

UNIVERSIDAD DE OVIEDO

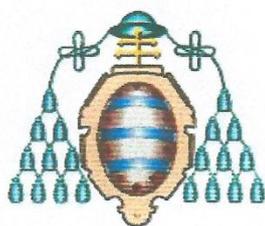
**MÁSTER UNIVERSITARIO EN INTERVENCIÓN E
INVESTIGACIÓN SOCIOEDUCATIVA**

**NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
DE FAMILIAS Y MENORES USUARIOS
DE UN CENTRO DE DÍA PARA MENORES**

Autor: Jorge Jimena Alcaide

Tutor: José Luis San Fabián Maroto

Julio de 2017



UNIVERSIDAD DE OVIEDO

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN INTERVENCIÓN E
INVESTIGACIÓN SOCIOEDUCATIVA**

**NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
DE FAMILIAS Y MENORES USUARIOS
DE UN CENTRO DE DÍA PARA MENORES**

Autor: Jorge Jimena Alcaide

Tutor: José Luis San Fabián Maroto

Julio de 2017

VºBº

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
--------------------------	----------

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1. EL CONCEPTO DE FAMILIA.....	4
--	----------

1.1. Breve recorrido histórico por la concepción de familia.....	4
1.2. La familia del siglo XXI: Diversidad y concepto de “no familia”	6

CAPÍTULO 2. FAMILIAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.....	8
--	----------

2.1. Aproximación conceptual al término de “Exclusión social”	8
2.2. Análisis de la situación a nivel nacional.....	12
2.3. La situación en Asturias.....-	15

CAPÍTULO 3. RECURSOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA, FAMILIA Y ADOLESCENCIA EN ASTURIAS. LOS CENTROS DE DÍA PARA MENORES.....	21
---	-----------

3.1. Los Programas de Atención Social en Asturias.....	21
3.2. El caso de los Centros de Día para Menores.....	29

CAPÍTULO 4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS FAMILIAS Y DE LOS MENORES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN.....	37
--	-----------

4.1. Teorías y conceptualizaciones sobre las necesidades.....	37
4.2. Una aproximación a las necesidades de las familias y de los menores en riesgo.....	39

MARCO EMPÍRICO

CAPÍTULO 5. CONTEXTUALIZACIÓN INSTITUCIONAL: CENTRO DE DÍA PARA MENORES DE LA FUNDACIÓN CRUZ DE LOS ÁNGELES.....	46
---	-----------

CAPÍTULO 6. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
---	-----------

6.1. Objetivos de la investigación.....	49
6.2. Elección del modelo.....	50
6.3. Instrumentos de recogida de información.....	53

6.3.1. Las necesidades y expectativas desde el punto de vista oficial.....	54
--	----

6.3.2. Las necesidades y expectativas desde el punto de vista organizativo....	55
--	----

6.3.3. Entrevista en profundidad a un profesional de atención directa sobre necesidades, expectativas y satisfacción de familias y de menores.....	55
6.3.4. Entrevista inicial a padres: Expectativas familiares respecto al ingreso de su hijo/a en el recurso.....	58
6.3.5. Cuestionario para familias sobre necesidades y expectativas.....	59
6.3.6. Asamblea con menores sobre necesidades y expectativas y cuestionario de evaluación de necesidades.....	60
6.4. Temporalización	63

CAPÍTULO 7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....63

7.1. Análisis de documentos oficiales: necesidades y expectativas.....	65
7.2. Análisis de documentos institucionales: necesidades y expectativas.....	67
7.3. Análisis de la entrevista en profundidad a un profesional de atención directa sobre necesidades, expectativas y satisfacción de las familias y de los menores	70
7.4. Análisis de la entrevista inicial a padres: expectativas familiares respecto al ingreso de su hijo en el recurso.....	75
7.5. Análisis del cuestionario para familias sobre necesidades y expectativa...77	
7.6. Asamblea con menores sobre necesidades y expectativas y cuestionario de evaluación de necesidades.....	82

CAPÍTULO 8. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.....89

8.1. Conclusiones y propuestas a nivel general.....	89
8.2. Conclusiones y propuestas respecto a las necesidades familiares.....	92
8.3. Conclusiones y propuestas respecto a las necesidades de los menores...94	

CAPÍTULO 9. BIBLIOGRAFÍA.....97

ANEXOS

AGRADECIMIENTOS

Quisiera darles las gracias a todas las personas que me lo han puesto fácil y me han ayudado para que pudiera llevar a cabo mi trabajo de fin de máster. Empezando por mi madre, que es la que aguanta a diario mi nerviosismo, mis quejas, y hasta el sonido de la impresora. Mi compañero de turno en mi centro de trabajo ha tenido que aguantarme más o menos lo mismo que mi madre, mis nervios, incertidumbres, quejas, pero creo que no he sido tan pesado.

A mi tutor universitario, José Luis, que delegó en mi autonomía todo su desarrollo, por saber de sobra que mi bagaje y mi ímpetu como estudiante y como profesional, me serviría para alcanzar el punto final en esta etapa formativa de mi vida. A mí siempre estimada profesora Gloria Braga, que, aunque este año haya evitado molestarla mucho, sé que siempre ha estado ahí. En general, quiero dar las gracias a todo el profesorado de la Facultad de Formación del profesorado pues a pesar de que hayan pasado ya 10 años desde que volé del nido universitario, tras haber regresado me he vuelto a sentir como en mi casa y he percibido el cariño que se me tiene y para mí ha sido el impulso que necesitaba. No puedo olvidar los apoyos que, desde la Facultad de formación del profesorado, tanto los que me han impartido docencia este Máster como los que no, siempre han estado dispuestos a darme, aunque yo no lo haya requerido, gracias.

A la Gerencia de mi empresa por permitirme realizar el estudio y en particular, al tutor de mi empresa, ya que sin el que no hubiera podido obtener esas informaciones tan necesarias en la investigación, y, en definitiva, gracias al plan de trabajo previamente acordado con el tutor de empresa y el tutor universitario he podido sacar algo rico de la condimentación que los límites temporales y estructurales nos marcaron desde el mismo inicio. La verdad que la encrucijada ha sido fuerte, pues pudiendo aplicarle libertad al estudio, opté por someterme a los dictados de la vida, de las empresas, de la confidencialidad, en un intento de sufrir desde ya las limitaciones y seguramente la gran ventaja de vivenciar una investigación dentro del mismísimo campo socioeducativo.

Gracias a todas las personas que de una manera u otra han estado pendientes de mi evolución en este Máster y a las compañeras con las que he compartido sufrimiento y aprendizajes

Y gracias a todas aquellas personas, que me han animado, seguido, apoyado, en mayor medida, mis colegas maestros Silvia e Iván, preguntando constantemente cómo va el TFM, y sin duda son los que más han estado ahí en los momentos duros que tiene todo proceso de formación y ya en este caso, de investigador y de escritor. Han sido unos meses de dedicación compartida con mi trabajo (que casi ha sido el mayor problema de todos) y vuestro interés es lo que me ha dado alas para seguir trabajando, gracias.

INTRODUCCIÓN

Una vez casi superada la última crisis del Estado del Bienestar y en pleno proceso de demolición de los derechos sociales alcanzados décadas atrás, hoy asistimos a una supuesta regeneración económica que debería llevar aparejada la solución a los principales problemas sociales existentes en la actualidad, sin embargo, en este resurgir, de momento solo asoman la cabeza las grandes empresas, pareciendo seguir ahogada la mayoría de población que nos rodea. Sí, más empleos hay, pero ¿de qué tipo? Sí, ya no va tanta gente al Banco de Alimentos a pedir comida, pero ¿es porque tienen más recursos o un mejor nivel de vida? No lo sabemos, pero la cuestión es que el tren de la regeneración está yendo demasiado lento, y como posteriormente veremos, las cifras de los últimos años no son nada halagüeñas.

El incremento de la desigualdad y la usurpación de muchos de los derechos adquiridos a lo largo de varias décadas es algo palpable a día de hoy y el descenso en el nivel y calidad de vida de muchos españoles es un problema real en este 2017, como consecuencia derivada de la interacción de múltiples factores, sobre todo a partir de la crisis económica que comenzó allá por 2007, que parece que remite, pero de la que no acabamos de salir.

Estamos ante una investigación de dos caras, por un lado, un componente teórico que aborda diversos temas desde la generalidad, y que se va acercando al objeto de estudio progresivamente, hasta situarse en unas coordenadas concretas con una población específica y en un tema específico, y por otro lado, incluye un componente empírico que es el que realmente sustenta la investigación que se pretende realizar.

Comenzaremos por hacer una introducción al concepto de familia, para ir desvelando cuáles son las peculiaridades de la diversidad familiar en este siglo XXI, (término muy difícil de conceptualizar hoy día), yendo desde la perspectiva sistémica de la que venimos hacia la visión de diversificación que actualmente la define. Con ello podremos comprobar la dificultad existente a la hora de definir a la familia como constructo.

En cualquier caso, dentro de lo que podamos definir como familia en la actualidad, siempre tendremos un grupo de ellas que corre peligro de traspasar el umbral de la pobreza o que ya está situada o acomodada dentro de ella, debido a la interacción de diversos factores que veremos más adelante. Intentaremos visualizar la situación de estas familias, tanto a nivel nacional como autonómico, con el propósito de ir reduciendo la investigación hacia los grupos concretos que nos interesan.

En el segundo capítulo, tras realizar una revisión teórica que muestra una variedad de realidades y de conceptos (familias, familias en riesgo de exclusión social, menores en riesgo de exclusión, recursos de Atención Social), pasaremos a analizar la situación de las familias en exclusión social en España y en Asturias, no sin antes hacer ciertas aclaraciones terminológicas relacionadas con los conceptos de exclusión y pobreza. Los informes publicados en los últimos años reflejan claramente cómo está la situación en la actualidad y a partir de ahí podremos reflexionar sobre lo que nos espera a corto y medio plazo.

Intentaremos concretar más cuando empecemos a tratar el fenómeno de la exclusión social a nivel de nuestra Comunidad Autónoma, y a partir de los informes e investigaciones realizadas con anterioridad, podremos analizar de donde viene el problema y hacia dónde va, puesto que nuevamente los informes que se publican no dan muchos visos de mejora para Asturias. Y no solo analizaremos a las familias en riesgo de exclusión, sino también a los menores que lo están, pues estos también serán objeto de nuestro análisis posterior.

En el tercer capítulo, además de centrarme en Asturias y en los menores, realizo un análisis somero de los recursos disponibles en Asturias en lo que a la Atención Social se refiere, para concretar a partir de ahí cuáles son los recursos preventivos disponibles para menores y familias, aprovechando que nuestro campo de estudio se va a desarrollar en uno de estos recursos, los Centros de Día para Menores. Una vez fijado nuestro campo de análisis, se considera necesario partir de una revisión de recursos similares que llevan actuando décadas con una dinámica exitosa, y ello nos servirá para entender por qué este tipo de recursos son algo muy necesario para nuestros menores. Los ejemplos de los centros de Aldeas Infantiles SOS servirán de base teórica para que podamos conocer más de primera mano qué tipo de centros y de menores son de los que estamos hablando.

En el cuarto capítulo seguiremos focalizando cuál es el objeto de nuestro estudio, al menos terminológicamente, puesto que las necesidades y las expectativas de los menores son dos conceptos complejos sobre los que hay realizadas escasas investigaciones, sobre todo en lo que se refiere a las expectativas. Empezaremos por intentar definir ambos términos y ver qué teorías se adscriben a su estudio, veremos cuáles son, cómo se cuantifican, y, en definitiva, cómo se estudian, pues ambas constituyen las dimensiones fundamentales en nuestro análisis.

