posibles soluciones y medidas que se deberían implementar para amortiguar los efectos de la crisis.

2.- La dificultad de compaginar extracción de resultados con la intervención directa como profesional del trabajo social. Esta limitación a la vez ha sido una ventaja en algunos casos, pero también ha supuesto cierta pérdida de objetividad, al convertirme al mismo tiempo en investigadora y agente de intervención social.

6.2. PROSPECTIVA

Mi trabajo fin de grado, presenta una línea de investigación actual, centrada en hechos presentes. El tema de la exclusión social, en estos momentos, presenta marcados tintes económicos, principalmente. Por esta razón, el centrar mi estudio, en la exclusión social, ha supuesto, que esté muy condicionada por la situación de crisis económica y por la falta de empleo. Por ese motivo, valoro que si este estudio, se planteara pasados unos años cuando la situación económica haya mejorado, posiblemente cambiaría el contexto y por tanto los resultados. Aunque también hay que concluir, que siempre habrá unidades familiares que se mantengan con indicadores de exclusión a pesar de que la situación económica sea mejor a la actual, debido a que estas familias cuentan con otros indicadores del fenómeno de la exclusión social que van más allá del mero problema del empleo, como serían la falta de cualificación profesional, la falta de apoyo social y/o familiar, ausencia de formación académica, las escasas habilidades sociales y de relación, etc, hechos que favorecen que les sea difícil salir de la situación de exclusión social en la que encuentran y, que se les considere “familias crónicas de servicios sociales”.

Se trata de una línea de investigación social, que hubiera sido interesante analizar desde el año 2008 en el barrio de Santa Bárbara donde se centra el estudio para poder ir analizando año a año la evolución del fenómeno. Pero sí que como prospectiva de cara al futuro, sería factible volver a llevar a cabo el mismo estudio, en el mismo barrio en los próximos años. ¿Por qué? Porque nos facilitaría una “fotografía” de la evolución de la

exclusión social a la par de los vaivenes de la economía española en general, y de la ciudad de Toledo en particular.

Además, este estudio podría aportar datos más concluyentes dedicándole más tiempo y analizando más detalladamente otros ámbitos de la exclusión social, como el sanitario y el educativo.

7.- BIBLIOGRAFÍA

- **Bruto Da Costa, F (1995):** “Pobreza o exclusión”, en Políticas sociales en Europa, n.º 3.
- **Castel, Robert (1997).** “Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del asalariado”. Editorial Paidós. Buenos Aires.
- **Comisión Europea (2003).** “Comunicación de la Comisión al Consejo, Parlamento, Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones”. Informe Conjunto sobre la Inclusión Social.
- **Cruz Roja Española.** “Informe sobre la vulnerabilidad social 2011-2012”. Resumen Ejecutivo. Cruz Roja Española.
- **Estudio de Unicef.** La infancia en España 2012-2013 “El impacto de la crisis en los niños”.
- **Gallego, R, Gomá, R y Subirats, J (2003).** “Estado de Bienestar y Comunidades Autónomas: la descentralización de las políticas sociales en España”. Madrid. Ed. Tecnos .
- **Informe Foessa:** “Desigualdad y derechos sociales”. Análisis y perspectivas 2013. Fundación Foessa (Fomento de estudios sociales y de Sociología Aplicada) y Cáritas Española.
- **Jiménez, Laura, Brugué Quim, Gomá, Ricard, Jaumandreu, Gemma, Martí, Marc, Obradors, Anna, Subirats, Joan. (2003).** “Perfiles y alcance de la exclusión social. El fenómeno de la exclusión social”. VIII Congreso Internacional del Clad, sobre la reforma del Estado y la Administración Pública. Panamá. 28-31 Octubre 2003.
- **KARSZ, S. (2000).** “La exclusión: concepto falso, problema verdadero”, en S. Karsz (Coord.). La exclusión: bordeando sus fronteras: definiciones y matices. Barcelona, Gedisa.

