

Citar: Apellidos, N. (2015) "Título", en: González García, E.; García Muñiz, A.; García Sansano, J. e Iglesias Villalobos, L. (Coords.). *Mundos emergentes: cambios, conflictos y expectativas*. Toledo: ACMS, pp.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS. LOS TRABAJADORES SOCIALES Y LA ATENCIÓN A LA EMERGENCIA SOCIAL

Vicenta Romero. *Asociación Castellano-Manchega de Sociología (ACMS)*

Jesús Gutiérrez. *Universidad de Castilla - La Mancha*

RESUMEN

La crisis económica no solo ha sacudido a las personas y familias más vulnerables, sino que también ha precipitado las situaciones de emergencia social cuyo tiempo de resolución es corto y la solución debe ser inmediata.

Los trabajadores sociales fueron instruidos en que la asistencia y la ayuda solo son humanas y técnicamente adecuadas, cuando no terminan en sí mismas, sino que inician un itinerario que abarca tanto la ayuda económica, la participación social y la implicación personal. Abrumados por la situación actual, los trabajadores sociales de los servicios sociales de atención primaria se replantean la acción asistencial y la relación interpersonal de ayuda.

Este trabajo tiene como punto de partida los efectos que estas situaciones de emergencia social han provocado y están provocando en la intervención social de los trabajadores sociales de zona en un municipio de 40.000 habitantes. Desde nuevos replanteamientos del modelo de intervención, que se reduce en muchos casos a un modelo de intervención en crisis, la insatisfacción por el trabajo o los dilemas éticos que todo ello les está generando.

El objetivo de este trabajo ha sido medir la percepción de las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social respecto al nivel de acompañamiento de los trabajadores sociales. En una época de recortes sociales, en la que se han priorizado políticas sociales basadas en convocatorias de ayudas económicas de emergencia social, se han reducido plantillas, impidiendo con ello generar procesos que fomenten el desarrollo personal de las personas en situación o riesgo de exclusión social.

Aplicando una metodología basada en técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas con usuarios de un plan local de inclusión social, además de técnicos de la administración local y de entidades del tercer sector. Nos ha permitido analizar la intervención social con personas en situación de riesgo o exclusión social ante una situación de crisis económica. La cual debe contemplar, entre otros, el acompañamiento como hilo conductor de la intervención.

Palabras clave: Exclusión social, trabajo social, acompañamiento

1.- INTRODUCCIÓN.-

La crisis ha golpeado de tal forma a las personas y familias más vulnerables, que las situaciones de urgente necesidad, que afectan a necesidades básicas y se atienden a diario en los servicios sociales de atención primaria, se han multiplicado.

No solo han aumentado las demandas y necesidades, sino que se han disparado las situaciones de emergencia cuyo tiempo de resolución es corto y la solución depende de la inmediatez. La emergencia arriesga las conquistas de calidad y profesionalidad de la intervención social.

Abrumados por la situación actual, los profesionales de los servicios sociales de atención primaria se replantean la acción asistencial y la relación de ayuda. La asistencia y la ayuda solo son humanas y técnicamente adecuadas cuando no terminan en sí mismas, sino que inician un itinerario que abarca tanto la ayuda económica, la participación social y la implicación personal.

En tiempos de emergencia, afirma García Roca (2012:52), nos inclinamos por la prestación de servicios y se abandonan los procesos largos. La experiencia de los trabajadores sociales remite a que, cuando se dejan los procesos, se reduce lo complejo a lo simple; se recurre a los “apagafuegos”, antes que a los inductores de procesos.

En los últimos años se ha manifestado la vulnerabilidad de una amplia capa social que ha sido sensible a las turbulencias financieras, económicas y laborales. Se ha incrementado la distancia entre incluidos y excluidos, ampliando la zona de vulnerabilidad donde se encuentran jóvenes que no acceden a su primer empleo, familias con hipotecas y sin posibilidad de pagarlas, o parados de larga duración. La existencia de la exclusión no se inicia con la crisis sino que con ella se agrava y cambia de naturaleza. La inseguridad producida por la crisis ha instalado en la sociedad la sensación de descenso y precariedad.

Ante este panorama nos preguntarnos como lo hace Vila (2002:14) ¿cuál es el lugar que ocupa la inclusión dentro de la política social actual? ¿Es vano pensar como él hace, que la inclusión social es una exigencia dentro de una sociedad que quiera merecer ese nombre? ¿Es acaso ilusorio desear una sociedad que no excluya, ni margine, ni desfavorezca?. Sobre todo porque a lo largo de nuestra historia reciente, a pesar de los medios destinados a tal fin, la desigualdad lejos de disminuir, aumenta.

La respuesta a estas cuestiones es compleja, pero de lo que no cabe duda es que la Política Social ha de ser la encargada de garantizar que todos los miembros de nuestra sociedad se sientan partícipes de la misma.