Finalmente, pasaremos al componente empírico propiamente dicho, comenzando cómo no, por una contextualización del programa/ institución objeto de estudio, y por la definición del problema y de los objetivos a alcanzar,

para después poder pasar a tratar más a fondo las cuestiones metodológicas que rodean mi trabajo. Se aplicarán diversos instrumentos de recogida de información (tanto cuantitativa como cualitativa) y se analizarán los datos recogidos con el afán de presentar unos resultados lo más fiables posibles, para finalmente emitir una serie de conclusiones y propuestas que conduzcan a la mejora de la atención a las necesidades de estos menores y de sus familias.

En definitiva, estamos ante un problema de difícil afrontamiento, en donde la realidad social genera desigualdades que llevan a que existan ciertos grupos, a partir de ahora familias, que se acercan peligrosamente o ya viven inmersos en un mundo amenazado por una exclusión social, que afecta a un número cada vez más elevado de personas, las cuales tienen unas necesidades que deben ser atendidas convenientemente desde los recursos puestos a su disposición.

A pesar de las herramientas de las que los Servicios Sociales disponen para luchar contra la exclusión, no todas las necesidades de las familias son debidamente cubiertas por la variedad de recursos compensatorios existentes en nuestro entorno. Entre el amplio grupo de familias que son atendidas mediante estos recursos, queremos conocer cuáles son sus *necesidades y demandas* respecto a la atención que se les dispensa desde un recurso del que son usuarios, que en nuestro caso es un Centro de Día para Menores. Hace unos años ya se recopilaron tales demandas y se pretende actualizar la lista de estas para conocer cuáles son las necesidades y expectativas en la actualidad, tanto de los menores como de las familias que asisten al recurso, a fin de tener una visión clara y actualizada de las demandas más urgentes y si se están satisfaciendo de manera correcta.

En definitiva, la idea central es ir desde la diversidad y los problemas actuales de las familias en riesgo de exclusión hasta la cobertura de las necesidades de familias y menores que se ponen a su disposición mediante los recursos de atención social, y más concretamente en uno de esos recursos.

Y será aquí donde emerjan los objetivos propios de esta investigación, pues ya tenemos el campo disponible para poder ejecutarlos. El objetivo principal de este estudio será *“Detectar las necesidades y expectativas de las familias y de los menores usuarios de un Centro de Día para menores del Principado de Asturias”*.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1. EL CONCEPTO DE FAMILIA

A medida que nos adentramos en el siglo XXI más nos vamos dando cuenta de la dificultad que se nos plantea a la hora de definir terminológicamente a la familia. Venimos de un siglo XX donde dominaba la familia tradicional y nuclear, y la situación en la actualidad se presenta como caótica, cuando no amenazante, para ciertos sectores sociales, al igual que ocurriera hace años con el “*fantasma*” de la multiculturalidad.

Por ello, veremos en un principio de dónde venimos para pasar posteriormente a mostrar las peculiaridades de la familia en la actualidad, y así conocer de forma somera la evolución de la institución familiar en estas últimas décadas.

1.1. Breve recorrido histórico por la concepción de familia

Si hacemos un repaso histórico al concepto de familia veremos que, aunque nunca ha habido una homogeneidad real, todo estaba más claro a la hora de identificar y regular las estructuras familiares. En las últimas décadas uno de los paradigmas que ha irrumpido para explicar el espectro familiar ha sido la “**perspectiva sistémica**”, que concibe a la familia como “*Un sistema orgánico que lucha por mantener el equilibrio cuando se enfrenta a presiones externas. El vínculo abarca todas las dimensiones familiares: comunicativa, afectiva, cultural, profesional, y por ese motivo, cualquier conducta, pensamiento o sentimiento de cada miembro tiene lugar en un contexto repleto de significados e implicaciones para la persona*” (Martínez, Álvarez y Fernández, 2015, p. 18).

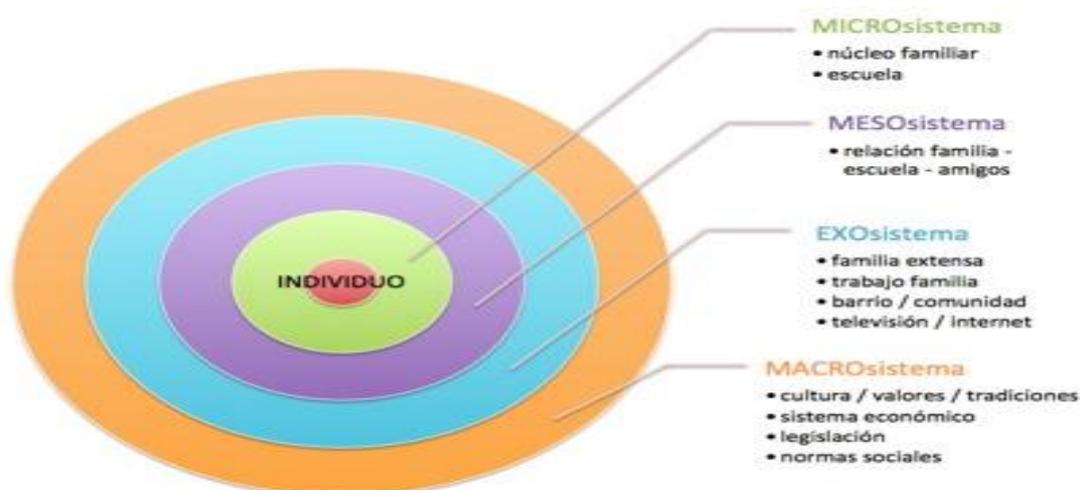
Dos son las teorías sobre las que se sustenta este modelo: la Teoría General de Sistemas (Bertalanffy, 1949) y la Teoría Sistémico-Ecológica (Bronfenbrenner, 1979). Desde la “*Teoría general de sistemas*” se entiende que el entorno familiar y social es el marco en el cual se originan los problemas y en el que se ha de intervenir para detectarlos, prevenirlos o solucionarlos.

Su otro componente fue la “*Teoría Ecológica*”, que estudiaba las relaciones entre los individuos, los grupos y las sociedades en el marco de su ambiente. Y cuando nos referimos a ecosistema familiar nos referimos al ambiente natural en el que se desarrollan las familias, pero también al ambiente sociocultural, y a las relaciones de aquella con las instituciones políticas, los grupos económicos y sociales y en general con la cultura que le rodea. Para esta teoría, toda familia, independientemente de su cultura, etapa evolutiva, clase social y estructura familiar, intercambia información y energía y se adapta al ambiente (Martínez, Álvarez y Fernández, 2015).

Desde la Teoría Sistémica-Ecológica, que se caracteriza por ser holística, integradora y por su visión dinámica, se ve a la persona como un ser en desarrollo continuo, cambiante, progresivo e interactivo con los contextos en los que vive o con los que se relaciona que también son cambiantes, y todo ello desde su capacidad para asimilarlos, adaptarlos y reestructurarlos. La conducta humana es explicada como el sistema de interrelaciones que se dan entre los distintos sistemas, denominados:

- **Microsistema:** actividades, roles y relaciones interpersonales que se establecen en un contexto determinado.
- **Mesosistema:** relaciones que se establecen entre dos o más contextos.
- **Exosistema:** son las relaciones entre uno o más entornos en los que la persona no participa directa y activamente, pero que si es afectada por lo que acontece en los mismos
- **Macrosistema:** es la interrelación entre los contextos antes citados a nivel de ideología, cultura, creencias, poder, etc.

Para estas autoras, el concepto de sistema se refiere a la interacción entre elementos de un todo más o menos organizado, y afirman que los cambios que se den en alguno de sus elementos repercutirán en los restantes, es decir, si las relaciones y la comunicación entre y dentro de los subsistemas no son sanas y equilibradas, la persona puede correr riesgos en su adaptación al entorno social. La familia es un sistema abierto que afecta y es afectado por otros sistemas de los contextos y macro contextos a los que el grupo familiar pertenece: comunidad, barrio, ciudad, región, país, etc. (Martínez et al. 2015). Veamos cómo funciona este sistema de relaciones de manera más gráfica:



De "Teorías de los sistemas ecológicos o Teoría de Bronfenbrenner", por Betanzos, C., 2015. Recuperado el 17 de mayo de 2017 de http://lasmaravillasdelapsicologia.blogspot.com.es/2015_05_01_archive.html

1.2. La familia del siglo XXI: Diversidad y concepto de “no familia”

Según Cervel Nieto (2005), la realidad actual es resultado de los cambios o procesos de transformación estructural que sufre el grupo familiar, que queda manifestado a través de las siguientes características:

- Sustitución del modelo de familia extensa por el tipo de familia nuclear.
- Bajos niveles de fecundidad, máxime en Asturias, donde tenemos el dudoso título de ser la región con menor natalidad de la UE.
- Desorientación en el ejercicio de la autoridad y en el cumplimiento de la función socializadora y educadora de los hijos.
- Aumento de las rupturas matrimoniales.
- Emancipación tardía de la descendencia.
- Adopción tardía del compromiso matrimonial o de pareja.
- Aumento del número de personas que no establecen una relación de pareja estable y de los hogares unipersonales.
- Incremento del número de parejas sin descendencia.
- Mayor número de familias monoparentales y homoparentales.
- Mayor número de familias extensas que cuenta con ancianos dependientes dentro del núcleo familiar, necesitados del cuidado y la atención del resto de miembros del grupo.
- Aumento de las uniones prematrimoniales.
- Mayor número de adopciones.
- Aumento del número de familias agregadas o reconstituidas.
- Incorporación de la mujer al mundo laboral.
- Una mayor diversidad de identidades sexuales a la hora de configurar los roles familiares.

En resumen, lo que la caracteriza actualmente a la familia son principalmente dos rasgos: su *heterogeneidad* y su *diversidad*. Y esto, que podría parecer una tragedia, varios autores le otorgan un sentido constructivo al entenderlos como un cúmulo de cambios inevitables y no necesariamente para peor. Veamos algunas de las ideas que definen la diversidad familiar actual.

Rodríguez Pascual (2004) afirma que la diversidad familiar se considera un indicador de modernización social, [...] y es la manifestación de un cambio social más general que afecta a otras instituciones sociales y a los fundamentos organizativos de la sociedad misma. La diversidad familiar se entiende como “una tendencia de cambio que amplía la legitimidad a un rango más o menos amplio de estructuras familiares, creando nuevas necesidades y demandas, pero que no pone en peligro el orden social ni resulta de una temida desinstitucionalización familiar o crisis de la familia”. (p. 66).

Para este autor, todas estas nuevas formas familiares dependen para subsistir de su capacidad para desenvolverse en un marco legal, económico y social, que sigue moviéndose en el sentido subjetivo del discurso y en el objetivo de los recursos y prestaciones sociales, sobre la base de la biparentalidad y la familia nuclear en un sentido clásico, provocando un serio desajuste entre dicho marco y la aceptación de dicha pluralidad. La intervención social en el futuro vendrá marcada por tal diversidad y admite que sería un error aplicar fórmulas homogéneas de intervención para actuar ante tal multiplicidad de formas de convivencia, que lo que piden es una *intervención multidimensional*, que parta de una atención a las necesidades más urgentes para acercarse a las nuevas necesidades que presenten estas nuevas estructuras de convivencia. (Rodríguez Pascual, 2004).

Según dicho autor, la familia postmoderna se caracteriza por la diversidad familiar que alberga, y también por no responder a la estructura formal o nuclear convencional. El autor no tiene duda de la inmensa riqueza que supone esta diversidad en una sociedad plural y democrática, donde el patrón cultural dominante no tiene porqué convertirse necesariamente en el modelo verdadero y dogmático que impida la aparición de otras opciones. Identificar qué factores han tenido más peso en las transformaciones familiares no es tarea fácil ya que se deben a múltiples factores que está interrelacionados, lo que hace más complejo si cabe interpretar la realidad.