- **Laparra, Miguel. Perez, Begoña. Pérez Yruela, Manuel. Obradors, Anna. Renes, Victor. Sarasa, Sebastián. Subirats, Joan. Trujillo Manuel. (2007).** “Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión social. Implicaciones metodológicas”. Revista del Tercer Sector nº 5. Enero-Abril 2007.
- **Laparra Navarro, Miguel, Gaviria Labarta, Mario, Aguilar Hendrickson, Manuel (1994)** “Las rentas mínimas de inserción de las Comunidades Autónomas . Revista Documentación Social, nº 96.
- **Marco Fabre, Miguel. (2000)** “Consideraciones en torno al concepto de exclusión social”. Revista Acciones e Investigaciones Sociales.
- **Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2011).**“El Sistema Público de Servicios Sociales. Informe de Rentas Mínimas de inserción 2011”. Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad. Dirección General de Servicios para la familia y la infancia.
- **Moreno Minguez, Almudena, Acebes Valentin, Rafael (2008).** “Estado de bienestar, cambio familiar, pobreza y exclusión social en España, en el marco comparado europeo”. Revista Del Ministerio de Trabajo e Inmigración nº 75. Madrid
- **Red Europea de Lucha Contra la Pobreza. EAPN.** “Las cifras de Pobreza y Exclusión en España de cara a Europa 2020”. E.A.P.N. Madrid.
- **Revistas Área Social nº 1, 2 y 3. (2002).** Edita: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Castilla La Mancha.
- **Sánchez Carrión. Juan Javier (2008).**” Manual de análisis estadístico de datos”. Madrid: Alianza Editorial.
- **Tezanos, Jose Felix.(1998).** Artículo “Desigualdad y exclusión social en las sociedades tecnológicas”. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 35. Madrid.
- **Tezanos, Jose Félix. (1999)** "Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades tecnológicas avanzadas. Un marco para el análisis". Tendencias en desigualdad y exclusión social. Tercer Foro sobre Tendencias Sociales. SISTEMA. Madrid.
- **Tezanos, José Félix. (2008).** “La sociedad dividida. Estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas”. Madrid: Biblioteca Nueva.
- **Tezanos, Jose Felix. (2008).** Artículo “Exclusión social, democracia y ciudadanía económica. La libertad de los iguales”. Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración, nº 75. Madrid

- **VII Informe del Observatorio de la Realidad Social (2012).** “De la Coyuntura a la Estructura. Los efectos permanentes de la crisis”. Cáritas.

LEGISLACIÓN.

- **Decreto 179/2002, de 17-12-2002,** de desarrollo del Ingreso mínimo de Solidaridad, ayudas de Emergencia Social y prestaciones económicas a favor de colectivos desfavorecidos, y de la colaboración y cooperación en materia de Servicios Sociales.
- **Decreto 31/2013, de 06/06/2013,** de aplazamiento temporal de rentas de viviendas de promoción directa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en alquiler y otras medidas adicionales en materia de vivienda. DOCM Diario Oficial de castilla La Mancha, nº 124. 28-06-2013.
- **Ley 5/95, de 23 de Marzo, de Solidaridad de Castilla La Mancha.** DOCM. Diario Oficial de Castilla La Mancha nº 19. 21-Abril 1995.
- **Ley 4/2010 de 16 de Diciembre de Servicios Sociales de Castilla La Mancha.** DOCM nº 251 de 31 de Diciembre de 2010. BOE nº 38 de 14 de Febrero de 2011.
- **Ley 43/2006, de 29 de Diciembre,** para la mejora del crecimiento y del empleo. BOE nº 312 de 30 de Diciembre de 2006.
- **Orden de 29/12/2009, de la Consejería de Salud y Bienestar Social,** por la que se establecen las bases que regulan las ayudas de emergencia social en Castilla-La Mancha, y se efectúa su convocatoria para el ejercicio 2010. DOCM nº 254 de 31 de Diciembre de 2009.
- **Orden de 17/06/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales,** por la que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones para la participación en proyectos de integración social del Sistema Público de Servicios Sociales y, se efectúa la convocatoria para el ejercicio 2013. DOCM Diario oficial de Castilla La Mancha nº 119, de 21 de Junio de 2013.
- **Orden 30/04/2013 de la Consejería de Fomento,** por la que se establecen y convocan ayudas al arrendamiento de vivienda. DOCM. Diario Oficial de Castilla La Mancha nº 86, de 6 de Mayo de 2013.
- **Resolución de 19/02/2013, de la Dirección General de la Familia, Menores y Promoción Social,** por la que se convocan las ayudas de emergencia social en Castilla-La Mancha, para el año 2013. DOCM nº 39 de 25 de Febrero de 2013.

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE SITUACIONES DE EXCLUSIÓN SOCIAL, EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA. MAYO 2013

1.- ¿Consideras que ha aumentado la demanda de personas que acuden a los Servicios Sociales de atención primaria, como consecuencia de la crisis económica?

- ☐ SI
- ☐ NO

2.- ¿Crees que el perfil de las personas/familias en situación de exclusión social, está cambiando en los últimos meses?

- ☐ SI
- ☐ NO

¿Por qué?

3.- ¿Acuden a los Servicios Sociales, personas, que nunca antes habían acudido, como consecuencia de la situación de desempleo prolongado?

- ☐ SI
- ☐ NO

4.- ¿Cuál es el PERFIL mayoritario, de los nuevos excluidos, en vuestra atención diaria?