Entre los instrumentos facilitadores de la inclusión en la última década en España han estado los planes locales de inclusión social que tienen como objetivo la creación de una sociedad incluyente. Mucho más necesarios en estos momentos, donde a pesar de la existencia de políticas sociales consideradas “universalmente protectoras”, lo cierto es que no acaban con la desigualdad, dado que todavía establecen diferentes niveles de protección.

Generalmente la pobreza se analiza desde un punto de vista exclusivamente económico, como privación. Sin embargo, la pobreza es un proceso que conduce a las personas a sumergirse en una situación involuntaria de carencias. De ahí la necesidad de estudiar los procesos y contextos en los que se establecen condiciones de empobrecimiento y marginación de las poblaciones desfavorecidas, no solo desde el punto de vista económico sino también de empleo, educación, salud, vivienda, participación.

El concepto de exclusión social define de una forma más acertada la situación en que se encuentran muchas personas, dado que es entendido como un proceso de alejamiento progresivo de una situación de integración social. Un proceso de acumulación de barreras o riesgos (laboral, formativo,

sociosanitario, económico, relacional y habitacional) y limitación de oportunidades de acceso a los mecanismos de protección (Víctor Renes 2009:28).

La mayoría de los investigadores europeos prefieren utilizar el concepto de exclusión social para referirse a la pobreza. Este concepto lo han hecho suyo los políticos, pero quienes la introdujeron fueron los sociólogos para referirse a nuevas causas de desigualdad (Tezanos 2005:140).

Siguiendo a este autor, la noción moderna de exclusión social recoge elementos de tres áreas, es decir, cultural (noción de segregación o marginación), económica (pobreza) y laboral. Este conjunto de elementos lo hacen útil a la hora de definir una problemática cada vez más compleja en las sociedades tecnológicas.

La exclusión social según Giddens (2002:416) “alude a cómo individuos pueden verse apartados de una completa participación en el conjunto de la sociedad”. Subraya igualmente procesos, es decir, mecanismos de exclusión.

Analizar la exclusión supone ubicarla en las sociedades de nuestros días, en las cuales se produce en primer lugar una transformación de los procesos de producción, con nuevas formas y modalidades de organización económica, en mercados más globalizados y con una creciente robotización, que da lugar a cambios en las demandas de puestos de trabajo, paro estructural, especialmente en jóvenes, mujeres y sectores poco cualificados. En segundo lugar, el predominio de los enfoques neoliberales que alientan tendencias de desregularización y desprotección social, con una reducción del papel y funciones del Estado. Y en tercer lugar, una tendencia a la desvertebración social, aumento de la desigualdad, con cambios en las instituciones sociales, valores y pautas culturales.

La exclusión social es pues un concepto dinámico, mientras que el de pobreza tiende a ser contextualizado en el marco de sociedades industriales, el de exclusión es más propio de sociedades posindustriales.

Estos grupos de excluidos se corresponden cada vez menos con estereotipos de clases, por lo que son más difíciles de identificar, así como organizar como fuerza política. Las formas de acceso a esta situación de exclusión son ya viejas conocidas, ya que no se agotan con el paro, sino que surgen de la enfermedad, del impago de hipotecas, del conflicto de las relaciones familiares, entre otras.

Ante este contexto que estamos describiendo, no podemos dejar de mencionar la mirada de Zygmunt Bauman (2003:120) cuando establece que en la sociedad actual los pobres ya no son el “ejército de reserva de mano de obra” en el sentido marxista, por lo que desde el punto de vista económico se puede pensar que no tiene sentido mantenerlos por si surge la necesidad de convocarlos como productores. Pero que nos recuerda que ello no significa que haya dejado de tener sentido moral el asegurarles unas condiciones de vida mínimas. De ahí la “invisibilidad” que algunos autores les atribuyen para el resto de la sociedad (Malagón 2007: 269).

La exclusión social es gradual de ahí que el Consejo Europeo de Lisboa (2000) propuso definir unos indicadores sobre exclusión social válidos y compatibles para todos los Estados miembros que debían permitirles supervisar los progresos registrados, es decir, eliminar la pobreza y mejor comprensión de la misma. A mediados de la década ya era visible que este objetivo estaba siendo desplazado por los de estabilidad y saneamiento de la deuda financiera en respuesta a la crisis (Roldán 2013:123)

Los Planes Nacionales de Acción para la Inclusión Social son una de las herramientas clave para la puesta en marcha de la Estrategia de Lisboa; es el mecanismo por el cual los objetivos establecidos para el conjunto de la Unión se ponen en práctica en cada uno de los Estados miembros.

