

**Universidad Internacional de La Rioja**  
**Facultad de Empresa y Comunicación**

---

**LOS EFECTOS DE LA CRISIS ECONÓMICA EN  
UNA FAMILIA DE CLASE MEDIA**

**La familia promotora de su bienestar social**

---

Trabajo fin de grado presentado por: Alicia Guijarro Pérez

Titulación: Curso de Adaptación de Trabajo Social

Modalidad de trabajo: Informe Social

Temática: Familia y Pobreza

Directora: M<sup>a</sup> Mar Rodríguez Brioso

Fecha: 1 de Junio de 2015

Ciudad: Zaragoza

Categoría Tesouro: 3.4.4

## INDICE

|  |          |
|--|----------|
| <b>1-CONTEXTO DEL CENTRO</b> .....                     | <b>4</b> |
| 1.1 Nombre.....  | 4        |
| 1.2 Tipo de centro.....                                | 4        |
| 1.3 Titularidad.....                                   | 4        |
| 1.4 Año de fundación.....                              | 4        |
| 1.5 Número de trabajadores.....                        | 4        |
| 1.6 Situación geográfica.....                          | 4        |
| 1.7 Contexto socioeconómico.....                       | 4        |
| 1.8 Número de usuarios.....                            | 4        |
| 1.9 Breve descripción de la actividad que realiza..... | 5        |
| <b>2-LEGISLACIÓN</b> .....                             | <b>6</b> |
| 2.1 Estatal.....                                       | 6        |
| 2.2 Autonómica.....                                    | 6        |
| 2.3 Local.....   | 6        |
| <b>3-INFORME SOCIAL</b> .....                          | <b>7</b> |
| 3.1 IDENTIFICACIÓN.....                                | 7        |
| 3.1.1 Nombre.....                                      | 7        |
| 3.1.2 Fecha de nacimiento.....                         | 7        |
| 3.1.3 Sexo.....  | 7        |
| 3.1.4 Nacionalidad.....                                | 7        |
| 3.2 SITUACIÓN FAMILIAR.....                            | 7        |
| 3.2.1 Tipo de familia.....                             | 7        |
| 3.2.2 Descripción de las dinámicas familiares.....     | 7        |
| 3.2.3 Genograma.....                                   | 9        |

---

|       |   |           |
|-------|---|-----------|
| 3.3   | SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA.....                     | 9         |
| 3.3.1 | Vivienda .....                                    | 9         |
| 3.3.2 | Condiciones de conservación.....                  | 9         |
| 3.3.3 | Situación laboral .....                           | 10        |
| 3.3.4 | Descripción de la actividad laboral.....          | 10        |
| 3.3.5 | Ingresos.....                                     | 10        |
| 3.3.6 | Deudas.....                                       | 10        |
| 3.3.7 | Nivel de autonomía.....                           | 11        |
| 3.3.8 | Situación social: relaciones con el entorno ..... | 11        |
| 3.4   | NIVEL EDUCATIVO-CULTURAL.....                     | 12        |
| 3.4.1 | Nivel de estudios .....                           | 12        |
| 3.4.2 | Idiomas.....                                      | 12        |
| 3.4.3 | Valoración del nivel cultural.....                | 12        |
| 3.5   | SALUD FÍSICA Y PSICOLÓGICA.....                   | 13        |
| 3.5.1 | Situación de salud .....                          | 13        |
| 3.5.2 | Enfermedades diagnosticadas .....                 | 13        |
| 3.5.3 | Tratamiento .....                                 | 13        |
| 3.5.4 | Observaciones .....                               | 13        |
| 3.5.5 | Situación física .....                            | 13        |
| 3.5.6 | Situación psicológica.....                        | 13        |
| 3.5.7 | Situación emocional.....                          | 14        |
| 3.6   | HISTORIAL DE SERVICIOS SOCIALES.....              | 14        |
| 3.7   | VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN FAMILIAR.....          | 15        |
| 3.8   | POSIBLES MEDIDAS .....                            | 18        |
|       | <b>4-BIBLIOGRAFÍA.....</b>                        | <b>22</b> |

# 1 CONTEXTO DEL CENTRO

## 1.1 Nombre:

CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES ACTUR.

## 1.2 Tipo de centro:

El centro es uno de los equipamientos básicos de la red municipal de Servicios Sociales Comunitario dirigido a toda la población.

## 1.3 Titularidad:

Ayuntamiento de Zaragoza.

## 1.4 Año de fundación:

El centro fue inaugurado en el año 1994.

## 1.5 Número de trabajadores:

En el centro trabajan diez profesionales, de los que cuatro son Trabajadoras Sociales, una de ellas además, ejerce funciones de dirección del centro, Educador Social de Infancia, Educadora Social Familiar, Psicóloga, Técnico Auxiliar, Técnica Auxiliar y Administrativa.

Los programas de educación de calle y tiempo libre son gestionados por una empresa adjudicataria y cuenta con un total de ocho educadores.

## 1.6 Situación geográfica:

C/ Alberto Duce nº 2.

## 1.7 Contexto socioeconómico:

El centro está ubicado en un barrio de la ciudad de Zaragoza con una población de 59.000 habitantes. La edad media de sus vecinos está en los 40 años, con un nivel socio-económico medio. Azotado por la crisis económica, la incidencia se ha hecho notoria precisamente porque la mayoría de la población está endeudada debido al pago de elevadas hipotecas (están en la etapa del ciclo vital de construcción de una nueva familia), que cubrían sin problemas al encontrarse los dos miembros de la pareja trabajando de forma estable. Ahora uno, o incluso los dos, están en desempleo o con trabajos precarios, lo que implica graves dificultades para asumir los gastos cotidianos.

Por otra parte, indicar que existe una gran concentración de viviendas sociales, más de 600, mayoritariamente de alquiler, dependientes del Ayuntamiento de Zaragoza y del Gobierno de Aragón respectivamente.