Además, la diversidad de modelos familiares es una realidad, como también lo es la diversidad dentro de cada familia, pudiendo hablar de diversidad *interfamiliar* e *intrafamiliar*. La intrafamiliar se refiere a las diferencias que los miembros de una misma familia presentan entre ellos y la interfamiliar alude a las distintas estructuras familiares que conviven dentro de un mismo espacio social, o también, a los diferentes modos de entender la familia que se dan en diversas culturas (diversidad cultural y relatividad cultural) (Rodríguez Rodríguez, 2004, p. 76). A modo de conclusión, este autor sostiene que:

“La familia, a pesar de sus nuevas perspectivas y funciones, sigue siendo una organización social valorada y considerada necesaria como soporte psicológico y refugio afectivo. En nuestra sociedad conviven distintos modelos evolutivos de familia, y los avances científicos aplicados a la reproducción y los progresivos reconocimientos sociales de parejas estables pueden aún modificar ciertos principios de la familia basados en el parentesco directo y la sanción matrimonial. La familia tradicional parece definitivamente superada, habiendo dado paso a una familia democrática, que respeta los derechos de la mujer y de los jóvenes, debido al cambio de poder en las relaciones familiares por la caída del patriarcado [...]. Así, podemos asegurar que la familia seguirá

existiendo como institución social, pero adoptará modelos diversos, muchos de ellos fruto de la mezcla de otros varios". (p. 78).

A partir de tan latente heterogeneidad, lo que menos podemos afirmar hoy día, es que se pueda construir una definición de "*familia*" de una forma que englobe a toda la variedad existente, y debido a esto, quizás resulte más fácil conceptualizar a la "*no familia*" que, a la familia propiamente dicha, como institución con ciertas características propias. Por ello, podemos decir que hoy día, el término "*familia*" ha desaparecido como constructo, debido principalmente a la diversidad de formas convencionales y no convencionales que adopta, y que la han llevado a su desaparición, al menos con los cánones tradicionales que la sustentaban. Si nos aventuramos a conceptualizar a la "*no familia*" podríamos hacerlo definiéndola como una "*agrupación de dos o más personas que viven experiencias vitales compartidas, aun presentando proyectos de vida e intereses diversos*".

Ante el caos que se presenta a la hora de desarrollar las intervenciones socioeducativas en un mundo diverso y heterogéneo, Maganto y Bartau (2003) sostienen que el objetivo de los profesionales deberá ser el de coordinar las acciones educativas entre la familia, la escuela y la comunidad para contribuir conjuntamente al desarrollo y a la educación de los niños y jóvenes. El rol del educador será el de agente de cambio y facilitador de las relaciones entre los agentes educativos y utilizará métodos preventivos que atiendan las dificultades y la diversidad de *necesidades* de los niños y de sus familias.

Y podemos entender tales objetivos como la puerta de entrada a la acción preventiva y compensatoria de los recursos de Atención Social ante las posibles dificultades que puedan surgir en estos entornos familiares cada vez más diversos, en donde se requiere de una coordinación eficaz entre todos los agentes que intervienen, a partir de las acciones que los profesionales desarrollen, y lo mismo dará si se ha de realizar con una familia monoparental o reconstituida, pues el objetivo de base será el mismo, que no es otro que atender las necesidades de menores y de sus familias, además de las dificultades que pudieran surgir.

CAPÍTULO 2. FAMILIAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

2.1. Aproximación conceptual al término de "Exclusión social"

La "*exclusión social*" es un término de difícil definición debido al riesgo de caer en reduccionismos que la limiten únicamente a factores económicos, como sucede con más frecuencia de la deseable. Las causas de la situación de riesgo pueden ser de carácter *exógeno*, en referencia a la relación que

establece con las personas en su entorno próximo, o *endógeno*, es decir, derivadas de los rasgos personales del individuo y de la propia existencia personal. (Martínez et al., 2015).

Ya en 2008, el Informe FOESSA, alertaba de que las nuevas transformaciones económicas acontecidas en la esfera económica y social y la aparición de nuevos riesgos sociales habían debilitado la capacidad protectora del empleo y la estructura familiar, los dos grandes pilares sobre los que se sustentaba la integración en el Estado del Bienestar. La visión de la exclusión fruto de los cambios socioeconómicos se enmarca en el nivel de los procesos estructurales, la visión que entiende la exclusión fruto de la voluntariedad, y la visión de la exclusión fruto de un proceso de discriminación activa, en el nivel de los procesos institucionales, políticos o ideológicos.

En este informe, ya se afirmaba que la extensión del término “*exclusión*” en Europa respondía a la necesidad de utilizar una concepción que incluyera la naturaleza dinámica, multidimensional y heterogénea del fenómeno. Pero la ausencia de una definición compartida, y por ello la falta de indicadores que permitan su medición operativa, ha provocado que sea un término poco útil para el análisis comparativo.

Según el informe FOESSA (2008), la “*exclusión social*” se entiende como “*un proceso de alejamiento progresivo de una situación de integración social en la que pueden distinguirse diversos estadios en función de la intensidad: desde la precariedad o vulnerabilidad más leve hasta las situaciones de exclusión más graves. Son tres los aspectos clave de la definición: su carácter estructural y multidimensional y su naturaleza procesual y dinámica*”. (p. 184).

De todas formas, hay cierto consenso en torno a su naturaleza multidimensional que incluye dificultades o barreras en diversos aspectos: la participación económica (empleo, carencia de ingresos, privación de ciertos bienes y servicios básicos), la participación social (aislamiento, conflictividad familiar y social), la participación del bienestar público (acceso limitado a una vivienda digna, a la sanidad o la educación) y la participación política. La exclusión presenta diferentes intensidades en función del alejamiento de los individuos respecto al centro de la sociedad, y además no es un espacio homogéneo, sino que está marcado por la heterogeneidad, y por ello, será extremadamente importante el diseño de programas sociales diversificados y flexibles para la lucha contra la exclusión social, de forma que pueda adaptarse a las distintas *necesidades* de cada grupo. (FOESSA, 2008).

Del estudio realizado por Laparra y Pérez (2008, p. 20) se pueden extraer algunas ideas relevantes para entender al menos por dónde y por qué se mueve la exclusión en ciertos ámbitos o sectores, a saber:

1. La dimensión “*barrio*” se ve como un espacio particularmente significativo para comprender la dialéctica inclusión/ exclusión social, y da información importante sobre los factores que la determinan y las prácticas y estrategias que las personas ponen en marcha respecto a ellas.
2. La heterogeneidad es una característica fundamental del espacio social de la exclusión altamente relacionada con los diversos itinerarios que la explican (sin techo, prostitutas, discapacitados, drogadictos, etc.)
3. Las diferencias de género son importantes, pero no llevan a una mayor incidencia de la exclusión social en mujeres. Más bien al contrario, los procesos de exclusión que afectan a las mujeres se encuentran más compensados y dan lugar a situaciones de una cierta precariedad, mientras que la exclusión más severa tiene una mayor incidencia en los hogares encabezados por varones.
4. El factor étnico es un elemento que multiplica la diversidad interna del espacio social de la exclusión y con frecuencia se asocia este espacio a las minorías étnicas, de entre las que podemos destacar a la comunidad gitana.

Para Pérez Yruela, Rodríguez y Trujillo (2004) se acaba consolidando una concepción multidimensional del concepto de pobreza, que incluye tanto al capital físico (recursos económicos) como al capital humano (la formación, la cultura) y el capital social/relacional (las relaciones sociales, la pertenencia a redes, las relaciones con las instituciones). La pobreza se presenta con distintos niveles de intensidad y se intenta establecer varios grados dentro del concepto (precariedad, pobreza severa, pobreza moderada), mientras que el concepto de exclusión no se limita únicamente a una cuestión de distribución de la renta y si se relaciona con el aislamiento, falta de acceso a las condiciones necesarias para llevar a cabo una vida digna o acumulación de problemas que impiden a las personas su plena participación en la vida de la comunidad(p. 19-20).

Pérez Yruela, Rodríguez y Trujillo (2004) definen la “*exclusión social*” como “*un conjunto de procesos sociales multidimensionales en los que se originan distintos tipos de desventajas en el acceso al empleo, a la vivienda, a los bienes colectivos, a la protección social en general y a las relaciones sociales, que suelen persistir a lo largo del tiempo y que se traducen no solo en imposibilidad o diferentes grados de dificultad en la materialización de los derechos sociales como en distintas formas de desvinculación social*”. (p. 140).

Para estos autores la “*Pobreza relativa*” es un efecto de la desigualdad en la distribución de recursos, considerando pobres a quienes reciben menos recursos que otros en el seno de una comunidad de pertenencia, de acuerdo a

un criterio de comparación con el que se suele definir el umbral de la pobreza (50% de la renta media disponible, que es el criterio aceptado en la UE, y que considera que quien esté por debajo de él, está en el umbral de la pobreza). La “*pobreza absoluta*” define una situación distinta, en donde la persona carece de los recursos necesarios para satisfacer un conjunto de necesidades básicas en materia de alimentación, vivienda, educación, atención sanitaria, participación social, etc. La pobreza absoluta se usa con más frecuencia para medir la pobreza en los países pobres y en vías de desarrollo, mientras que en los países ricos se usa la pobreza relativa, ya que sus problemas son de desigualdad en la distribución de recursos más que de privación de necesidades básicas. Dentro de la pobreza relativa hay diversos grados:

- Pobreza leve o precariedad económica (renta entre 50-35% de la renta media).
- Pobreza grave (renta entre el 35-25 % de la renta media)
- Pobreza severa (renta por debajo del 25% de la renta media española o asturiana)

Pérez Yruela, Rodríguez y Trujillo (2004) hablan de las “**dimensiones generales de la exclusión**” (trabajo, educación y vivienda), que aluden a situaciones que llevan aparejada la existencia de problemas adicionales de salud (discapacidad, drogadicción), vivienda (chabolismo, hacinamiento), formación (analfabetismo, absentismo), laborales (paro o precariedad) que agravan la situación de quien las tiene. Este autor establece un eje de la exclusión para clasificar a los hogares de acuerdo con la acumulación de desventajas medidas en términos de privaciones respecto a una serie de bienes básicos, pudiendo ser:

- Hogares en situación de vulnerabilidad.
- Hogares en situación de exclusión.

El cruce entre pobreza y exclusión social da lugar a estos cuatro tipos de situaciones:

- **Tipo A:** Precarios y vulnerables.
- **Tipo B:** Pobres y vulnerables.
- **Tipo C:** Precarios y excluidos.
- **Tipo D:** Pobres y excluidos o marginados.