El primer conjunto de planes nacionales se presentó en junio de 2001, basándose en los objetivos acordados en Niza 2000 en materia de pobreza y exclusión social. Este conjunto de planes se fueron renovando, hasta que a partir de 2008 se aprueba un nuevo grupo de objetivos comunes que se reflejan en el Informe Nacional de Estrategias para la Protección Social y la Inclusión Social. Dentro del cual queda incluido el Plan Nacional de Inclusión Social que resume la estrategia política nacional. Una de las constataciones de la evaluación de la Estrategia Europea de Inclusión fue su escaso impacto en el plano local. Sería en la segunda ronda de los planes nacionales cuando se lanzaron dos ideas que debían incorporar los Estados: por una parte llevar la estrategia de inclusión al plano local como mejor vía para conseguir que ésta fuese realmente efectiva; por otra movilizar al conjunto de los actores dada la escasa notoriedad y capacidad de arrastre que aquella estaba ejerciendo.

En España se elaboraron los Planes Nacionales de Acción para la Inclusión Social, formulados bajo acuerdos de cumbres europeas como Lisboa, Niza, Barcelona o Copenhague. Fueron cinco planes desde 2001 a 2010. La población incluida, además de los colectivos afectados por la exclusión social, serían aquellas personas en riesgo de pobreza o pobreza relativa (Roldán 2013:129).

En 2010 fue designado Año de Lucha contra la Pobreza y la exclusión y entre otros objetivos se planteó la necesidad de pasar de los compromisos a la acción, teniendo como horizonte y como principal instrumento la Estrategia Europea de 2020. Actualmente tenemos el Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016. No obstante, que las CC.AA. tuvieran sus planes de inclusión no necesariamente se ha de deducir que hayan sido activas en esta materia. Uno de los argumentos es que en algunas de ellas los planes han finalizado y no han sido actualizados, y que también algunos han seguido la estrategia europea pero otros no.

Dada la configuración administrativa del Estado español y la creciente descentralización de competencias en materia social a nivel autonómico y local, los municipios juegan un papel fundamental en la provisión de servicios a las personas más necesitadas, así como en el desarrollo de las políticas sociales. Los Planes Locales por la Inclusión Social (PLIS) son una estrategia (plan), a nivel de ciudad (local) para detectar, intervenir, prevenir y revertir situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social (inclusión social).

Para llevarlo a cabo, se trabaja de forma transversal (administraciones, entidades y empresariado), integral (tocando a la vez los principales aspectos que afectan a personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social) y participada (contando con las opiniones y la experiencia de todos los implicados).

En la lucha contra la exclusión social, el Trabajo Social contribuye directamente a dar respuestas a necesidades y al potenciamiento de los procesos de integración social, e indirectamente, desde la colaboración en la puesta en marcha de modalidades organizativas que implican a diversos agentes, para aunar esfuerzos para la integración social.

El Trabajo Social está bien situado conceptual y operativamente para responder a los requerimientos de la política social; para el refuerzo de los derechos de aquellas personas con dificultades en el acceso a los recursos y para hacer efectivos los derechos sin renunciar al ejercicio de los deberes (De la Red 1997:25).

Podemos afirmar que los trabajadores sociales son los profesionales encargados de conocer y transformar la realidad social mediante una intervención científica orientada a lograr el bienestar social de la población. De ahí la importancia de consensuar las políticas sociales en tiempos de crisis, con la metodología del Trabajo Social. En esta metodología específica de la profesión, el acompañamiento social es una tarea básica.

Para Begoña Pérez (2004:101-103) el acompañamiento supone ese trabajo de relación personal continuada, relativamente duradera, de comprender a las personas, para contribuir a que ellas mismas entiendan y empiecen a dominar su situación y las claves de sus dificultades; de apoyo para activar y movilizar recursos, capacidades, potencialidades de las personas y de su entorno.

El acompañamiento es un proceso dentro de una estrategia de actuación, con criterios de flexibilidad y oportunidad. Que se convierte en el hilo conductor de la intervención, necesario para evitar que ésta se reduzca a un mero consumo de recursos. Se parte de la responsabilidad de la persona usuaria en intentar organizar su propia vida; aunque se es consciente de las dificultades que las personas usuarias tienen para ello.

2.- METODOLOGÍA.-

La exclusión social se ha descrito en párrafos anteriores como proceso multidimensional y complejo, de ahí que en este trabajo se haya optado por una aproximación que requiere el uso de diferentes tipos de técnicas de investigación social. Basados en su complementariedad para vencer las limitaciones y debilidades de un solo método o una sola técnica de investigación. Así mismo, se ha realizado en dos etapas:

La primera de ellas, a fin de enmarcar la situación o riesgo de exclusión social en el contexto de los Servicios Sociales de Atención Primaria en una localidad castellano-manchega, se ha utilizado fuentes secundarias como material bibliográfico, disposiciones normativas, estadísticas del INE, así como otros documentos procedentes de planes regionales y locales de inclusión social que nos abre puertas para conocer mejor la realidad que posteriormente queremos investigar. Así mismo, medir la percepción de los profesionales, con técnicas de investigación social como la observación participante y las entrevistas cualitativas, a fin de conocer la situación de partida de los trabajadores sociales de zona antes de la puesta en marcha de un Plan Local de Inclusión Social.