## 1.8 Número de usuarios:

Cada día se atienden una media de cincuenta personas, sin contar los niños que acuden diariamente al Centro de Tiempo Libre, que rondan los setenta.

### 1.9 Breve descripción de la actividad que realiza:

Es un centro donde se prestan los servicios de información, valoración y orientación. Se realizan los trámites para la gestión de prestaciones económicas de urgencia; el Ingreso Aragonés de Inserción; prestaciones domiciliarias y se elaboran los Planes Individualizados de Atención a las personas reconocidas como dependientes.

El equipo interdisciplinar realiza los estudios de valoración de posibles situaciones de riesgo de maltrato y desprotección de menores, así como los planes de inserción social de las familias.

El Centro Municipal de Servicios Sociales cuenta con un centro de tiempo libre para niños entre 7 y 14 años y ludoteca para niños entre tres y seis años y programa de educación de calle.

Se están dando los primeros pasos para activar el trabajo comunitario y en red con los distintos agentes sociales que trabajan en el barrio.

## 2 LEGISLACIÓN

### 2.1 Estatal

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, reformada en parte por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local. El Capítulo III, la LBRL, establece las competencias de los municipios, entre las que se encuentra la prestación de los Servicios Sociales, de promoción y reinserción social
- Real Decreto 1335/2005, de 11 de noviembre, por el que se regulan las prestaciones familiares de la Seguridad Social

### 2.2 Autonómica

- Ley Orgánica 5/2007, del 20 de abril de 2007 del Estatuto de Autonomía de Aragón que establece la obligación de los poderes públicos aragoneses de garantizar un sistema público de Servicios Sociales suficiente para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social, así como especialmente a la eliminación de las causas y efectos de las diversas formas de marginación o exclusión social.
- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, dentro de los objetivos de las políticas de servicios sociales establecidos en su artículo 2, indica expresamente la necesidad de prevenir situaciones de exclusión social.

### 2.3 Local

- Ordenanza Reguladora de las Prestaciones Económicas de Urgente Necesidad aprobada por Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza el 17 de Diciembre de 2014.
- Plan Director Estratégico de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza (2012-2020)

La misión de este Plan Director es prestar servicios sociales orientados a la mejora de la calidad de vida global de la ciudadanía de Zaragoza, prevenir situaciones que puedan implicar riesgo de exclusión e integrar a los colectivos más desfavorecidos.

La primera línea estratégica del Plan Municipal se centra en la intervención inclusiva reforzándola desde una perspectiva multidimensional que no sólo incida en el nivel prestacional, sino que sea vista como una herramienta para intervenir en situaciones de riesgo de exclusión social y lograr la inclusión social de los colectivos y personas desfavorecidas. A la vez debe fortalecer la prevención y la sensibilización social, el fomento de la solidaridad y el apoyo a la economía generada en el tercer sector como herramienta clave para reducir los niveles de exclusión social.

### 3 INFORME SOCIAL

| 3.1 IDENTIFICACIÓN    |                           |            |
|-----------------------|---------------------------|------------|
| 3.1.1 Nombre          | 3.1.2 Fecha de nacimiento | 3.1.3 Sexo |
| PILAR MARTINEZ CAMPOS | 10/01/1963                | MUJER      |
| 3.1.4 Nacionalidad    |                           |            |
| ESPAÑOLA              |                           |            |

| 3.2 SITUACIÓN FAMILIAR  |   |         |      |                        |  |                        |
|---|---|---------|------|------------------------|--|------------------------|
| 3.2.1 Tipo de familia   |   |         |      |                        |  |                        |
| Nuclear   | X | Extensa |      | Monoparental           |  | Otros<br>(especificar) |
| Miembros  |   | Sexo    | Edad | Parentesco con usuario |  | Situación laboral      |
| PILAR   |   | M       | 52   | Usuaría                |  | Desempleada            |
| JUAN  |   | V       | 55   | Esposo                 |  | Vendedor ambulante     |
| ISMAEL  |   | V       | 15   | Hijo                   |  | Estudiante             |
| DAVID   |   | V       | 11   | Hijo                   |  | Estudiante             |
| 3.2.2 Descripción de las dinámicas familiares   |   |         |      |                        |  |                        |
| <p>Pilar y Juan son matrimonio desde hace veinte años. Conviven con sus dos hijos, Ismael y David de 15 y 11 años respectivamente.</p> <p>Pilar, la segunda de cuatro hermanos, se hizo cargo de ellos porque su madre padecía un trastorno bipolar y pasaba largos períodos en que no podía atender a sus hijos. Su padre trabajaba fuera de casa la mayor parte del día. Sin embargo le reprochan que, a pesar de haberse encargado de los cuidados de todos sus hermanos durante muchos años, desde hace tiempo se comporta como si fuese la hermana pequeña de todos ellos, como si no hubiese madurado.</p> <p>La madre de Pilar, Ana, está en una residencia por la enfermedad de Alzheimer que padece ya que requiere de cuidados especializados que sus hijos no pueden proporcionarle.</p> <p>Juan es de origen argentino y vino a España cuando tenía 18 años. Su madre falleció con tan solo 42 años y su padre, Héctor, inició una nueva relación con Carmela, veinte años más joven que él que, a su vez, estaba divorciada. Carmela ya tenía un hijo fruto de su anterior matrimonio. Juntos tuvieron un hijo, Ignacio, que es veintinueve años más joven que Juan.</p> |   |         |      |                        |  |                        |

En Argentina sigue residiendo el mayor de sus hermanos, Raúl, con el que mantiene únicamente contacto telefónico y al que no ve desde que vino a España.

A raíz de la situación de crisis económica que sufrió Argentina a principios del 2000, Juan y Pilar decidieron traer a Héctor, Carmela e Ignacio a España, para que disfrutasen de una vida mejor. Alquilaron una vivienda próxima al domicilio de su hijo y nuera.