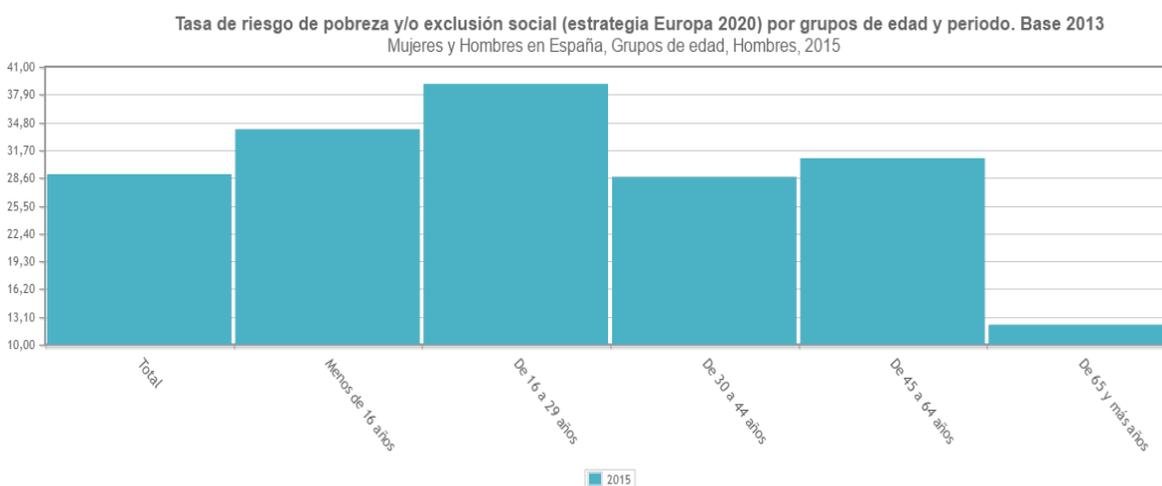
Esta distinción permite valorar el nivel de pobreza y exclusión y la magnitud del problema para poder decidir sobre las prestaciones y prioridades de protección de la política social.

Pérez Yruela, Rodríguez y Trujillo (2004) también hablan sobre el fenómeno de la “exclusión tecnológica” o “brecha digital”, “que refleja el aislamiento en el que está una parte de la ciudadanía respecto al uso de las nuevas tecnologías de la información, que le impide participar plenamente y beneficiarse de las oportunidades que ofrecen estas tecnologías” (p. 20).

Los resultados obtenidos en su estudio desvelan que los problemas de integración social no se concentran en un colectivo determinado, sino que predominan los mecanismos de compensación que hacen que la exclusión social afecte a un sector notablemente más reducido del que pudiera. En términos absolutos podríamos hablar de unos 800.000 hogares en España que deberían convertirse en la máxima prioridad de las políticas sociales con vistas a garantizar la cohesión de la sociedad, además de los 1,8 millones más de hogares que tienen problemas notables de integración. A continuación, intentaremos analizar los números tan desalentadores que a grandes rasgos se acaban de mencionar.

2.2. Análisis de la situación a nivel nacional

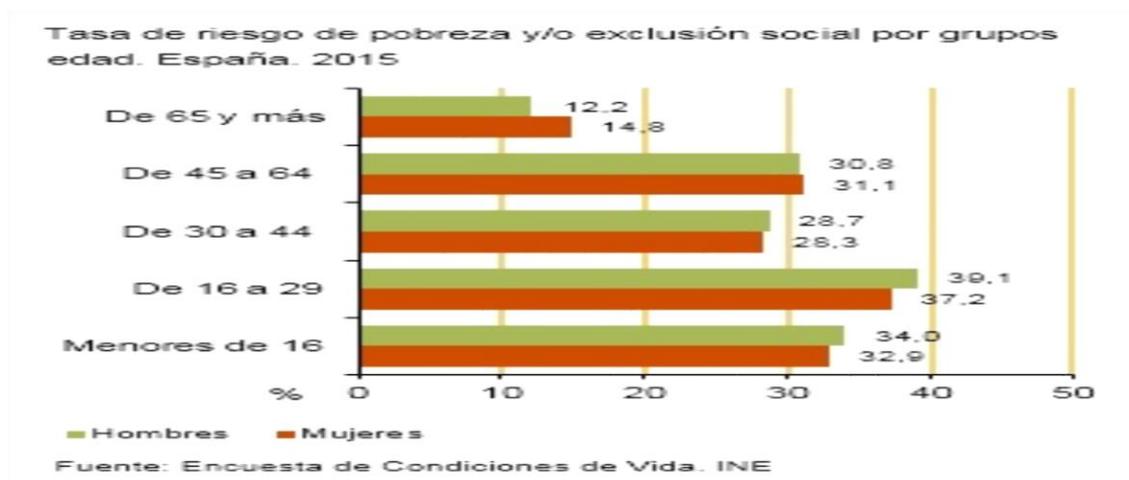
El VII Informe FOESSA, sobre “expulsión social y recuperación económica”, a partir de datos de 2015, da muestras del problema real que tienen los jóvenes en este país, con una tasa de riesgo de pobreza de un 37% (seguramente debido a sus problemas para integrarse laboralmente) y entre la infancia, cuya tasa de riesgo de exclusión social ronda el 32% para el conjunto de España.



Fuente: INE. Tasa de riesgo de pobreza y/o exclusión social por grupos de edad y periodo. Recuperado de <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=11201>

El gráfico de barras que presento a continuación señala de mejor manera el grave problema juvenil existente, con cotas que alcanzan a casi el 40% de jóvenes entre 16-30 años.

El grupo de menores de 16 años tampoco se queda atrás, con un porcentaje del 34% de riesgo de pobreza para los chicos y un 33% para las chicas.



Fuente: INE. Tasa de riesgo de pobreza y/o exclusión social por grupos de edad y periodo 2015. Recuperado de <http://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=11201>

El VII informe FOESSA (2014) sobre “*exclusión y desarrollo social en España*”, expuso la no neutralidad de la crisis, y se está ignorando que las consecuencias de la recesión no permiten pensar que la “casilla de salida” en el nuevo ciclo económico sea la misma para todos. Las secuelas han sido de diferente índole y la recesión ha frenado el proceso de convergencia regional e incluso lo ha revertido, principalmente debido a dos razones: deterioro del mercado laboral (aumento del desempleo, con elevada tasa de paro del sustentador principal y un aumento del número de familias que no reciben ingresos) y procesos de consolidación fiscal para cumplir con los requisitos de deuda pública, que lleva a que se reduzcan las diferencias entre pobreza y desigualdad. Los datos del informe son relevantes.

El informe AROPE (2015) sobre la población española da datos muy precisos. Parece ser que los ingresos medios anuales son indicadores del nivel de vida, en este caso, en cada Comunidad Autónoma. La mitad de las regiones está por encima de la media (País Vasco, Navarra, Madrid, Aragón, Cataluña, Asturias, La Rioja), otras rondan la media (Balears, Castilla y León, Cantabria y Galicia), y el resto (Valencia, Canarias, Castilla La Mancha, Extremadura, Andalucía, Murcia) quedan por debajo de ella. En el **Anexo n.º 1** podemos ver la tabla de ingresos medios anuales en nuestro país y la tasa de riesgo de pobreza existente en 2015 para cada Comunidad Autónoma. Podemos observar que las posiciones son las mismas en ambas gráficas, y que por lo tanto se cumple qué, donde hay más ingresos, hay menor riesgo de pobreza.

Si comparamos a la infancia española con el resto de población mayor, vemos que estamos ante un grupo además de vulnerable, afectado de un gran riesgo de exclusión, pues su tasa de pobreza no bajó del 27% durante la crisis, quedando situada en 2015 en casi el 29% de menores de 16 años, mientras que la población mayor de edad ronda el 20% durante casi toda la crisis.

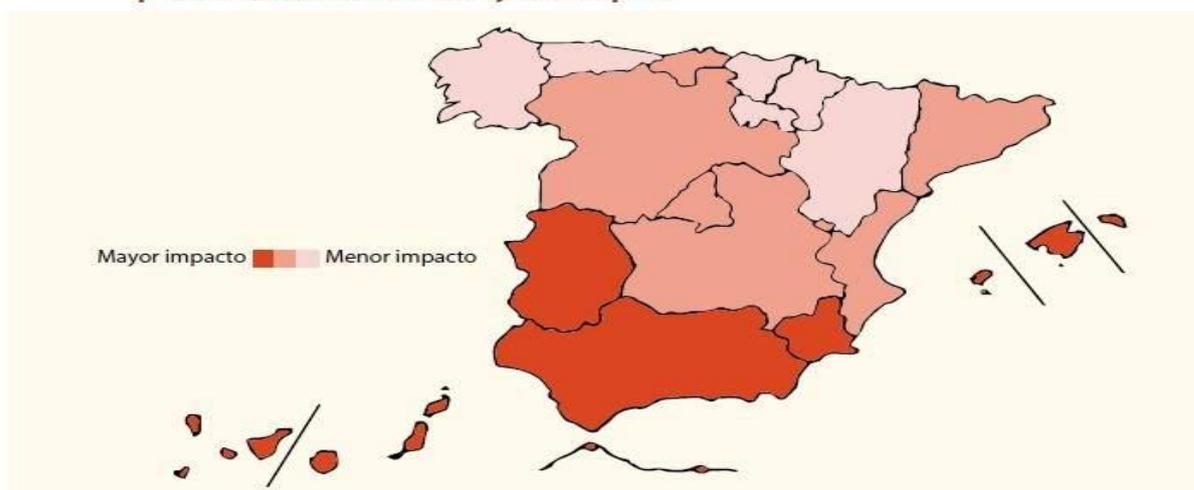
Población en riesgo de pobreza por edad

Porcentajes					
Año de realización de la encuesta:	2011	2012	2013	2014	2015
Ingresos del año:	2010	2011	2012	2013	2014
TOTAL	20,6	20,8	20,4	22,2	22,1
Menos de 16 años	27,2	26,9	26,7	30,1	28,8
16 y más años	19,4	19,7	19,2	20,7	20,8
De 16 a 64 años	19,3	20,9	20,8	23,2	23,2
65 y más años	19,8	14,8	12,7	11,4	12,3

Fuente: INE (2015). Recuperado de <http://www.ine.es/prensa/np969.pdf>

En conclusión, las perspectivas no son nada halagüeñas. El eje norte-sur no solo se mantiene, sino que tienden a incrementar sus diferencias, con especial empeoramiento de Castilla La Mancha y Comunidad Valenciana en el eje sur y de Asturias y Galicia en el eje norte. La situación de salida para el conjunto de las CC.AA. ofrece una peor situación que antes de la crisis, y seguramente en los próximos años seguiremos viendo el carácter contra-cíclico de la desigualdad y sin descartar la posibilidad de que aumente la bolsa de exclusión social a pesar del crecimiento económico. (FOESSA, 2016).

IMAGEN 1. Primer impacto de la crisis a través de los indicadores de desigualdad, pobreza, exclusión social y desempleo



Fuente: Elaboración propia a partir de microdatos de la EPA y ECV.

Fuente: FOESSA (2016). Análisis y Perspectivas 2016: Expulsión Social y recuperación Económica, p. 21. Recuperado de http://www.foessa.es/publicaciones_compra.aspx?id=5279&

En concreto, desde los Servicios Sociales, el objetivo primordial es satisfacer la cobertura de las necesidades básicas de tantas y tantas familias que viven en una situación de constante carencia. Por ello, Blanco (2008) sostiene que la actuación con menores en situación de riesgo se debe producir en su mismo entorno, ya sea desde los Servicios sociales generales (trabajo social individual o familiar, educación social, apoyo psicoterapéutico, etc.) o desde los recursos de apoyo (Centros de Día, programas de ocio y tiempo libre, talleres de inserción laboral) en su mayoría gestionados por entidades de la iniciativa social y subvencionados con fondos públicos.

En este marco, el interés superior del menor actuará como principio rector de toda intervención, y se articulará según los siguientes principios generales:

- Los niños tienen derecho a que se cubran sus *necesidades básicas*.
- Los menores no pueden satisfacer por sí mismos sus necesidades ni protegerse de todos los riesgos.
- La familia es la institución que mejor puede dar respuesta a las demandas y necesidades de los hijos.
- La familia por sí sola no puede satisfacer todas las demandas del niño, y es aquí donde la escuela juega su papel complementario.
- Cuando los niños sufren carencias y riesgos, los adultos tienen el deber de denunciarlo y ayudar de manera eficaz. Si sus padres no pueden ejercer sus responsabilidades, la comunidad debe intervenir.
- Cuando las carencias o riesgos sobrepasen a familia y escuela, los servicios sociales deben intervenir.