La observación participante como registro sistemático, comprensivo e interpretativo de las acciones de los trabajadores sociales en su trabajo cotidiano. La labor profesional del trabajador social, tanto en su faceta de investigación como de intervención, se desempeña en contextos donde la observación participante desempeña un papel fundamental. Permite abordar la forma de intervenir de un equipo de trabajo, como si de una “subcultura profesional” se tratase.

También se han realizado entrevistas cualitativas, en ellas, los Trabajadores Sociales de Zona involucrados en la atención a personas en situación o riesgo de exclusión social han sido los informantes clave. El resto del equipo ha formado parte de los informantes institucionales que permite aproximarnos a sus motivaciones e interpretaciones de los procesos de intervención que siguen con los usuarios, a modo de grupo control.

El registro de los datos se ha realizado de forma clásica, redacción de notas y apuntes con regularidad en 2014. Sobre el texto de la observación participante y las entrevistas se ha realizado un análisis de contenido

En una segunda etapa se ha estudiado la valoración de los usuarios de un Plan Local de Inclusión Social, sobre la atención recibida, a través de cuestionarios articulados fundamentalmente en torno a escala de Likert, que han permitido conocer tanto la valoración del propio servicio como la consideración de esta en relación con otros servicios públicos utilizados de forma cotidiana por los usuarios, buscando con ello atribuir un valor comparativo a los resultados obtenidos.

Se ha utilizado como muestra el total de los usuarios con lo que los resultados son del todo representativos del caso estudiado y sirven, en nuestra opinión como marco referencial para casos similares, pero en cualquier caso no pretenden tener valor universal más allá del propio caso

estudiado. En ese sentido preferimos calificar la técnica cuantitativa utilizada no como “encuesta” sino como “evaluación con cuestionario”.

En el mismo hemos utilizado preguntas abiertas, confiados en que las respuestas nos permitirían agrupar los resultados en media docena de conceptos como así fue, lo que facilitó sobre manera el análisis de los datos. Esta segunda etapa se ha llevado a cabo durante el segundo trimestre de 2015.

La preocupación por este tema desde el ejercicio profesional es lo que nos ha llevado a plantear como hipótesis: Que el acompañamiento social de la persona usuaria, dentro de un itinerario que garantice su posterior inserción, es la mejor estrategia en los procesos de intervención social de los Planes Locales de Inclusión Social.

3.- RESULTADOS.-

La situación económica de los últimos años en España ha propiciado un aumento de la tasa de pobreza, así como un mayor número de ciudadanas y ciudadanos dependientes de los sistemas de protección social en nuestro país. Desde 2008 finalizada la campaña de vendimia en la localidad manchega se detectaron desde el servicio de información y orientación del Centro Municipal de Servicios Sociales, la llegada de las primeras familias afectadas por el desempleo, familias que no eran solicitantes habituales de prestaciones económicas y que decían no tener medios económicos para cubrir sus necesidades básicas. Desde ese momento, hasta 2014, la demanda de este tipo de prestaciones no ha parado de crecer. Converge una alta demanda de prestaciones económicas, un aumento de convocatorias de ayudas de emergencia por diferentes entidades, una disminución de trabajadores sociales, y una consecuencia inmediata en la forma de intervenir, tramitar, tramitar, tramitar.

Este aumento de la demanda durante seis años consecutivos, se acompaña de un cambio en los procesos de intervención que desde el Trabajo Social se venían realizando. El resultado de ello, son diseños de intervención a corto plazo, que lejos de promover la autonomía y el emponderamiento del usuario, le doblaga a una dependencia de los servicios sociales, frente a la que siempre se ha revelado el Trabajo Social.

Los datos de 2014 nos indican hasta un 46,37% más de demanda que en 2011. Ello no ha supuesto mayor dotación de recursos humanos o financieros, sino al contrario su reducción. E incluso en el primer trimestre de 2014, cuando desde el gobierno se hablaba ya de recuperación económica, nos encontramos con un trimestre de mayor demanda que en ese mismo trimestre en 2013.

Los trabajadores sociales de zona de este municipio manchego consideran que desde hace años, pero especialmente en los últimos, se están viendo abocados a un modelo de intervención en crisis, con procesos de intervención de tipo asistencial basados en la gestión de prestaciones económicas no periódicas de emergencia social, para afrontar gastos específicos de carácter básico, relativos a la atención de necesidades alimenticias, de medicamentos, o suministros de la vivienda que impiden el corte de suministros básicos de luz o gas. Obligados por este aumento de demanda, a dejar a un lado otros modelos de intervención que han demostrado mayor eficacia en el proceso de cambio y mejora de personas y familias, y que son considerados esenciales en la profesión, dicen “no poder hacer otra cosa”.

La situación de dificultad económica de las personas y familias de la localidad en el momento actual, y los procedimientos establecidos en algunas convocatorias, agravan aún más el proceso burocratizador de los servicios sociales que se venía produciendo.