Aunque Carmela ha trabajado en el servicio doméstico de forma esporádica, han sido Juan y Pilar los encargados de mantenerlos económicamente ante la imposibilidad de hacerlo por sus propios medios. Durante años, Juan y Pilar se han hecho cargo del pago de su vivienda y de los suministros (luz, gas, comunidad). También han pagado la carrera universitaria del hermano de Juan. Este, ante la crisis económica actual de España y tras finalizar sus estudios de ingeniería, ha retornado a Argentina para trabajar con el hermano de madre que allí reside.

Cuando Juan y Pilar se conocieron, él mantenía una relación sentimental con otra mujer que estaba divorciada y tenía tres hijos. Se enamoraron, Juan rompió la relación que mantenía y se casó con Pilar.

Ambos mantienen fuertes vínculos con sus respectivas familias de origen.

En la familia de Juan y Pilar, la relación parental es meramente nutritiva. No se han observado muestras de cariño hacia los hijos, aunque ambos procuran que no les falte de nada e intentan mantenerlos al margen de los problemas económicos.

La pareja presenta un aspecto depresivo, sobre todo Juan que no levanta la cabeza cuando habla. Se siente culpable de las dificultades económicas por las que están atravesando.

El matrimonio no muestra ninguna empatía el uno por el otro ni existe ningún contacto físico o visual en las entrevistas.

Pilar se encarga de las tareas del hogar y de las escolares de sus hijos, salvo en los períodos en que su estado de salud se lo impide, que es entonces cuando Juan asume esa responsabilidad.

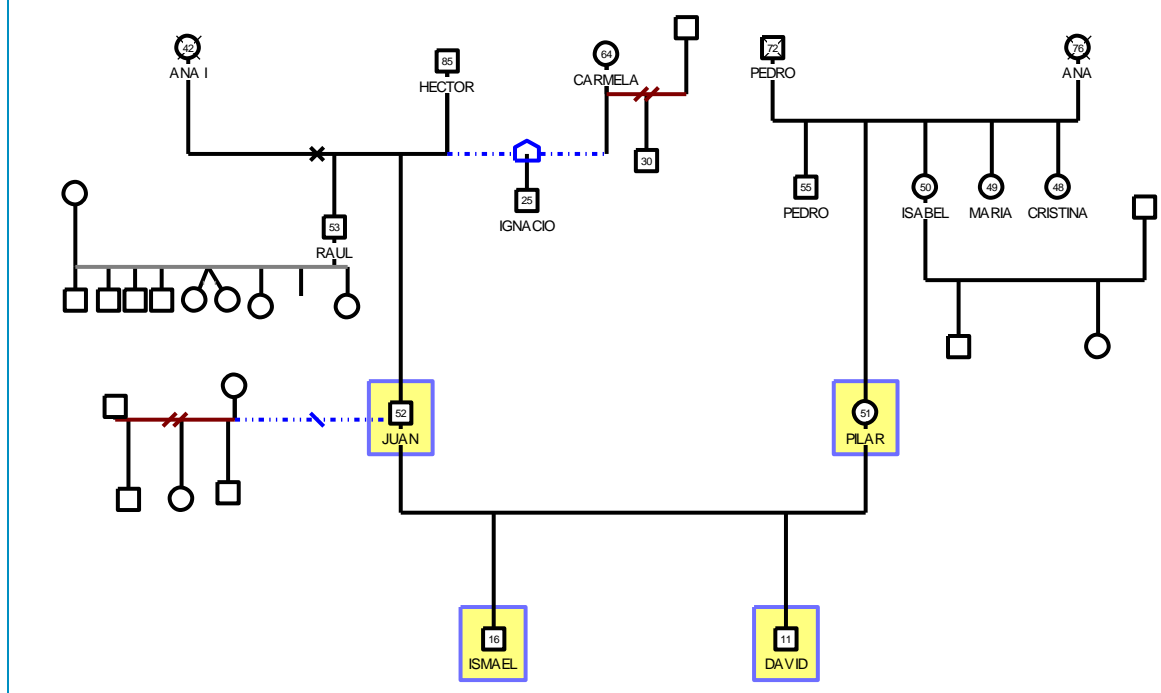
El mayor de los hijos ha empezado a manifestar un comportamiento disruptivo en el instituto, bajando su rendimiento escolar y convirtiéndose en el “payaso” de la clase. Tanto él como su hermano David intentan que el ambiente familiar se distienda, mostrándose alegres e intentando agradar a sus padres a través de sus conductas. La relación de hermanos es buena y comparten muchos momentos de juego.

Pilar tiene problemas de salud mental y todos en su casa viven con angustia y temor que empeore y necesite, de nuevo, internamiento en psiquiatría como en otras ocasiones.

El comportamiento general de la pareja es de resignación, depresión y anomia.



### 3.2.3 Genograma



## 3.3 SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA

### 3.3.1 Vivienda

| Propiedad | Hipoteca       | Piso de acogida | Centro de internamiento | Otros    |
|-----------|----------------|-----------------|-------------------------|----------|
| X         | 250€           |                 |                         |          |
| Altura    | m <sup>2</sup> | Tiene cocina    | Nº habitaciones         | Nº baños |
| 7º        | 90             | Sí              | 3                       | 2        |

### 3.3.2 Condiciones de conservación

La familia vive en un piso construido hace veinte años, en muy buenas condiciones de habitabilidad y con mucha luz natural. Se encuentra ubicada en un barrio joven de clase media y próspero de la ciudad de Zaragoza donde también se ubican varios bloques de viviendas públicas de alquiler social. Su casa forma parte de una urbanización de varios bloques de viviendas, con jardines, y piscina comunitaria.

El piso es en propiedad pero tienen que abonar mensualmente una hipoteca de 250€. En este momento, no deben ningún recibo.