- ☐ Personas jóvenes , que no han accedido al mercado laboral
- ☐ Mujeres con cargas familiares no compartidas
- ☐ Cabezas de familia que han perdido su empleo.
- ☐ Personas discapacitadas
- ☐ Personas sin formación laboral
- ☐ Falta de red de apoyo
- ☐ Otras: especificar

5.- Cuales son las principales causas de exclusión social, más presentes en la situación de las personas o unidades familiares, con las que trabajáis?

- ☐ Situación económica (desempleo). Ingresos insuficientes
- ☐ Dificultades de pago de la vivienda (alquiler, hipoteca, suministros.....)
- ☐ Falta de formación académica.
- ☐ Falta de cualificación profesional
- ☐ Enfermedades
- ☐ Presencia de varias causas
- ☐ Otras: especificar

6.- ¿Cuántas familias de las que acuden a servicios sociales, con las que estás interviniendo, se encuentran en situación límite de exclusión social, por no poder ni siquiera cubrir las necesidades básicas de alimentación y vivienda?

- ☐ De 5 a 10
- ☐ De 10 a 20
- ☐ De 20 a 30
- ☐ De 30 a 40
- ☐ Más de 50

7.- ¿Cuáles son las consecuencias que están apareciendo, ante las situaciones de exclusión social?

- ☐ Nuevas enfermedades: ansiedad, depresión,
- ☐ Ideas de suicidio
- ☐ Deterioro de las relaciones familiares: ruptura de parejas
- ☐ Dificultad para hacer frente a las necesidades básicas de alimentación, alojamiento
- ☐ No alimentación adecuada
- ☐ Corte de suministros en las viviendas
- ☐ Desahucios de vivienda
- ☐ Otras: especificar.

8.- ¿Qué tipo de iniciativas se están poniendo en marcha, en la ciudad como consecuencia de la situación de crisis económica, que está paliando un poco las situaciones de las familias en exclusión social?

- ☐ Puesta en marcha de comedores sociales
- ☐ Creación de asociaciones con objetivos comunes
- ☐ Campaña de recogida de alimentos a través de asociaciones
- ☐ Donaciones de particulares, para ayuda a familias en riesgo, a través de entidades como Cáritas, Cruz Roja
- ☐ Mercadillos solidarios, para obtener beneficios
- ☐ Empresas solidarias, que ponen al servicio de las familias sus servicios
- ☐ Otras. Especificar

9.- ¿Cuáles serían las soluciones, que consideras se deberían poner en marcha, para solucionar o paliar la situación de exclusión de las familias?

10.- ¿Crees que la crisis económica está sirviendo para aumentar la solidaridad vecinal y estar más cerca de la persona que sufre?

MODELO HISTORIA SOCIAL AYUNTAMIENTO DE TOLEDO

CENTRO SOCIAL:				
 AYUNTAMIENTO DE TOLEDO SERVICIOS SOCIALES	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="padding: 2px;">Nº EXPEDIENTE</td></tr><tr><td style="padding: 2px;">FECHA APERTURA</td></tr><tr><td style="padding: 2px;">Nº MEDAS</td></tr></table>	Nº EXPEDIENTE	FECHA APERTURA	Nº MEDAS
Nº EXPEDIENTE				
FECHA APERTURA				
Nº MEDAS				
HISTORIA SOCIAL APELLIDOS Y NOMBRE _____ DIRECCION _____ _____ _____ _____ TELÉFONO _____ _____ <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"><tr><td style="width: 50%; padding: 5px;">TRABAJADOR/A SOCIAL:</td><td style="width: 50%; padding: 5px;">ORIGEN DE LA DEMANDA:</td></tr></table> DEMANDA INICIAL:		TRABAJADOR/A SOCIAL:	ORIGEN DE LA DEMANDA:	
TRABAJADOR/A SOCIAL:	ORIGEN DE LA DEMANDA:			
1				

L- IDENTIFICACION DE LA PERSONA TITULAR Y SU UNIDAD DE CONVIVENCIA

➔ FECHA:

CI	DNI/NIE	APELLIDOS Y NOMBRE	F.NACIMIENTO	E.CIVIL	PARENTESCO	OCCUPACION	ESTUDIOS
T.							

Genograma/ Convivencia y dinámica familiar

➔ FECHA:

CI	DNI/NIE	APELLIDOS Y NOMBRE	F.NACIMIENTO	E.CIVIL	PARENTESCO	OCCUPACION	ESTUDIOS
T.							

Genograma/ Convivencia y dinámica familiar

➔ FECHA:

CI	DNIE	APELLIDOS Y NOMBRE	E.NACIMIENTO	E.CIVIL	PARENTESCO	OCCUPACION	ESTUDIOS
T.							

Genograma/ Convivencia y dinámica familiar

II.- ENTORNO SOCIAL (Comapa/vínculos y redes formales e informales de apoyo/participación.)