Este hecho les está llevando a manifestar que no encuentran satisfacción en su trabajo. Ellos saben que como trabajadores sociales debían abordar la situación de muchas personas y familias, a través del

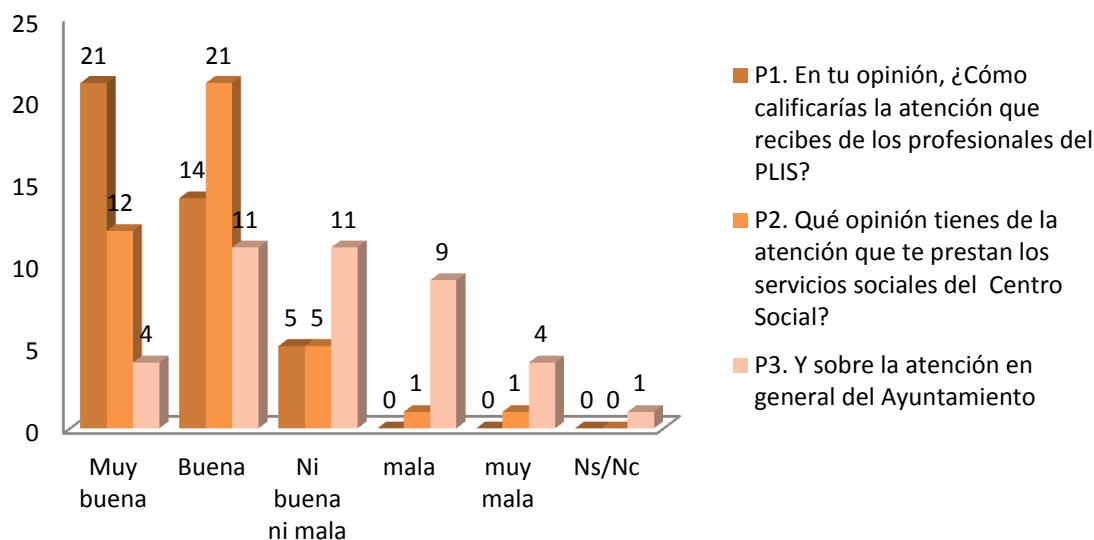
diseño de un itinerario, que permita su desarrollo personal y fomente su autonomía. Frente a ello, lo que están consiguiendo es que aumente la demanda de prestaciones económicas de emergencia social que por su inmediatez no siempre pueden ir acompañadas de un proceso de empoderamiento del usuario.

En este escenario de protección y participación social es indispensable que las/os trabajadoras/es sociales sean conscientes de ser agentes de cambio. De recuperar algunas metodologías y técnicas del Trabajo Social en su potencial como recurso frente a la exclusión social. Estas técnicas y metodologías del Trabajo Social ya existen en diferentes campos de intervención, no inventamos nada nuevo, de lo que se trata es de hacerlo de forma sistemática y normativa con la población en exclusión social. Pero todo ello exige más medios en los servicios sociales públicos, recuperando procesos que permitan frenar la desigualdad social que si bien era una vieja conocida, con la crisis económica no ha hecho más que aumentar.

En la segunda etapa de esta investigación llevada a cabo con las personas usuarias del Plan Local de Inclusión Social puesto en marcha y con un año de recorrido, el 100% de ellos han firmado un acuerdo de inserción, en el cual, no solo han identificado su situación problema, sino también sus causas y se han comprometido en la medida de sus posibilidades a encontrar la solución con el apoyo de profesional.

La valoración que hacen respecto a la atención recibida por los profesionales del Plan Local de Inclusión Social es de un 88% entre buena y muy buena. Esta atención en comparación con la recibida por otros servicios municipales sale mejor parada, lo que confirmaría la importancia que el usuario le otorga a esta labor de acompañamiento.

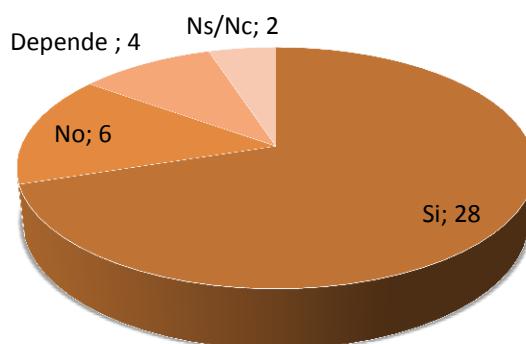
Gráfico nº 1: Valoración de los Servicios Sociales y de los Servicios del Ayuntamiento en contraposición con la atención de los profesionales del PLIS



Fuente: Elaboración propia.

La valoración positiva percibida en general se aminora un poco cuando la pregunta alcanza una dimensión personal: ¿Crees que tu trabajador social se preocupa por tus problemas tanto como necesitas? Un 70% de los participantes en el programa dicen que si, mientras que el 30% restante echa de menos que esta atención mejore.