Está perfectamente amueblado, con elementos tecnológicos propios de una familia con adolescentes (ordenadores, videoconsolas, equipos de música...). Consta de tres dormitorios, uno para el matrimonio y otros dos que ocupan cada uno de los hijos, salón, dos baños y cocina completamente equipada. La vivienda está limpia y ordenada de forma llamativa, ya

que para Pilar el orden y la limpieza se ha convertido en una obsesión.

### 3.3.3 Situación laboral

| Trabajador activo | Parado | Trabajo no declarado |
|-------------------|--------|----------------------|
| JUAN              | PILAR  |                      |

### 3.3.4 Descripción de la actividad laboral

Juan ha trabajado mucho durante toda su vida y siempre en la venta ambulante de perfumes y ropa alternativa hippie por distintos mercadillos de la provincia, lo que le ha reportado unos ingresos económicos que les ha permitido situarse en un estatus social medio. Siempre ha trabajado solo y él es el único titular del negocio. En alguna ocasión, le ha acompañado Pilar.

Desde hace unos seis años y a consecuencia de la actual crisis económica y un cambio de ubicación del principal mercadillo donde ejerce su actividad laboral, su negocio ha ido a menos, llegando a una situación insostenible, derivando en un claro declive de clase media en la unidad familiar.

En este momento, está de baja laboral por una incapacidad temporal, originada por una depresión consecuencia de la impotencia por no obtener los ingresos suficientes para mantener a su familia. Sigue de alta en el régimen especial de autónomos.

Los únicos ingresos que tienen proceden del pago de la baja laboral de Juan por parte de la Seguridad Social.

Pilar trabajaba en un hotel, pero renunció a su trabajo hace dieciséis años a raíz del nacimiento de su primer hijo para dedicarse a la crianza y a las tareas del hogar.

### 3.3.5 Ingresos

| Sueldo   | Ayuda Renta Básica | Otros ingresos |
|----------|--------------------|----------------|
| 600(ILT) |                    |                |

### 3.3.6 Deudas

La familia paga 250€ de la hipoteca de su vivienda habitual, situación que se prolongará durante diez años más. Tenían un apartamento en la playa que se quedó el banco al no poder afrontar el pago del mismo. Sin embargo, siguen debiendo 50.000€, lo que les supone otros 200€ más al mes de gastos. Todos los ahorros que habían acumulado a lo largo de los años, los invirtieron en abonar parte de esta segunda hipoteca.

También deben 3000€ de un préstamo ICO cuyo importe era de 11.000€ que pidió para poder comprar género y venderlo. Pensaba que esta medida aliviaría la economía familiar.

Además, deben 4000€ de los 6000€ que pidió a una financiera, cuya finalidad era la misma, intentar hacer frente a las deudas contraídas, cuyo importe total asciende en este momento, a 100.000€.

Juan abona al mes 200€ en concepto de impuestos por los puestos que tienen en los distintos mercadillos donde trabaja, más la cuota de autónomos a la Seguridad Social.

Toda la nómina que obtiene de la Seguridad Social por su baja laboral, 600€, la destina a los pagos de hipoteca, deuda pendiente del apartamento y pago de impuestos por los puestos en los mercadillos. Están al corriente de estos gastos. Debe dinero a Hacienda y los préstamos ICO y de la financiera.

Como la situación es insostenible y no llegan a pagar todo con los ingresos actuales, están negociando con una entidad bancaria para agrupar toda la deuda y conseguir así cuotas más reducidas y adaptadas a su actual economía. Juan quiere volver a trabajar a toda costa.

### **3.3.7 Nivel de autonomía**

La familia no tiene nivel de autonomía plena. Dependen de las hermanas de Pilar para subsistir, ya que cuando pagan todas las deudas mensuales, no les queda dinero para comer ni cubrir los gastos corrientes (luz, gas, comunidad...). Las hermanas de Pilar se encargan cada mes, de cubrir estas necesidades de la familia.

Reciben becas del Gobierno de Aragón para el material escolar de sus hijos y además, de comedor para el pequeño.

Los padres de Juan, ante la imposibilidad de seguir recibiendo ayuda por parte de su hijo, han acudido a Servicios Sociales, donde son atendidos desde hace unos dos años. Héctor tiene derecho a una pequeña pensión de jubilación de 200€ que recibe de su país y Carmela realiza alguna hora limpiando por casas particulares, obteniendo unos ingresos de 300€ al mes. Esto aumenta la desesperanza de Juan.

En Enero de 2015, ante la precaria situación económica y la carga que suponen para la familia de Pilar, la pareja acude también a Servicios Sociales en demanda de ayuda para la cobertura de sus necesidades básicas. Nunca antes lo habían hecho.

### **3.3.8 Situación social: relaciones con el entorno**

Pilar apenas sale de casa, pasando la mayor parte del día acostada en la cama, hasta tal punto que, en alguna ocasión, sus hermanas tienen que ir a darle de comer. Tiene una amiga con la que sale a conversar ocasionalmente, nunca a divertirse. Considera el ocio como algo banal y que no se puede permitir.

Juan prefiere los largos paseos en solitario por zonas ajardinadas próximas a su domicilio, sobre todo ahora que su estado es tan depresivo. Forma parte de una peña de amigos con los que queda de vez en cuando para comer y ver algún partido de fútbol, cuando su estado de ánimo está un poco mejor. Pilar nunca le acompaña.

Pilar acude a las reuniones de padres en el colegio y el instituto respectivamente y a las tutorías. No participa en el AMPA ni se relacionan con los padres de los compañeros de sus hijos. Juan no participa nunca, salvo que el estado de salud de Pilar le impida asistir.

La relación de Ismael y David con sus compañeros es normal y apropiada para la edad de cada

uno.

No realizan actividades en familia. Ismael tiene su grupo de amigos del Instituto y sale los fines de semana con ellos. David disfruta estando en casa con su madre y, en alguna ocasión, se va con su padre a la peña de amigos. De momento, no demanda compartir otros espacios de ocio con sus iguales, salvo los que ya disfruta en los recreos escolares.