2.3. La situación en Asturias

En Asturias, el impacto de la crisis en los últimos años y el desmantelamiento casi por completo del tejido económico e industrial asturiano ha llevado a situaciones de verdadera alerta para muchas de las familias asturianas. A continuación, intentaremos ver las causas que nos han llevado a tal situación, comenzando por un breve repaso a los estudios e informes realizados a nivel regional sobre el fenómeno de la exclusión.

Hasta el momento del inicio de la crisis económica acontecida en la última década, no son muchos los estudios realizados sobre el tema a nivel regional, exceptuando el de Pérez Yruela et al. (2004), sobre "*Pobreza y exclusión social en el Principado de Asturias*", y un estudio Universitario de 2007 coordinado por Gloria Braga Blanco, al que nos vamos a referir más adelante. En la actualidad ya hay variedad de estudios, sobre todo a cargo de agencias como FOESSA o Asociaciones como UNICEF, que dejan buena cuenta de la situación en nuestra comunidad, en lo que se refiere a pobreza o exclusión social.

Pérez Yruela et al. (2004) presentó en su momento el caso de Asturias como singular por varias razones, al haber razones económicas y relacionadas con el mercado de trabajo que ayudaban a entender las raíces económicas de la exclusión del empleo:

- Descenso de la población activa y ocupada, sobre todo en la agricultura y la industria.
- Tasa de desempleo en torno a la media nacional, con predominancia del sector servicios.
- Abandono progresivo de los núcleos rurales hacia los urbanos.
- Paro de larga duración muy superior a las tasas medias de España.
- Destrucción de empleo no cualificado.
- Envejecimiento de la población mucho más intenso que en el resto de España.

Sociológicamente, somos una sociedad caracterizada por dos grandes ejes:

- Declive industrial de la región, que contaba con un tejido social muy fuerte. El declive se ve reflejado en los cambios sectoriales de la economía asturiana y en los cambios ocupacionales, en el retroceso de la población ocupada y en la sustitución de un empleo altamente protegido y subsidiado por otro crecientemente desregulado y precario, que lleva a visibilizar los riesgos de la exclusión y lleva a una rebaja de expectativas personales.
- La salida hacia un modelo de sociedad más vulnerable ha sido menor gracias a la acción protectora de la Seguridad Social y las políticas públicas, además del papel protector e integrador de la familia, ante una reconversión industrial poco traumática, donde se ha creado un espacio de precariedad integrada, de baja conflictividad social pero con costes sociales que son básicamente dos: la sustitución de la clase obrera por una nueva clase de trabajadores y la feminización de la precariedad (Pérez Yruela et al., 2004).

Estas razones han llevado a que en Asturias el mapa de riesgos de la exclusión se haya ampliado y sea cada vez más complejo, tanto por los profundos cambios acontecidos en la estructura económica como en la estructura social. Y aquí es donde cobra especial importancia el papel de los sistemas de protección social y la red familiar. Los sistemas de protección social materializan derechos sociales cuya universalización o limitación es fundamental por su contribución al capital social de los ciudadanos (sanidad, educación y servicios sociales) o por su impacto en los niveles de renta y consumo (sistema de pensiones y prestaciones por desempleo). (Pérez Yruela et al. 2004).

Por suerte, el papel del sector público en Asturias es más relevante que en otras partes del país, ya que la acción estatal empresarial ha sido sustituida por las acciones redistributivas de la Seguridad Social vía prestaciones por desempleo y pensiones de jubilación e invalidez. Y todo ello ha favorecido que en Asturias las tasas de pobreza sean inferiores a las tasas medias nacionales.

En 2010 aparecieron estudios más concretos sobre áreas específicas de nuestra región. Fue Juan Ramón Rodríguez Fernández (2010), un técnico del Equipo Territorial de Servicios Sociales de la zona VII, de la Consejería de Vivienda y Bienestar Social, quien delimitó el estudio de la exclusión social a la cuenca minera, en concreto a la cuenca del Caudal (Concejos de Mieres, Lena, Aller).

El estudio más reciente es un informe publicado en 2016, el *Informe AROPE "sobre el estado de la pobreza en España"*, a cargo de Juan Carlos Llano Ortiz. En el caso asturiano comienza analizando los movimientos demográficos acontecidos entre 2010-2015, sobre todo entre los inmigrantes que han retornado a sus países de origen debido a la crisis que nos golpeó en los últimos años. Según este informe, y lo que desvela esta gráfica, en 2015 el 24,2% de la población asturiana estaba en riesgo de pobreza o exclusión, que en términos absolutos supone 254.397 personas en riesgo de pobreza y/o exclusión, de las cuales 6000 pertenecen al aumento de ese último año (+ 0,8%). Véase:

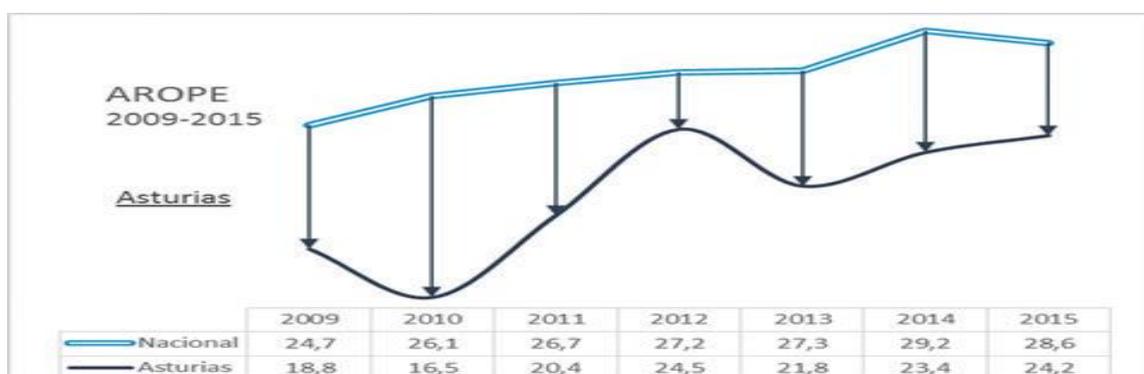


Gráfico 103. Informe AROPE 2009-2015. Asturias, p. 109. Recuperado de http://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe_AROPE_2016.pdf

A continuación, podemos ver los niveles de pobreza existentes en el año 2015 en Asturias y en España. Vemos que son cifras relativamente similares, que desvelan que la situación en España está ligeramente peor que en Asturias, ya que a nivel nacional hay un 7,6 % de pobreza severa, frente al 4,4% que se detecta en Asturias, y lo mismo ocurre con los niveles de pobreza (14,5% en España frente al 12,3% en Asturias) y de no pobreza (el 77,9% de la población española no es pobre, frente al 83,3 % de la población asturiana que tampoco lo es).

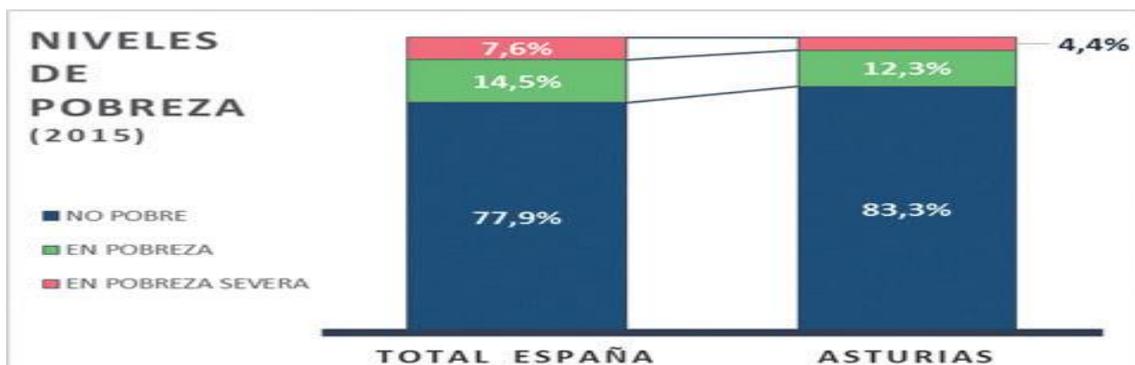


Gráfico 103. Informe AROPE 2009-2015. Asturias, p. 110. Recuperado de http://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe_AROPE_2016.pdf

Según este informe, son unos números que nos deberían alarmar, más que nada porque cada día que pasa hay más ancianos, cuya situación de pobreza depende principalmente del importe de la pensión, y sabiendo que el 41,6 % de las pensiones está por debajo del umbral de la pobreza, existe un total de 125.000 personas mayores en riesgo de pobreza o exclusión social a causa de sus bajas pensiones.

Según Pérez Yruela et al. (2004), otra de las razones que llevan a que mayor número de personas estén inmersas en el umbral de la pobreza son los cambios en el sistema productivo asturiano, que tiene unas dificultades enormes para crear empleo o para favorecer procesos de integración laboral, que son factores determinantes a la hora de reducir las tasas de precariedad al depender en gran medida de la cantidad de empleo, de su estabilidad en el tiempo o de su calidad y eso es lo que nos está llevando a una lenta pero progresiva extensión del espacio de la precariedad debido a la debilidad de la base económica y al retroceso del mercado de trabajo.

Estos autores sostienen que en el mundo rural los problemas de exclusión se contemplan con menor dramatismo, ya que, aunque se ha agudizado el problema del aislamiento territorial y el envejecimiento de la población, se están desarrollando iniciativas económicas vinculadas a los servicios y el turismo que están revitalizando algunas zonas. Por el contrario, las cuencas mineras, por ejemplo, ha sufrido durante la última década un mayor impacto de la exclusión, debido a la pérdida de empleos y a la seguridad que los caracterizaba (p. 148).

En las cuencas mineras, zona donde se va a desarrollar nuestro estudio, existe un elevado nivel de desempleo y una masa notable de jubilados anticipadamente. Aquí el problema es el paro, el declive económico y el desarraigo o deterioro social que supone que una parte importante de la población *“no tenga ninguna función social y sobreviva a sus roles”*, además de otros problemas de desestructuración familiar (Pérez Yruela et al. 2004)

En síntesis, las políticas sociales regionales y estatales han ampliado su cobertura y prestaciones contribuyendo a mantener una cohesión social

importante, pero este logro no ha permitido reducir las tasas de pobreza más severa ni potenciar más activamente la inserción laboral (Pérez Yruela et al. 2004). Las conclusiones de este estudio son generalizables y actualizables al día de hoy:

- El problema de la pobreza y la exclusión en Asturias es una combinación de situaciones de pobreza tradicional y residual con una nueva pobreza o precariedad. El espacio dominante de la exclusión es la vulnerabilidad que afecta a nuevas capas sociales como jóvenes, mujeres trabajadoras, inmigrantes, etc.
- La realidad de la vulnerabilidad social debe ser explicada en base a los profundos cambios en el modelo económico y en el tipo de mercado de trabajo y su impacto en la estructura social. La acción pública ha permitido que no se produzcan quiebras sociales y que la vulnerabilidad sea de carácter integrado a costa de asumir rupturas y bloqueos en los procesos de sustitución laboral y generacional.
- La tipología social de las personas excluidas nos revela la complejidad social del problema y la multidimensionalidad de la misma en la que es preciso tener en cuenta variables como el género, empleo, salud, vivienda y otras situaciones específicas que deben orientar la acción pública sobre la doble óptica del universalismo y del grupalismo al mismo tiempo, con programas de carácter general en favor del desarrollo de los derechos sociales y programas concretos que tengan en cuenta las diferencias que se han producido en el espacio de la exclusión. (Pérez Yruela et al., 2004).