Gráfico nº 2: ¿Crees que tu trabajador social se preocupa por tus problemas tanto como necesitas

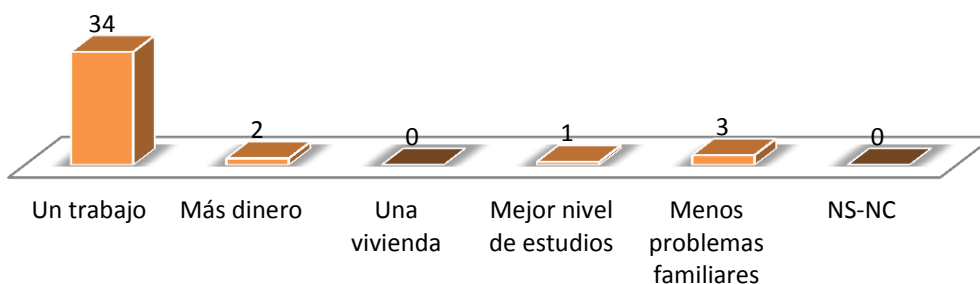


Fuente: Elaboración propia.

Es decir, en esta valoración la lectura de la atención recibida a título personal no es tan positiva como cuando la pregunta se hace con carácter general.

Por otra parte conviene destacar la importante dimensión de orientación laboral en la tarea de acompañamiento que implica el PLIS, algo que se puede comprobar en la importancia que los usuarios le dan al empleo cuando se les pregunta por aquello que necesitan para mejorar su situación, cuando casi nueve de cada diez responde que lo que necesitan para mejorar su situación personal es un empleo.

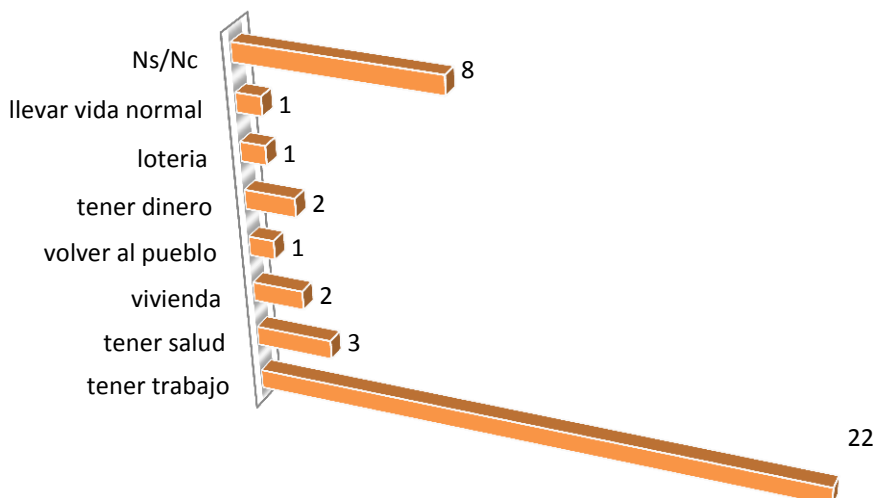
Gráfico nº 3: ¿Qué crees que necesitas para mejorar tu situación personal?



Fuente: Elaboración propia.

Tener un trabajo también se presenta como la principal ilusión para más de la mitad de los entrevistados (22) cuando se les plantea como pregunta abierta: ¿Cuál es tu principal ilusión?

Gráfico nº 4: Cual es tu principal ilusión, (pregunta abierta)

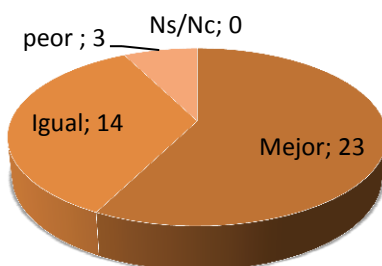


Fuente: Elaboración propia.

La labor de acompañamiento se presenta por tanto como de vital importancia para la lucha contra la exclusión dado que es precisamente en ese acompañamiento donde se proporcionan las herramientas para acceder e incorporarse con cierta normalidad al mercado laboral que para los usuarios se presenta como elemento clave para salir de su exclusión.

No obstante no todo es positivo en este formato de programas y un porcentaje mínimo de usuarios (7,5%) consideran que el apoyo recibido no les ha servido para mejorar su situación y un 35% considera que está igual que cuando comenzó a ser atendido por los profesionales del PLIS.