Las dos hermanas de Pilar que viven en la ciudad, son el principal apoyo económico y ambas, sustentan emocionalmente al matrimonio y sus dos hijos. El hermano, que vive en Madrid ayuda puntualmente abonando algún recibo de la vivienda (luz, gas, hipoteca, etc.).

### 3.4 NIVEL EDUCATIVO-CULTURAL

#### 3.4.1 Nivel de estudios

| Primaria                           | Secundaria | Bachillerato   | Universidad | Otros |
|------------------------------------|------------|--|-------------|-------|
| Juan y David                       | Ismael     |  | Pilar       |       |
| Años en los que cursó sus estudios |            | Juan entre el año 1964-1974<br>Pilar entre el año 1967-1984<br>Ismael empezó en 2003<br>David empezó en 2006 |             |       |

#### 3.4.2 Idiomas

Español

#### 3.4.3 Valoración del nivel cultural

Juan abandonó los estudios cuando obtuvo el graduado escolar, no realizando ninguna formación con posterioridad. Siempre fue un mal estudiante y nunca ha valorado la educación, a pesar de que después, contribuyó a que su hermano obtuviese una licenciatura. Es el único miembro de su familia que no realizó estudios superiores, porque quería independizarse y las posibilidades laborales eran, entonces, muy amplias. Su padre nunca entendió la decisión de su hijo, él mismo era licenciado en Derecho.

Pilar, tras finalizar BUP, estudió una diplomatura en Turismo. Carece de más formación. En su familia no se valoraba la formación en las mujeres y siempre se ha considerado que debían quedarse en casa. Sus hermanas tienen estudios de Formación Profesional y su hermano es militar.

Ismael estudia 3º de Educación Secundaria. Repitió primero. Su rendimiento escolar es bajo.

David estudia 6º de Educación Primaria. Tiene dificultades de comprensión lectora. Acude a clases de repaso y su madre está pendiente de que realice y comprenda las tareas escolares.

| <b>3.5 SALUD FÍSICA Y PSICOLÓGICA</b>  |         |      |
|--|---------|------|
| <b>3.5.1 Situación de salud</b>  |         |      |
| Buena  | Regular | Mala |
|  |         | X    |
| <b>3.5.2 Enfermedades diagnosticadas</b>   |         |      |
| <p>Pilar presenta un trastorno obsesivo compulsivo (TOC) que le ha obligado a estar hospitalizada en la unidad de psiquiatría en varias ocasiones. Desde el primer embarazo hasta que el pequeño de sus hijos tuvo tres años, permaneció en cama la mayor parte del tiempo. Acude periódicamente a consulta al centro de salud mental del barrio.</p> <p>Juan padece una importante depresión y también acude regularmente a consulta con el psiquiatra del centro de salud mental del barrio.</p> <p>Ismael tiene problemas de crecimiento y se le está administrando una hormona para paliarlos. Cuando era más pequeño, Pilar lo llevó a un psicólogo privado convencida de que su hijo tenía un trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH) que precisaba la ingesta de medicación. La profesional valoró que no tenía problemas y no necesitaba ninguna medicación por lo que Pilar siguió insistiendo con varios profesionales hasta que una pediatra diagnosticó lo que Pilar quería, administrándole medicación que sigue tomando en este momento.</p> <p>David no padece ninguna enfermedad. Sus dificultades en cuanto a la comprensión lectora responden más a un retraso madurativo que se está corrigiendo con pautas educativas.</p> |         |      |
| <b>3.5.3 Tratamiento</b>   |         |      |
| Pilar, Juan e Ismael toman medicación acorde a las patologías diagnosticadas.  |         |      |
| <b>3.5.4 Observaciones</b>   |         |      |
| <p>El matrimonio está limitado funcionalmente por la ingesta de la fuerte medicación que les han prescrito.</p> <p>Juan presenta dificultades para entender y hablar por el estado de sedación que presenta. Pilar apenas sale de casa y tampoco podría realizar un trabajo normalizado. Afirma encontrarse mucho más activa por la noche que es cuando realiza las tareas domésticas.</p>   |         |      |
| <b>3.5.5 Situación física</b>  |         |      |
| Ismael presenta un problema de retraso en el crecimiento.  |         |      |
| <b>3.5.6 Situación psicológica</b>   |         |      |
| La pareja presenta una actitud depresiva, desilusionada y anómica en exceso.   |         |      |

### 3.5.7 Situación emocional

Pilar llora con frecuencia cuando habla. No se aprecia comunicación en la pareja ni empatía. No hay interacción entre sus miembros y las relaciones afectivas parecen estar deterioradas, lo que hace pensar en un posible problema de relación de pareja.

Las relaciones paterno-filiales también se muestran distantes y la relación materno-filial deteriorada por no haber realizado una adecuada vinculación afectiva durante la fase de apego (0-3 años), época en que Pilar estuvo prostrada en la cama la mayor parte del tiempo debido al agravamiento de su salud mental. Durante ese período se encargó de la crianza de los niños Juan y las hermanas de Pilar.

El declive en su estatus social, ha originado una pérdida total de todos los beneficios que estaban disfrutando: apartamento en la playa, salidas al cine, comer y cenar en restaurantes, estar al corriente de todos sus gastos, contribuir a la manutención de los padres de Juan, etc. Ahora sus ingresos ni siquiera cubren sus necesidades de alimentación. Se encuentran en una situación de sobreendeudamiento que no pueden afrontar. Esto les ha ocasionado un gran sentimiento de vergüenza, agravado por la dependencia respecto a los Servicios Sociales y a la familia de Pilar.

Verbalizan que nunca habían imaginado que tendrían que acudir a un sitio donde sólo vienen personas marginales, con las que no se identifican en absoluto.