También podemos destacar el informe sobre *“la situación de la infancia gitana en Asturias”*, un documento promovido por Consejería de Bienestar Social y Vivienda en 2011. En este informe, Álvarez, González y San Fabián (2011) logran definir con acierto los conceptos de **“Infancia en riesgo”** y de **“Exclusión social”**.

Para ellos, infancia en riesgo es, *“una infancia que debido a factores sociales, económicos y culturales son especialmente vulnerables a padecer situaciones de riesgo o exclusión social”*. Además, entienden la exclusión social como *“un fenómeno estructural, dinámico, multifactorial y multidimensional que hace referencia al no acceso a los derechos básicos de la ciudadanía, al empleo, actividad económica, a las relaciones sociales, a la protección, a la educación, a la salud, a la vivienda, etc.”*. Su carácter dinámico y cambiante hace que no sea posible establecer un patrón fijo del colectivo de excluidos o de factores de exclusión, al tratarse de una situación social a la que se puede llegar desde múltiples trayectorias, pero de la que también es posible salir.

Según el estudio sobre “*la situación de la Infancia en Asturias*”, coordinado por Gloria Blanco en 2007, la infancia es uno de los grupos especialmente afectados por las consecuencias derivadas de esta crisis y como grupo social con cultura propia que es, también deberá ser sometido a estudio, siendo uno de los aspectos en los que nos debemos fijar los conceptos de ocio y tiempo libre, que han sufrido cambios importantes al no limitarse ya al tiempo de descanso o diversión. En este estudio, se afirma que el tiempo libre de los menores es un cúmulo de actividades localizadas, con finalidad educativa y sometidas a la fiscalización de los adultos, pareciendo más una continuación de las actividades escolares, como una forma de satisfacer las necesidades adultas más que la de los menores.

El gran abanico de programas de atención social que tenemos en Asturias deberá desarrollar medidas preventivas y protectoras que eviten situaciones de exclusión o desamparo de los menores. Según este estudio, las nuevas realidades sociales conllevan nuevos factores que pueden ser generadores de riesgo social, como pueden ser: creciente diversificación étnica, alteración de las pirámides de edad, pluralidad de formas de convivencia familiar, mayor precariedad laboral, pérdida de la influencia educativa de la escuela, aumento de familias monoparentales, dificultades para compaginar la vida laboral y familiar, etc. Por ello será preciso que se diseñen intervenciones innovadoras que den respuesta a la nueva realidad de los menores, especialmente aquellos en riesgo, como educadores de calle, educadores de familia o un mayor número de Centros de Día para atender a menores en riesgo.

Nuestra comunidad autónoma no es de las regiones que peor está, como se muestra en varias gráficas y tablas. Para Braga et al. (2007), desde la Consejería de Servicios Sociales llevan años dejándose la piel para mejorar el sistema, a través del desarrollo de recursos especializados en infancia y familia como demuestra el aumento de Equipos de Intervención Técnica de Apoyo a Familias, Equipos Territoriales de Área, Centros de Día para Menores u otros, etc., llevando a un aumento considerable de los programas de carácter preventivo a lo largo de los últimos años, y que estudiaremos a continuación.

Analicemos la situación a través de diversos gráficos. En ellos podemos ver que las cifras asturianas no son de las peores, aunque resaltan los números de Cantabria, que solo tiene el 12,6% de pobreza infantil, seguido de otras como Castilla- León, Galicia o País Vasco que rondan el 17-19% de pobreza infantil. La media asturiana es más o menos similar a la de otras regiones como Andalucía y Castilla La Mancha (23%) o Valencia, Extremadura y la Rioja (25%). En el polo opuesto cabe destacar las elevadas cifras de regiones como Baleares (33%), Canarias y Cataluña (30%). La media nacional es similar a la media asturiana y se mantiene en torno al 25%. (**Ver Anexo 2a**).

A continuación, si nos centramos en nuestra región, podemos ver el desglose por municipios, en lo que a pobreza infantil se refiere. Si comparamos el porcentaje entre Oviedo (25,5%) y Gijón (42,6%) podríamos decir que algo serio está pasando en Gijón, pues su tasa es seguramente una de las más elevadas de España. De la misma manera destacaríamos las elevadas cifras de los municipios asturianos entre 10.000-20.000 habitantes (31,2%) y el escaso porcentaje de pobreza en municipios con población entre 20.000 y 100.000 habitantes (11%). **(Ver Anexo 2b).**

Si nos centramos en la población infantil asturiana podemos ver su situación a través de los diversos gráficos. El primero nos señala el porcentaje de niños en riesgo de pobreza o exclusión en Asturias y en España. Vemos que 1/3 de los menores de edad en España están en situación de riesgo, mientras que en Asturias solamente lo está el 26,7% de menores. **(Ver Anexo 2c).**

Una muestra de que sueldos más elevados o más puestos de trabajo ayudarían a reducir el porcentaje de menores en riesgo es la siguiente. El 27,5% de menores en España vive en hogares con una renta inferior al 60% de la media nacional, mientras que en Asturias el 22,1% vive en este tipo de hogares con carencias materiales. Hay indicadores que desvelan la carencia material severa, que se han intentado uniformizar para poder analizar y comparar a nivel europeo cuál es la situación de las familias. Sorprenden estas cifras, que parece que iban a seguir la tónica de casi todas las gráficas y datos, en donde la media nacional siempre era ligeramente inferior a la regional, pero no es este el caso. **(Ver Anexo 2d).**

CAPÍTULO 3. RECURSOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA, FAMILIA Y ADOLESCENCIA EN ASTURIAS. LOS CENTROS DE DÍA PARA MENORES.

3.1. Los Programas de Atención Social en Asturias

La Ley 1/2003 de Servicios Sociales ya señalaba la necesidad de diseñar "*Medidas dirigidas a prevenir la exclusión social y promover la autonomía de las personas en riesgo o situación de padecerlo*" (art. 24), pudiendo constituir programas específicos y acciones de tipología diversa destinados tanto a personas como a grupos específicos (Álvarez et al., 2011, p. 124).

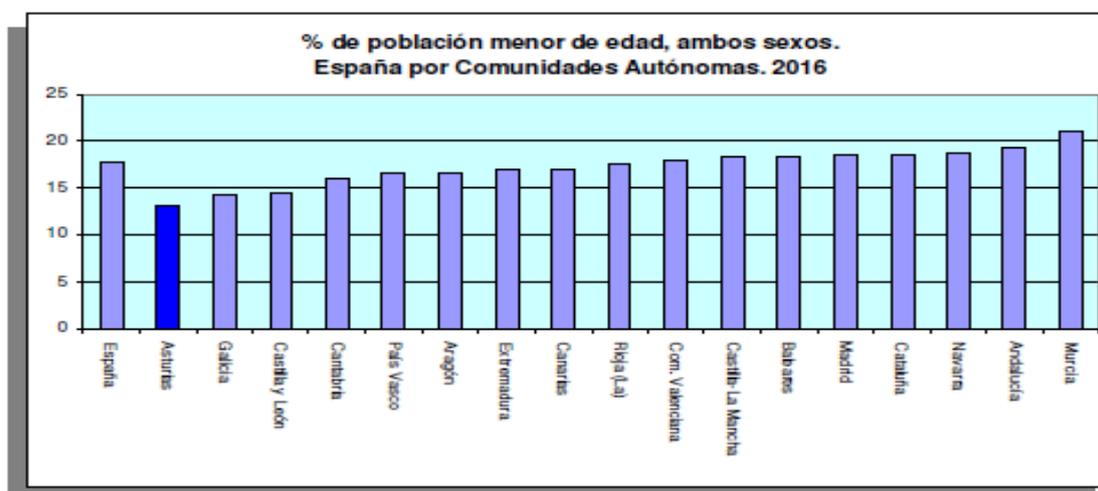
Asturias fue pionera a la hora de establecer un sistema de Servicios Sociales, y desde un primer momento ha desarrollado variedad de servicios y programas para intentar cubrir las necesidades y demandas de diferentes colectivos. Los Servicios Sociales trabajan a través de programas para atender las demandas de apoyo en campos muy diversos: salud, malos tratos, situaciones de riesgo,

problemas de integración por causas étnicas, políticas, religiosas, etc. (Martínez et al. 2015).

Nuestro estudio nos lleva directamente a centrarnos en dos sectores concretos de población: la familia y la infancia y adolescencia, siempre enfocados desde el ámbito de los Servicios Sociales. Dentro de tal variedad de recursos, Álvarez et al. (2011) también hablan sobre el desarrollo de la Atención Social:

“Los programas y recursos públicos de atención a la infancia también han sufrido una evolución importante, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo, tendiendo a la diversificación y ampliación de la cobertura para atender las nuevas necesidades del colectivo destinatario. En la actualidad estos dispositivos podemos clasificarlos los dos grandes grupos: de prevención y apoyo familiar/ de protección de menores” (p. 125).

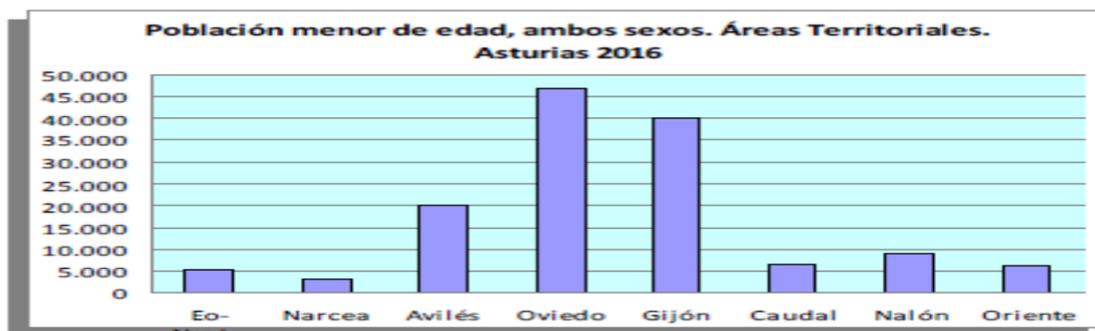
La Memoria 2016 del Instituto Asturiano de la Infancia nos desvela datos sobre población infantil, que considero necesario conocer.



Fuente: Observatorio de la Infancia de Asturias: Memoria 2016, p. 3. Recuperado de <http://www.observatoriodelainfanciadeasturias.es/documentos/f19042017072940.pdf>

Como podemos observar en la gráfica, la población infantil asturiana es muy inferior en número a la media nacional (apenas llega al 13,2% de la población total asturiana, según datos del INE, siendo un porcentaje un 4% inferior a la media nacional), y como antes comentamos, la inversión nacional en menores es un 64% inferior a nivel nacional que a nivel autonómico.