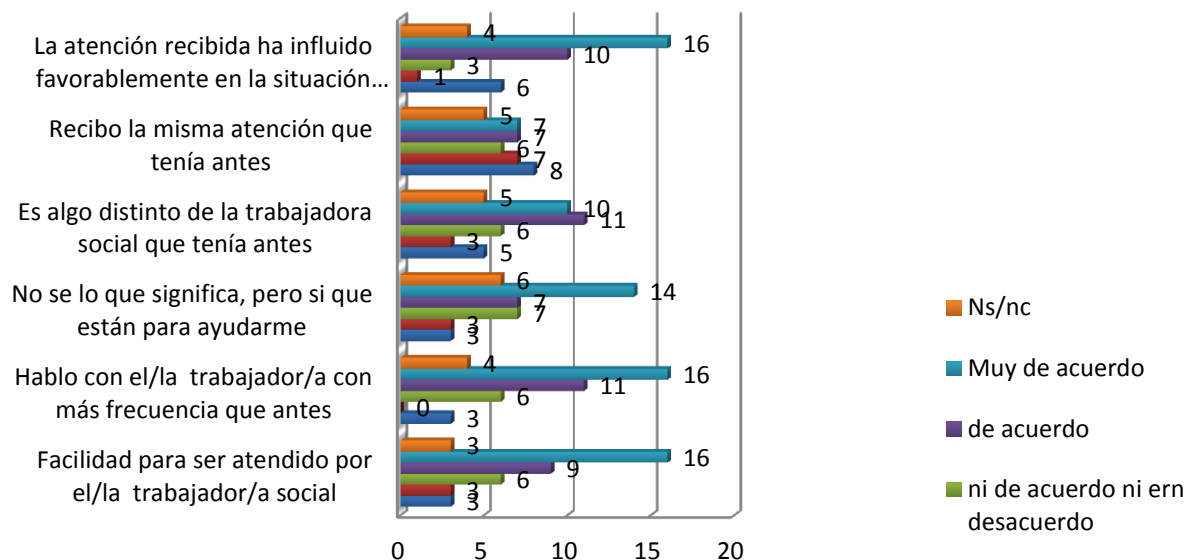
Gráfico 5: ¿Crees que ahora tu situación personal está mejor que cuando empezaste a venir a los profesionales del PLIS?



Fuente: Elaboración propia.

Sobre la atención recibida desde el PLIS y sus profesionales, y a sabiendas de que el grupo de control no puede ser representativo más que de sí mismo, podemos establecer como conclusión que la atención recibida se percibe como mejor que la que se recibía antes de incorporarse al programa y por tanto la conveniencia de que este tipo de programas de acompañamiento, como se puede apreciar en el gráfico inferior los usuarios ponen muy en valor el hecho de que hablan con el trabajador social con más frecuencia que antes entre otras cuestiones.

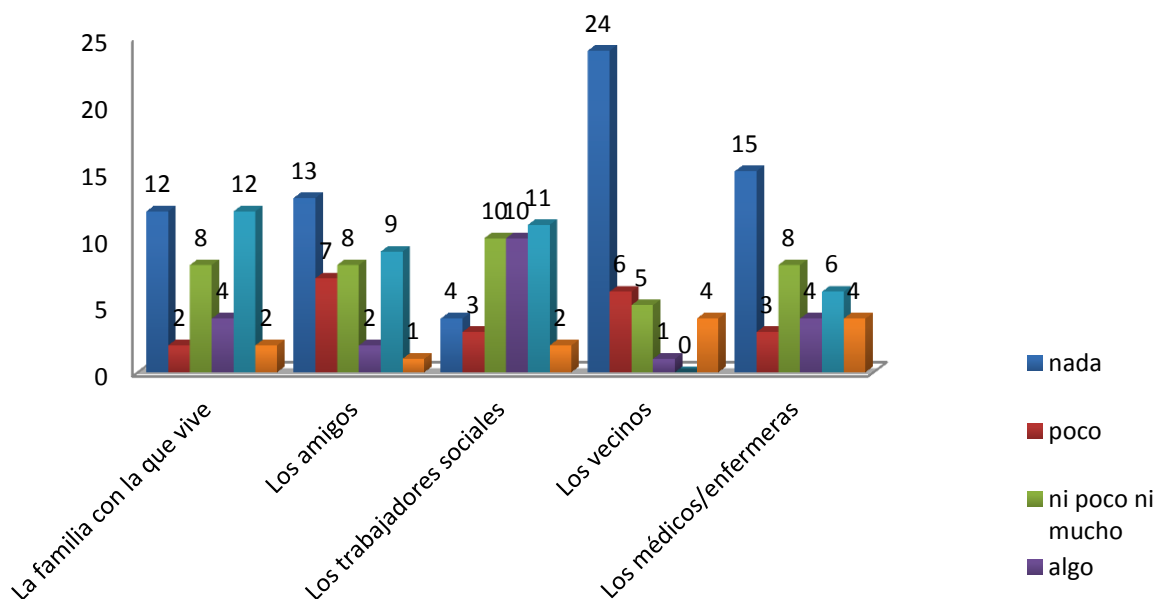
Gráfico nº 6: Para usted el PLIS significa...



Fuente: Elaboración propia.

Cuando los entrevistados son preguntados sobre en qué medida sienten el apoyo de algunas personas de su entorno, los trabajadores sociales del PLIS son los que salen mejor parados en comparación con otro tipo de colectivos dado que más de la mitad (21), de los usuarios, dicen haber sentido algo o mucho ese apoyo, los peor parados son los vecinos que para el 75% se preocupan poco o nada de la situación... de nuevo apreciamos la importancia del acompañamiento de los servicios sociales cuando las redes tradicionales de apoyo se han debilitado.