## 3.6 HISTORIAL DE SERVICIOS SOCIALES

Antes de Enero de este año no habían acudido a los Servicios Sociales, lo que aumenta el sentimiento de vergüenza, frustración y sensación de fracaso. La clase media, que es a la que ellos pertenecían, nunca antes había recurrido a estos servicios, al considerarlos como último recurso. El Consejo General del Trabajo Social (2013) apunta que la situación de crisis económica ha originado un cambio en el perfil de los usuarios de Servicios Sociales, por lo que, en el momento actual, es habitual atender a usuarios que han pertenecido a este estrato social. Es el caso de esta familia.

La situación económica que padecen es de subsistencia, por lo que están recibiendo ayudas económicas desde el Centro Municipal de Servicios Sociales para la cobertura de sus necesidades básicas (alimentación, luz, gas, etc.).

Atendida la demanda inicial y tras una valoración integral de la problemática familiar a través de varias entrevistas individuales y a la pareja, reuniones de coordinación con otros profesionales (profesores, personal sanitario) y visita domiciliaria, pasan a ser atendidos por el equipo de trabajo interdisciplinar que realiza un diagnóstico social de la situación.

El diagnóstico ofrece una serie de indicadores que orientan la elaboración del plan familiar de inclusión, cuyo principal objetivo es el de empoderar a sus miembros, potenciando sus propios recursos personales.

### 3.7 VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN FAMILIAR

Según Cabrera (2002), exclusión social es el “proceso de carácter estructural, que en el seno de las sociedades de abundancia termina por limitar sensiblemente el acceso a un considerable número de personas a una serie de bienes y oportunidades vitales fundamentales, hasta el punto de poner seriamente en entredicho su condición misma de ciudadanos”. Mientras la pobreza contempla una sola dimensión que es la carencia económica,” la exclusión integra una pluralidad de dimensiones al contemplar aspectos laborales, económicos, sociales, culturales, políticos y de salud” (Tezanos, 1999).

Atendiendo a este concepto multidimensional de la exclusión, se puede afirmar que la familia de Pilar se encuentra en riesgo de exclusión social, quedando patentes qué aspectos culturales, económicos y laborales están interviniendo en este proceso. El factor potenciador de la desigualdad ha sido la falta de trabajo.

El proceso de exclusión les ha llevado de una integración social, donde disfrutaban de toda una serie de derechos y libertades propios de la ciudadanía social, a un descenso en el status social, a una precarización que les puede llevar a la exclusión social. Este es un ejemplo del declive de la clase media, fenómeno cada vez más generalizado en la actualidad y que muestra como cualquier persona puede verse atrapada en las redes de la vulnerabilidad social.

Para entender la dinámica del proceso de exclusión en esta familia, hay que poner de manifiesto las **causas** que la han generado:

**1-Laborales:** Juan no se ha ido adaptando a las nuevas tecnologías, tal y como le han demandado algunos clientes que le aconsejaron que se diese a conocer a través de las redes sociales y facilitase la compra de pedidos a través de internet. Así conseguiría llegar a núcleos de población que se encuentran dispersos por el Pirineo aragonés y zonas del Maestrazgo turolense, donde residen determinados colectivos, que demandan la ropa que él vende. Ha decidido mantener el negocio como lo ideó en su origen, centrando todo el bienestar familiar en él.

Desde hace unos siete años que empezó la crisis, los ingresos derivados de su trabajo son muy inestables y escasos. No buscó alternativas para intentar paliarlos, salvo distintos préstamos económicos con lo que sólo consiguió engrosar la situación de endeudamiento.

Pilar carece de experiencia laboral. Abandonó el mercado laboral en el que trabajaba y que se centraba en el turismo, hace muchos años y las características del mismo han variado considerablemente, no habiendo mostrado interés por reciclarse en este sector o formarse en otro campo diferente, en ningún momento.

**2-Económicas:** endeudamiento, vivienda hipotecada con riesgo alto de pérdida por impago, sin ingresos suficientes para satisfacer sus necesidades básicas.

**3-Culturales:** baja formación del matrimonio.

**4-Personales:** se encuentran en una edad madura que dificulta la inserción laboral, además hay que añadir la condición femenina de Pilar y sus problemas de salud mental que limitan mucho su empleabilidad.

Si se observa su período de crianza, parece intuirse un rechazo a la maternidad. Puede ser la causa de los síntomas que presentan sus hijos. La madre de Pilar también pasó por un proceso similar, no asumiendo su rol maternal por un problema de salud mental que Pilar reproduce e intenta que también reproduzcan sus hijos, especialmente Ismael.

Juan se encuentra en situación de baja por Incapacidad Laboral Transitoria (ILT) originada por una fuerte depresión, que le impide trabajar. Débil estructura motivacional y actitudes negativas.

Pesimismo, frustración, problemas de autoestima.

Los niños manifiestan el malestar familiar que se puede observar a través de la conducta disruptiva de Ismael, sus problemas de crecimiento que podrían estar relacionados con carencias afectivas y la demanda de atención constante que David hace a su madre.

**5-Sociales:** carencia de redes sociales de apoyo (grupos de amigos o conocidos) y aislamiento social.

El desencadenante de los problemas familiares ha sido las dificultades económicas que atraviesa el negocio de Juan debido, principalmente a la actual situación de crisis económica, que además de ser el único sustento de sus miembros, les proporcionaba un nivel de vida acomodado.

No obstante y desde el punto de vista sistémico, hay que dirigir la atención a la estructura familiar, realizando un análisis integral porque es el que permite observar las propiedades de la familia como un todo. Son varios los indicadores manifestados, principalmente los antecedentes de problemas de salud mental y desapego materno en la familia de Pilar y la historia de rupturas de pareja y exilio de los hijos en la familia de Juan.

La familia, como sistema vivo y abierto que es, no sólo lo conforman sus individuos sino también las relaciones que establecen entre sí y con los suprasistemas de los que forman



parte (familia de origen, familia extensa, comunidad...).