➔ FECHA:

➔ FECHA:

III.- HISTORIA ECONÓMICA

➔ FECHA:

➔ FECHA:

CI	Ingresos mensual	CONCEPTO (trabajo, pensión, prestación, beca, ...)	ORGANISMO EMPRESA ENTIDAD	CI	Ingresos mensual	CONCEPTO (trabajo, pensión, prestación, beca, ...)	ORGANISMO EMPRESA ENTIDAD
T.				T.			
GASTOS				GASTOS			

→FECHA:

→FECHA:

CI	Ingresos mensual	CONCEPTO (trabajo, pensión, prestación, beca...)	ORGANISMO EMPRESA ENTIDAD	CI	Ingresos mensual	CONCEPTO (trabajo, pensión, prestación, beca...)	ORGANISMO EMPRESA ENTIDAD
T.				T.			
GASTOS				GASTOS			

IV- AREA LABORAL

T.	Fecha	

CI	Fecha	

CI	Fecha	

V.- HISTORIA DE SALUD

E	DISCAPACIDAD	D	DEPENDENCIA	Estado	ENFERMEDADES CRONICAS	TIPO DE CENTRO



VI.- VIVIENDA

→ FECHA:

☐ Alquilada ☐ Propia ☐ Cedido ☐ Compartida con:

☐ Chabola/caravana/calle ☐ Casa baja/unifamiliar ☐ Piso ☐ Pensión ☐ Habitación ☐ Centro Residencial ☐ Otros

Nº Habitaciones _____ Nº personas _____ Metros cuadrados _____

Estado de Conservación _____ Mobiliario/Equipoamiento _____ Higiene _____ Arquitectónicas _____

→ FECHA:

☐ Alquilada ☐ Propia ☐ Cedido ☐ Compartida con:

☐ Chabola/caravana/calle ☐ Casa baja/unifamiliar ☐ Piso ☐ Pensión ☐ Habitación ☐ Centro Residencial ☐ Otros

Nº Habitaciones _____ Nº personas _____ Metros cuadrados _____

Estado de Conservación _____ Mobiliario/Equipoamiento _____ Higiene _____ Arquitectónicas _____

→ FECHA:

☐ Alquilada ☐ Propia ☐ Cedido ☐ Compartida con:

☐ Chabola/caravana/calle ☐ Casa baja/unifamiliar ☐ Piso ☐ Pensión ☐ Habitación ☐ Centro Residencial _____ ☐ Otros

Nº Habitaciones _____ Nº personas _____ Metros cuadrados _____

Estado de Conservación _____ Mobiliario/Equipoamiento _____ Higiene _____ Arquitectónicas _____

VII.- OTROS DATOS DE INTERÉS

VII.- HIPÓTESIS DIAGNÓSTICA

→ FECHA:

→ FECHA:

→ FECHA:

REGISTROS MEDAS ACTUACIONES

➔ FECHA _____ Demanda(Actuaciones: Entrevista/ Gestión telefónica /visita domiciliar/Coordinación/ Seguimiento/Informe Social

➔ FECHA _____ Demanda(Actuaciones: Entrevista/ Gestión telefónica /visita domiciliar/Coordinación/ Seguimiento/Informe Social

➔ FECHA _____ Demanda(Actuaciones: Entrevista/ Gestión telefónica /visita domiciliar/Coordinación/ Seguimiento/Informe Social

➔ FECHA _____ Demanda(Actuaciones: Entrevista/ Gestión telefónica /visita domiciliar/Coordinación/ Seguimiento/Informe Social

➔ FECHA _____ Demanda(Actuaciones: Entrevista/ Gestión telefónica /visita domiciliar/Coordinación/ Seguimiento/Informe Social

➔ FECHA _____ Demanda(Actuaciones: Entrevista/ Gestión telefónica /visita domiciliar/Coordinación/ Seguimiento/Informe Social

➔ FECHA _____ Demanda(Actuaciones: Entrevista/ Gestión telefónica /visita domiciliar/Coordinación/ Seguimiento/Informe Social

➔ FECHA _____ Demanda(Actuaciones: Entrevista/ Gestión telefónica /visita domiciliar/Coordinación/ Seguimiento/Informe Social

➔ FECHA _____ Demanda(Actuaciones: Entrevista/ Gestión telefónica /visita domiciliar/Coordinación/ Seguimiento/Informe Social

➔ FECHA _____ Demanda(Actuaciones: Entrevista/ Gestión telefónica /visita domiciliar/Coordinación/ Seguimiento/Informe Social

➔ FECHA _____ Demanda(Actuaciones: Entrevista/ Gestión telefónica /visita domiciliar/Coordinación/ Seguimiento/Informe Social

BAJA

FECHA Y MOTIVO _____ //

—

—