Gráfico nº 7: ¿En qué medida siente el apoyo de las siguientes personas, es decir, se preocupan de usted en esta situación en la que se encuentra?



Fuente: Elaboración propia.

4.- A MODO DE CONCLUSIÓN

En este trabajo realizamos una propuesta metodológica para la intervención con personas y familias en riesgo de exclusión social, desde los Servicios Sociales de Atención Primaria. Pensamos que la situación de emergencia social en la que encuentran personas y familias, que ha aumentado con la crisis económica, no puede ser abordada desde la atención primaria, solamente con políticas sociales que prioricen la ayuda económica puntual. Especialmente porque la demanda de ayudas económicas nos describe situaciones personales y familiares, en un entorno de carencia, que se prolonga varios años.

Frente a ello, los Planes Locales de Inclusión Social aportan no solo una dotación de recursos humanos y materiales a las personas usuarias. Sino una metodología de trabajo donde el acompañamiento se establece como proceso dentro de una estrategia de intervención. Se aplica metodológicamente por todo el equipo profesional, pero permite a los trabajadores sociales, que reciben una alta demanda, recuperar modelos de intervención propios del Trabajo Social. Resultando diseños de intervención que promueven la autonomía y el emponderamiento de la persona usuaria.

5.- BIBLIOGRAFÍA

Ayala Cañón L., (2012). *Exclusión y Desarrollo Social*. Madrid:Fundación FOESSA. Caritas Española Editores.

Ayuntamiento de Albacete. Plan para la integración social del municipio de Albacete (2012-2014).

Ayuntamiento de Illescas. Plan Local de Integración Social de Illescas 2012, Recuperado el 3 Marzo de 2014 en

http://www.illescas.es/pdf/02_servicios_municipales/0201_centro_social/plan_local_integra_social/evaluacion_final_plis_illescas_12.pdf

Ayuntamiento de Tarancón. Plan Local de Integración Social de Tarancón (2010-2013).

Ayuntamiento de Tomelloso. Plan Local de Inclusión Social (2014-2015).

Banks S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Barcelona:Paidós.

Bauman, Z. (2003). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona:Gedisa.

Castel, R. (1995). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Paris:Fayard.

Castel, R. (2010). *El ascenso de las incertidumbres*. Argentina:Fondo de Cultura Económica de Argentina.

Consejo General de Diplomados en Trabajo Social (2012). *Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social*.

De la Red, N. (1997). Trabajo Social y lucha contra la exclusión social a través de la integración y el trabajo en redes. *Revista de Servicios Sociales* nº 38 (pp 23-32). Madrid:Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social.

De Lucas, F. (2001). Trabajo Social y Servicios Sociales: Confusiones y desconocimientos. *Revista Barataria*. (Vol. 4). Madrid:ACMS.

Del Val Cid, C. (2005). *Prácticas para la comprensión de la realidad social*. Madrid:McGRAW-HILL.

Filardo Llamas, C. (2012). Mucho por hacer: el Trabajo Social ante la crisis en España (pp.35-40). Documentos de Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social y Acción Social* (nº51). Málaga:Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga.

García Roca, J. (2012). *Reinvención de la exclusión social en tiempos de crisis*. Madrid:Fundación FOESSA. Caritas Española Editores.

Giddens, A. (2002). *Sociología* (pp. 416). Madrid:Alianza.

Gil Villa, F. (2002). *La exclusión social*. Barcelona:Ariel.

Jaraíz Arroyo, G. (2009). *Actuar ante la exclusión*. Madrid:Fundación FOESSA. Caritas Española Editores.

Laparra Navarro, M. (2010). El primer impacto de la crisis en la cohesión social en España. Madrid:Fundación FOESSA. Caritas Española Editores.

Malagón S, (2007). La intervención social con la exclusión. Una mirada desde el mundo de los incluidos *Cuadernos de Trabajo Social* (nº 20) (pp. 269) Madrid:Universidad Complutense de Madrid. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016, Recuperado el 15 de Abril de 2014 en http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/PlanNacionalAccionInclusionSocial_1_2013_2016.pdf

Paugan S. (2007). Las formas elementales de la pobreza. Madrid:Alianza.

Pérez Eransus, B. (2004) El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión. Documentación social nº 135 (pp. 101-103). Madrid. Cáritas Española Editores.

Roldan García, E. (1993) El observatorio de la CE sobre la exclusión social y los servicios sociales *Cuadernos de Trabajo Social* nº 4-5 (pp. 307-310) Madrid:Universidad Complutense de Madrid.

Roldán García, E., García Giraldez, T. y Nogués Sáez, L. (2013). *Los Servicios Sociales en España*. Madrid:Síntesis.

Tezanos, J.F. (2005). *La sociedad dividida* (pp. 139-140) Madrid:Biblioteca Nueva.

Vila López, L. (2002). Política social e inclusión social. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. Nº 35. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.