### **Las fortalezas o aspectos positivos de la situación.**

- El negocio como vendedor ambulante y la experiencia laboral de Juan, les han aportado los ingresos suficientes para tener una vida acomodada. También su capacidad de mantenerse por sí mismo desde muy joven.
- Tienen un perfil cultural no marginal y se encuentran integrados y aceptados tanto en el barrio como en el trabajo de Juan.
- Juan es apreciado en el barrio y en los mercadillos a los que acude a vender sus productos.
- El apoyo de la familia de Pilar es, sin duda, una gran fortaleza ya que se ha convertido en su principal sustento económico y emocional.
- Pilar estuvo trabajando a pesar de su problema de salud mental, lo que indica que tiene el potencial para volver a realizar actividades laborales. Manifiesta encontrarse más activa por las noches y que le gusta atender a personas mayores o enfermas.
- La resiliencia de sus miembros ante las adversidades, ya que durante todo el ciclo vital de la familia han convivido con una persona con importantes problemas psiquiátricos (procesos de hospitalización, abandono del rol maternal...).
- Los chicos tienen un carácter alegre que resta dramatismo al denso clima familiar. Les gusta bromear en casa, realizan las tareas domésticas y escolares que tienen encomendadas y mantienen una muy buena relación de hermanos.

### **Los riesgos o futuros peligros de la situación**

Atendiendo a los factores de exclusión expuestos, podemos afirmar que la familia se encuentra en una situación de riesgo de exclusión.

La familia, como sistema, tiende al equilibrio (homeostasis) y al cambio (morfogénesis). Se autorregula. Dentro de ella, se encuentran los subsistemas que lo conforman: individual, conyugal, parental y fraterno que recurren a la autorregulación, cuando el conflicto familiar genera una disfunción en las interrelaciones que se establecen entre sus miembros. En esta familia los procesos homeostáticos y morfogenéticos han sido constantes. Su capacidad de equilibrio ha quedado demostrada en otras ocasiones.

Así pues, tras las consideraciones previas se pueden evidenciar los siguientes riesgos:

#### **1-RIESGOS PERSONALES:**

- Se ha producido una pérdida de autoestima de la pareja que le ha llevado a un deterioro físico y psicológico en todos sus miembros.
- Los hijos son la manifestación sintomática del malestar familiar, principalmente evidente en Ismael que presenta un comportamiento en el instituto de continua

llamada de atención. La dependencia del menor respecto a la madre para la realización de las tareas escolares es también muy sintomática. El problema real hay que buscarlo en las interacciones disfuncionales de la familia y el posible riesgo de ruptura de la pareja.

- Existe un gran sentimiento de frustración, anomia en la pareja.
- Riesgo de ruptura del matrimonio.
- Atendiendo a los aspectos **sanitarios**, el principal riesgo es la recaída de Pilar y un nuevo ingreso en la unidad de salud mental del hospital o que vuelva a postrarse en la cama.
- Puede ocurrir que Juan no remonte su estado de ánimo.
- Es importante destacar también que en una primera valoración profesional de salud mental del déficit de atención de Ismael, se desestimó el problema. Es necesaria una nueva valoración para confirmar o no ese diagnóstico.

## **2-RIESGOS SOCIALES:**

- La familia extensa puede claudicar ante la apatía de la pareja y cesar los apoyos económicos y emocionales.
- Pérdida de la vivienda habitual por la falta de pago. El cúmulo de deudas puede llevar a ello.
- Riesgo de aislamiento social.

## **3.8 POSIBLES MEDIDAS**

De forma prioritaria se establece, como primera medida, una zona de asistencia para evitar que la familia llegue a la total exclusión social.

### **Aspectos de intervención.**

- **Económicos:** dotar a la unidad familiar de los recursos económicos suficientes para la cobertura de sus necesidades básicas.
- **Sanitarios:** restablecer la salud mental de la pareja y realizar un diagnóstico actualizado y especializado del problema de Ismael.
- **Formativos:** iniciar procesos de formación para aumentar las posibilidades de inserción laboral.

- Relacionales y sociales: incluir a la familia en proyectos y asociaciones del barrio para restablecer principalmente las relaciones entre los subsistemas internos y externos.

### **Prioridad de la intervención.**

En primer lugar hay que contener la situación económica impidiendo que empeore, asegurando que sus necesidades básicas están cubiertas. Una vez atendidas, es posible plantearse un plan de intervención familiar que abarque todos los aspectos detectados como deficitarios.

Para conseguir el primer objetivo se les informa y deriva a solicitar todas aquellas ayudas que les corresponden de acuerdo con sus ingresos y que son: la Prestación por Hijo a Cargo de la Seguridad Social, recogida en el Real Decreto 1335/2005, de 11 de noviembre, por el que se regulan las prestaciones familiares de la Seguridad Social y la Ayuda de Integración Familiar del Gobierno de Aragón, regulada en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón por tener dos hijos menores de edad. Estas ayudas les van a reportar unos ingresos extras al mes de 200€. La cantidad asegura el pago de la hipoteca, por ejemplo, evitando así un posible desahucio.

También se les informa sobre las bonificaciones para el pago de luz y gas, tasas de agua y recogida de basuras, transporte público, etc. y se les deriva a los distintos servicios para su gestión.

Paralelamente se les informa sobre el servicio municipal de mediación hipotecaria para que estudien el embargo del apartamento de la playa y si se ajusta a la legalidad o no, tanto el contrato hipotecario que firmaron como el embargo y el pago de la deuda pendiente.

Desde el Centro de Servicios Sociales se les tramitan ayudas de urgencia para la cobertura de las necesidades básicas (alimentación principalmente), recogidas en la Ordenanza Reguladora de las Prestaciones Económicas de Urgente Necesidad aprobada por Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza el 17 de Diciembre de 2014.

Siguiendo el Plan estratégico municipal, se les deriva al equipo interdisciplinar del centro para que junto con el resto de agentes sociales del barrio y la propia familia elaboren el plan de intervención familiar que contempla los siguientes aspectos:

Desde el **aspecto sanitario** es necesario restablecer la salud mental de sus miembros.