Según el padrón 2016, Asturias cuenta con casi 137.000 menores de 18 años, de los que 70.000 son niños y 67.000 niñas. Como podemos observar las áreas más pobladas (Oviedo, Gijón y Avilés) son las que mayor número de menores alberga, con un total de 107.000, quedando los 30.000 restantes repartidos por el resto de la geografía asturiana. Podemos verlo de manera gráfica a continuación:



Fuente: Observatorio de la Infancia de Asturias: Memoria 2016, p. 5. Recuperado de <http://www.observatoriodelainfanciadeasturias.es/documentos/f19042017072940.pdf>

La población infantil en riesgo de exclusión social es el 22% de esos 137.000 menores y, por tanto, los menores en riesgo en Asturias podríamos cifrarlos en torno a 30.000. Si analizamos las cifras de los últimos años en cuanto a recursos disponibles observando datos en la página del SADEI, obtenemos un cuadro muy revelador.

sadei

Evolución de los recursos y servicios de atención social destinados a la infancia

Período 2004-2013

Asturias

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Tutelas y acogimiento										
Tutelas <i>ex lege</i>	533	633	600	640	642	640	565	654	730	647
Menores en acogimiento residencial	360	355	467	479	440	407	414	391	371	322
Menores en acogimiento familiar administrativo	423	408	228	230	259	319	355	369	310	289
Menores en acogimiento familiar judicial	308	307	277	287	285	306	418	402	382	349
Adopción nacional										
Solicitudes pendientes	121	108	106	119	134	189	227	284	293	297
Propuestas presentadas por la entidad pública	43	35	32	70	70	83	97	101	109	34
Autos de adopción constituidos	20	32	31	17	29	37	40	38	33	40
Adopción internacional										
Número de adopciones internacionales	-	-	-	-	26	31	80	38	33	28
Nuevas solicitudes de informe psicosocial	123	168	171	124	86	76	70	89	41	25
Informes psicosociales idóneos emitidos	49	61	131	78	172	139	47	95	40	41
Informes psicosociales no idóneos emitidos	2	1	4	2	1	1	0	6	2	1
Plazas en equipamientos										
Plazas en centros de día de menores	-	-	230	310	390	777	854	1.251	-	-
Plazas en centros de alojamiento de menores	-	-	447	404	440	478	467	467	-	-

SADEI (2015). Información estadística sobre recursos y servicios de atención social. Oviedo. Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales. Recuperado de <http://www.sadei.es/es/cargarAplicacionIndiceTematico.do>

Álvarez et al (2011), además de establecer recursos preventivos, aluden a que deben ser compensatorios:

“Las situaciones de desigualdad social, económica o de derechos deben ser objeto de una especial atención por parte de los poderes públicos, no solo mediante el desarrollo de medidas y normas que favorezcan la igualdad y la normalización de todas aquellas personas o colectivos que se encuentran en una situación de desventaja social, sino también a través de la creación de “recursos y programas compensatorios” que faciliten esta integración”. (p. 130).

En el **Anexo N.º 3** se muestra un esquema de la página de inicio de la Web de la Consejería de Servicios y Derechos Sociales, donde podemos ver los recursos preventivos y compensatorios que ponen a disposición de los menores y sus familias.
<https://www.asturias.es/portal/site/webasturias/menuitem.f6d8fb00dc819a6bd9db8433f2300030/?vgnextoid=ab8344faf08ad210VgnVCM1000002f030003RCRD&vgnnextchannel=68e71ff36389d210VgnVCM1000002f030003RCRD&i18n.http.lang=es>

Si pinchamos en el apartado 4 <https://www.asturias.es/portal/site/webasturias/menuitem.4b280f8214549ead3e2d6f77f2300030/?vgnextoid=14339cb1f477f010VgnVCM100000b0030a0aRCRD&vgnnextchannel=0dc402a263b6e210VgnVCM1000002f030003RCRD&i18n.http.lang=es>, podemos ver una lista más específica de los recursos disponibles en lo que se refiere a “Apoyo y atención”, sección “Protección social”, que vamos a tratar con mayor profundidad a continuación. Hay que decir que dejaremos de lado las medidas protectoras y nos centraremos en los recursos de *prevención y apoyo a las familias*. Estos son:

1. Programa de Régimen de Día

Es un programa de atención integral desarrollado en un centro de alojamiento y en horario diurno a menores en situación de riesgo, manteniendo a los mismos durante el resto del día, fines de semana y vacaciones escolares en su medio familiar. Se apoya y complementa de esta forma a la familia en determinados ámbitos de trabajo con el menor (educativo, sanitario, ocio) y se realiza un seguimiento de la evolución del mismo.

Está dirigido a menores en situación de desprotección grave y sus familias, desarrollando el correspondiente PISEF (Programa de intervención socio educativa familiar). Aborda dos niveles de intervención, el individual, dirigido a los menores, y el familiar con el objetivo de aumentar la capacitación de las familias para que retomen las funciones de educación y control, y asuman progresivamente su responsabilidad. Está financiado por el Instituto Asturiano de Atención Integral a la Infancia y gestionado por entidades privadas. Su acceso al mismo se realiza por derivación del IAAll, previa instrucción de expediente de protección, declaración del riesgo y aplicación de la medida de apoyo familiar.

Actividad desarrollada en el año 2016

ENTIDAD TITULAR	LOCALIDAD	MENORES ATENDIDOS
Fundación Siloé	Gijón 1	11
Fundación Siloé	Gijón 2	10
Fundación Siloé	Mieres	9
Cruz de los Ángeles	La Felguera	12
Abierto Asturias	Avilés	13
El Patiu	Llanes	7
Trama	Oviedo	10
TOTAL		72

2. Programa de Adolescentes

Es un programa especializado en la intervención con adolescentes en situación de riesgo de exclusión social a través de actuaciones de carácter socioeducativo. Se dirige a la integración de adolescentes en su propio entorno familiar y social y tiene como finalidad dotarles de los instrumentos necesarios para hacer frente de forma adecuada a su futura independencia.

Edad	Nº de menores
13 a 15 años	15
15 a 16 años	15
16 a 17 años	23
17 a 18 años	11
Sexo	
Chicos	43
Chicas	21
Total de menores atendidos	64

3. Programa “Con mi familia”

Se dirige a la integración familiar y social de adolescentes tutelados por el Principado de Asturias y tiene como finalidad dotarles de los instrumentos necesarios para hacer frente de un modo adecuado a su futura independencia.

Total de menores atendidos en 2016	14
---	-----------

4. Programa de Intervención Socioeducativa con menores infractores. Asociación TRAMA.

Su objetivo es la prevención de conductas disruptivas en menores en conflicto social. Trata de homogeneizar procedimientos de intervención con menores y concienciarlos de las consecuencias de sus actos. Se dirige a menores de 14 años que son derivados desde la Fiscalía de Menores.

Edad	Nº de menores
< de 12 años	--
De 12 a 13 años	5
De 13 a 14 años	3
De 14 a 16 años	7
Sexo	
Chicos	10
Chicas	5
Total de menores atendidos	15

5. Centros de Acogida de mujeres maltratadas

Es un recurso de atención especializada, que pretende proporcionar un alojamiento temporal que posibilite una atención integral de mujeres gestantes, o con hijos/as a su cargo, en situación de riesgo social, de manera que garantice el bienestar de los menores y la salvaguarda de su seguridad e integridad básica, eliminando o aminorando los factores que en cada caso están provocando la situación de riesgo. Se desarrollarán programas de capacitación parental, la promoción y la autonomía personal.

<i>Mujeres con problemática sociofamiliar grave. Amaranta.</i>	
Población Usuaría	Acogidos
Total de Mujeres	6
Total de Personas a cargo (hijos/as)	7
<i>Total</i>	13

<i>Programa Albéniz</i>	
Población Usuaría	Nº Ingresos
Total Mujeres	19
Total Personas a cargo (hijos/as)	20
Total ingresos	39

<i>Total de mujeres + personas a cargo</i>	52
Total Mujeres	25
Total Personas a cargo (hijos/as)	27

6. Centros de Día para Menores

Es un recurso de apoyo a la familia cuando esta atraviesa una situación de especial dificultad para hacerse cargo de sus hijos menores en horario extraescolar, teniendo carácter complementario con otras medidas de intervención social.

Entidad titular, localización, número de centros y menores atendidos durante el año 20164

ENTIDAD TITULAR	LOCALIZACIÓN	Nº DE CENTROS	MENORES ATENDIDOS
Fundación Siloé	Gijón	1	15
Fundación Siloé	Gijón	1	25
Fundación Siloé	S.M.R.A.	1	18
Fundación Cruz de los Ángeles	Langreo	1	27
Fundación Cruz de los Ángeles	Avilés	1	30
El Patiu	Llanes	1	28
Cáritas	Gijón	1	14
Cáritas	Avilés	1	8
TOTAL		9	165

7. Programa de Orientación y Mediación familiar

Es un programa que utiliza la orientación y la mediación con el objetivo de resolver los conflictos que se puedan generar en la familia y que promueve el mantenimiento del menor en su medio familiar y social. Se realizan intervenciones psicoterapéuticas dirigidas a mejorar el bienestar psicológico de los menores y sus familias, produciendo un cambio positivo en las relaciones interpersonales y favoreciendo el desarrollo de habilidades para la resolución de problemas presentes y futuros.

Atención prestada en el año estudiado	Total
Nº de familias atendidas	64
Nº de menores participantes en los programas	82

8. Punto de Encuentro familiar

Es una alternativa de intervención temporal, realizada en un lugar idóneo y neutral atendido por equipo técnico, donde se producen las visitas del progenitor no custodio o con la familia biológica en caso de menores que viven en acogimiento familiar.

Menores atendidos durante el año 2016					
Edad	Oviedo	Gijón	Avilés	Navia	Total
0 a 5 años	49	71	45	2	167
6 a 11 años	80	80	61	3	224
12 a 14 años	24	18	10	--	52
15 y más años	11	3	2	--	16
Total	164	172	118	5	459
Niños	82	98	60	3	243
Niñas	82	74	58	2	216

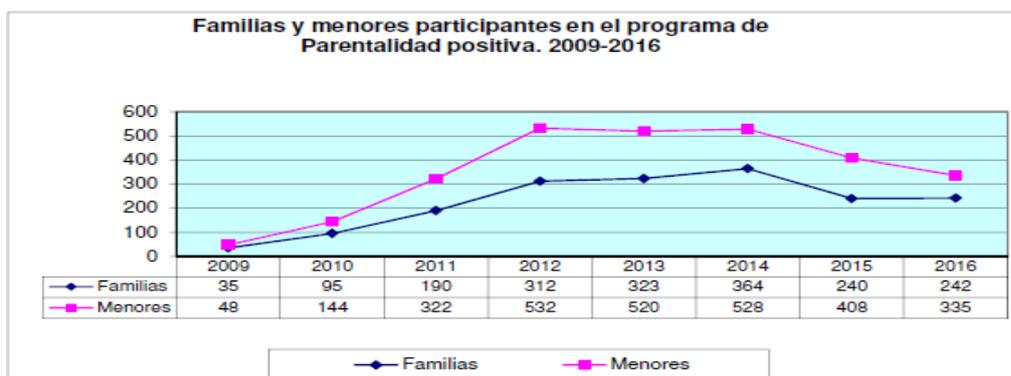
9. Programa de Reunificación familiar

Es un programa de intervención técnica dirigida a menores alojados en centros de protección y sus familias, y orientada a solventar las dificultades que motivaron la medida de protección y procurar la reunificación familiar.

Número de familias atendidas en 2016	Nº de menores atendidos en 2016
13	24

10. Programa de Parentalidad positiva

Es una intervención técnica para capacitar a todos los padres y madres con hijos menores de edad. Se desarrolla a través de los Servicios Sociales Municipales, con el apoyo de los equipos territoriales de área y del EITAF.



11. Guarderías infantiles para niños y niñas de 0 a 3 años

Centros de apoyo a la familia en los que se ofrece atención integral a los niños y niñas de 0 a 3 años y se facilita la conciliación entre la vida familiar y laboral. Desarrollada a través de centros de titularidad pública dependientes del Instituto Asturiano de Atención Integral a la Infancia.