La situación de precariedad económica generada por la falta de trabajo produce una sintomatología específica en las personas que lo sufren y su entorno. Trabajando sobre estos síntomas, se puede reducir el malestar de las personas afectadas y consecuentemente, de toda la familia.

Para ello es necesario el trabajo en red entre los distintos agentes sociales del barrio, contando con la familia en todo momento. A través de este trabajo en red se van a abordar los siguientes aspectos:

- **Dinámicas relacionales** a través del juego padres-hijos y grupos de padres de los centros escolares para reforzar la parentalidad positiva mejorando así las interrelaciones en el subsistema parental. Participarán tanto Juan como Pilar con sus hijos.
- **Restablecer una red social** incrementando el número de contactos y relaciones sociales de la familia. Aquí juega un papel fundamental el Tercer Sector y las iniciativas sociales que están en marcha en el barrio, como clubs, talleres, cursos, bancos del tiempo, senderismo, manualidades, fotografía, pintura, idiomas, etc. que van a potenciar el desarrollo intelectual y social. Muchos de estos grupos se han creado por personas en situación de desempleo, apoyados/ asesorados por la red de agentes sociales del barrio.
- **Participación en actividades deportivas** específicas para este colectivo, donde además de practicar deporte eliminando la inactividad física que les caracteriza, se refuerzan las relaciones paterno-filiales a través de pequeñas ligas entre padres-hijos y las del subsistema fraternal, paseos saludables, huertos comunitarios que pueden favorecer la venta de productos ecológicos, tan valorados actualmente, en el puesto que tiene Juan.
- Es fundamental trabajar la **autoestima** a través de los grupos de apoyo gestionados por psicólogos y educadores del barrio, pertenecientes tanto a la iniciativa pública como al Tercer Sector y al mercado.
- Pilar acudirá a un centro de inserción socio-laboral del barrio específico para personas con problemas mentales, donde además de darle **formación** puedan derivarla a empresas de trabajo protegido. Participará con el voluntariado del barrio realizando tareas de acompañamiento a personas mayores y en los paseos saludables que organiza el Centro de Salud para las personas mayores o con problemas cardiorrespiratorios.
- Ismael requiere un **diagnóstico especializado** por parte de la unidad de salud mental infanto- juvenil para que ratifique o desestime el diagnóstico que en su día le hizo su pediatra.

El **aspecto formativo** también es deficiente en el matrimonio por lo que a través de los programas y actividades nombradas se puede ampliar la formación, mejorando sus posibilidades laborales.

Se deriva también a Juan al servicio de municipal de empleo donde van a estudiar conjuntamente alternativas para reimpulsar su negocio de venta ambulante.

En cuanto a los hijos, participarán también en las clases de apoyo que ofrecen los voluntarios universitarios del barrio, descargando así a Pilar de la obligación que se ha impuesto cada tarde con el menor de sus hijos. Esto también aliviará la situación económica, al no tener que abonar clases particulares.

El plan de intervención ha sido diseñado conjuntamente con la familia y con los profesionales del equipo que han actuado como agentes de cambio, potenciando los recursos de la propia familia. Ellos mismos han decidido hacia donde encaminan su proceso de inserción, dejando claro que el primer objetivo es el bienestar familiar, fundamental para remontar la situación depresiva.

En la actualidad Juan está con un equipo de orientadores laborales para dar un giro a su negocio que quiere retomar y ha empezado a participar en las actividades deportivas del instituto junto con Ismael.

Pilar está en el centro de inserción socio-laboral específico para su problema donde están trabajando habilidades sociales para retornar al mercado laboral.

David acude a clases de repaso y en cuanto a Ismael, la madre se está planteando llevarlo a la unidad de salud mental infanto juvenil para consultar sobre el problema de déficit de atención con hiperactividad.

Las perspectivas con esta familia son muy alentadoras ya que se han implicado en los distintos proyectos a los que se les ha derivado, participando activamente y la voluntad de cambio, por su parte es muy positiva.

Están tomando conciencia de su propio potencial, su actitud está remontando el estado depresivo. Las esperanzas renovadas y la creencia de que un futuro mejor es posible, empiezan a mostrarse en esta familia.

## 4-BIBLIOGRAFÍA

- Cabrera, P.J (2002). Exclusión Social. *Revista Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales n°35*,83-120. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones. Madrid.
- Consejo General de Trabajo Social (2013). *Los Servicios Sociales en España* (Informe I).
- Filardo, C. (2012). Mucho por hacer: el Trabajo Social ante la crisis en España. *Revista de trabajo y acción social* 51, 28-44. Colegio Profesional de Trabajo Social de Malaga, Málaga.
- Hernández, M (coordinador). (2008). Exclusión social y desigualdad. Servicio de Publicaciones de la Universidad Murcia, Murcia.
- Herrera, M., Jaime, A. M. (2005). Desafíos del servicio social en el marco de las nuevas políticas sociales. *Papers 78: Revista de Sociología*, 169-195. Universidad de Granada. Departamento de Sociología. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Granada.
- Pérez, L. (2000). La documentación específica en trabajo social: la historia, la ficha y el informe social. *Cuadernos de Trabajo Social n° 13*, 75-90. Universidad Complutense: Servicio de Publicaciones, Madrid.
- Tezanos, J. (2008). Exclusión social, democracia y ciudadanía económica. La libertad de los iguales. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración n° 75*, 17-30. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones, Madrid.
- Tonini, F. (2010). El Trabajo Social en el marco de los servicios sociales para la familia. *Humanismo y trabajo social*, 9, 129-155. Universidad de León, Escuela Universitaria de Trabajo Social Ntra. Sra. del Camino , León.
- Velásquez, A. (2001). Los aportes del Trabajo Social al tema de familia. *Reviste de Trabajo Social* 3, 104-123. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Buenos Aires. Argentina.