CENTROS	Nº DE PLAZAS
4 centros dependientes del I.A.A.I.I.	258

	Localidad	Nº Menores atendidos
E.I. Jardín de Infancia Cantos	Avilés	101
E.I. Jardín de Infancia Pumarín	Gijón	103
E.I. Jardín de Infancia de Roces	Gijón	91
E.I. Jardín de Infancia la Carisa	Oviedo	114
TOTAL		409

12. Programa de Intervención Técnica de apoyo a la familia

Es un programa de actuación profesional dirigido a restablecer y facilitar el adecuado ejercicio de las funciones parentales, mejorando las relaciones sociofamiliares y promoviendo el bienestar del menor. Destinado a menores en situación de riesgo y desamparo y sus familias.

Número de equipos, ubicación territorial, familias y menores atendidos. Año 2016

AMBITO TERRITORIAL E.I.T.A.F.	Nº de Equipos	Personal técnico	Nº de familias atendidas	Nº de menores atendidos
Langreo	1	4	81	152
Siero	1	3	74	124
Mieres	1	3	68	106
Gijón	2	6	111	150
Oviedo	2	6	137	229
Mancomunidad Cinco Villas, Castrillón, Cudillero, Corvera y Gozón	1	3	60	104
Avilés	1	3	114	205
Laviana- Alto Nalón	1	2	48	78
San Martín del Rey Aurelio	1	2	53	97
Mancomunidad del Oriente	1	2	12	21
Llanera, Riosa, Morcín y Ribera de Arriba	1	2	46	71
Grado, Candamo, Salas, Santo Adriano, Yernes y Tameza, Proaza, Teverga, Quirós y Las Regueras	1	2	39	60
Total	14	38	843	1397

13. Programas para promover la participación infantil

Su objetivo es promover que las comunidades municipales sean más sensibles y protectoras de los derechos de la infancia a través del ejercicio de los derechos de los niños a ser escuchados en relación con los asuntos que les conciernen.

Nº de ayuntamientos	Nº niños, niñas y adolescentes
31	1.000

14. Unidad de Primera Acogida y observación de menores

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 1/1995, de Protección del Menor, los menores desamparados cuya tutela asuma la Administración del Principado de Asturias recibirán una atención inmediata en los centros o unidades de primera acogida y observación dispuestos al efecto. Durante su estancia, que se recomienda no supere los cuarenta y cinco días, se analiza su problemática para determinar la medida de protección más adecuada.

15. Equipo Técnico de Recepción, estudio y valoración

Se encarga de la recepción, estudio y valoración de la medida a adoptar con respecto a los expedientes de protección de menores abiertos por el Instituto Asturiano de Atención Social a la Infancia, Familia y Adolescencia.

16. Equipos de Intervención Técnica de apoyo a la familia

A través de intervenciones de carácter técnico persiguen eliminar o disminuir los factores generadores de desprotección y dificultad social y promover los factores de protección del menor y su familia. Se interviene con el objetivo de mantener al menor en su medio familiar y social cuando la situación ha sido calificada de riesgo o de facilitar su retorno al mismo cuando su protección ha hecho necesaria una separación temporal de ese medio.

Todos los datos resumidos, en lo que se refiere a menores atendidos en 2016 en estos programas, pueden consultarse en el **Anexo N.º 4**. Ahí podemos ver cómo aumenta el número de menores y familias atendidas, pero no excesivamente (solo aumenta la atención en 6 años hacia apenas 700 menores más).

3.2. El caso de los Centros de Día para Menores.

Dentro de los recursos de prevención e inserción de que dispone la Consejería de Servicios y Derechos Sociales, están los *Centros de Día para Menores*, que pasaremos a estudiar más al detalle, pues será el campo donde desarrolle mi investigación en la segunda parte de este trabajo. En este apartado trataremos de exponer cuál ha sido el desarrollo histórico de este tipo de centros y las conceptualizaciones y características, tanto de los centros como de sus usuarios, que les han otorgado las investigaciones sobre el tema.

Juan Manuel Sánchez, director de Aldeas Infantiles SOS, ya observó en 2011 que tradicionalmente, las medidas de protección a la infancia habían girado en torno a la separación del menor de su contexto natural de crecimiento, proporcionando entornos de desarrollo alternativos, tales como los centros de protección de menores o las residencias juveniles. Tales medidas carecían de perspectivas preventivas, es decir, no se intervenía para que el menor fuera separado de su familia biológica, sino que se intervenía para que el menor abandonara el seno familiar. Las medidas adoptadas se centraban en el menor y no en la familia, origen de las dificultades sociales de estos, y evidentemente, el problema seguía persistiendo y aumentando, puesto que los problemas familiares se filtraban en los centros educativos, en el entorno social y sobre todo en las relaciones interpersonales.

Este autor vio necesario desde un primer momento, promover recursos de prevención secundaria, al existir una laguna entre los recursos de prevención primaria (*de promoción y sensibilización de los derechos de la infancia*) y la terciaria (*protección, reforma, rehabilitación y separación de la familia*) y por ello considera que debería aumentar el número de recursos de prevención secundaria. Para él, los Centros de Día se presentan como un tipo de recurso ideal, al ofrecer un programa educativo multidimensional, donde se estimula su bienestar a la vez que se favorecen los procesos de integración familiar, escolar y social. Además, evitan y previenen la ejecución de medidas traumáticas para el menor y sus familias, además de reducir los costes que las distintas administraciones dirigen hacia estos fines (Sánchez, 2011a).

Jaume Trilla (citado por Sánchez y García, 2010, p. 132) fue uno de los primeros en escribir sobre los Centros abiertos o de día, y definió los centros abiertos como un *“Recurso de apoyo escolar y familiar, que, mediante la coordinación e interacción como estrategia metodológica, en beneficio de los menores y de sus familias, les hace partícipes de los procesos de integración”*.

Rosinach (Citado por Sánchez, 2014, p. 67), define los Centros de Día como *“Espacio educativo dirigido a niños y adolescentes que conviven en su domicilio con su familia. Es una intervención preventiva que debe reunir los siguientes requisitos: periodicidad diaria, equipo educativo estable, necesidad de intervención socioeducativa, compromiso de asistencia diaria y oferta de intervención educativa integral”*. Es un medio para paliar o prevenir situaciones de riesgo que dificultan la integración del menor, desde la misma situación de vulnerabilidad en que se encuentra, intentando disminuir los factores de riesgo que rodean al menor en sus distintas dimensiones: familiar, social y escolar.

Sánchez (2011a, p. 71) afirma que: *“Los Centros de Día para menores son recursos preventivos y educativos, donde todas sus actuaciones giran en torno a la transformación de las realidades de sus beneficiarios con la misión de integrar y normalizar”*. El fin último de los centros de día debe ser el desarrollo de habilidades sociales, la compensación de carencias educativas, la convivencia, la participación, la preparación para el trabajo, con el anhelo de lograr la normalización, el equilibrio y armonía de los distintos contextos por los que se desarrolla. La integración social supone el producto final del proceso socializador y es consecuencia del principio de normalización.

Aldeas Infantiles SOS, entidad puntera en este tipo de centros, y una de las Asociaciones que primero desarrolló este tipo de recursos, los define como:

Recursos de prevención para menores en situación de riesgo social o menores pertenecientes a familias con una cierta dinámica de normalidad, pero que necesitan de un apoyo diario y puntual para completar su formación y atención. Es un dispositivo diurno, alternativo al internamiento. En él se realizan actividades de apoyo, lúdicas y educativas que favorecen la adquisición de hábitos y de interacción social, incrementando las oportunidades de inclusión en la comunidad, sin olvidar la intervención familiar, con el fin de superar la situación problema, evitando así desarraigos innecesarios. (Sánchez, 2011a, p.111).

Años más tarde, la definición fue matizada por Sánchez y Mesa (2014, p.154), que los definieron como *“Programas educativos que intervienen en las principales dimensiones de desarrollo del niño: académica, familiar, personal y social, cumplen horarios extraescolares, desarrollando actividades tales como: refuerzo escolar, charlas educativas, asambleas y talleres temáticos de ocio y tiempo libre, etc. El perfil de usuarios está entre los 6 y 16 años, en menores que presenten fuerte rechazo a la escolarización normalizada, presencia de problemas importantes en su proceso de relación y socialización, situación familiar con grado de conflictividad en la convivencia que aconseja intervenciones especializadas de orientación familiar y que los beneficiarios del programa sean derivados por los Servicios Sociales de base”*.

La percepción de la sociedad sobre el mismo es la de un centro educativo que abre sus puertas fuera del horario escolar para que los niños usen sus instalaciones (principalmente deportivas) y disfruten de estas, con el objetivo de crear espacios seguros para el ocio y tiempo libre, y no se equivocan.

Sánchez (2013, p.68) aboga por trabajar estas áreas de forma integral, y en torno a estas *áreas de intervención*, que bien podrían ajustarse a los objetivos a alcanzar:

- Dar atención a menores, jóvenes y familias en peligro social, procurándoles la integración a la vida de la ciudad.
- Dar ayuda educativa y formativa necesaria para la mejora de sus aptitudes personales, rendimiento escolar y aprovechamiento de los momentos de ocio y tiempo libre.
- Compensar las deficiencias socioeducativas registradas en el entorno y personalizadas en los agentes sociales.
- Capacitar a las familias con problemas y carencias socioeducativas para el pleno progreso de sus responsabilidades y capacidades en relación con sus hijos y con el entorno.

Sánchez (2013, p.69) pretende hacerlo a través de distintos *polos de intervención*, que bien podrían asemejarse a los contenidos a desarrollar:

- Actuaciones vinculadas a la formación, capacitación y sensibilización de las familias respecto a la educación y crianza de sus hijos.
- Acciones relacionadas con el rendimiento académico: cobertura de déficits, reducción del absentismo y fracaso escolar, disminución de conductas disruptivas, implicar a las familias en la vida escolar de los hijos, etc.
- Estrategias que favorezcan la adquisición de competencias sociales, con énfasis en la participación ciudadana
- Acciones encaminadas a la mejora del autocontrol, autoestima y autoconocimiento (p.69).

Su modelo de gestión responde a un sistema donde entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro, y con profesionales remunerados desarrollan acciones orientadas metodológicamente por estos principios:

- existencia de relación de confianza mutua educador-menor.
- los menores son los protagonistas de su proceso.
- su acción se desarrolla en el ámbito del tiempo libre.
- se fomenta la creatividad y participación.

En este marco, desde el centro de día deben trabajarse estos aspectos, que para Sánchez y Mesa (2014) son: empatía, toma de decisiones, resolución de conflictos, negociación y mediación, prevención y civismo.

Según Sánchez y García (2010), son cinco los *pilares metodológicos*:

1. Coordinación con todas aquellas personas e instituciones que giran en torno a la vida del menor.

La marginación y la exclusión social tienen un origen multifactorial ocasionado por diversos elementos: desempleo, salud e higiene, vivienda, educación, relaciones sociales, personalidad, etc., y por tanto, las actuaciones deben realizarse desde esa multidimensionalidad estableciendo unos canales de coordinación con los profesionales (Maestros, personal de Servicios Sociales, Técnicos del Ayuntamiento, AMPAS, Asociaciones de vecinos, Servicios de salud) que intervienen con los menores y sus familias, creando espacios de trabajo multidisciplinarios.

2. Mediación en la vida diaria para satisfacer las necesidades básicas de los menores y sus familias.

El día a día se compone de acciones y actuaciones que giran en torno a la satisfacción de nuestras necesidades (alimenticias, higiénicas, laborales, escolares, de ocio y tiempo libre, etc.) que favorecen el bienestar social, personal y familiar. Pero existen muchos casos en que estas necesidades no son satisfechas y será el centro de día quien medie para que dichas necesidades sean satisfechas.

3. Vinculación emocional y afectiva necesaria para lograr la “autoridad moral”

La labor del centro en este caso debe ser favorecer, potenciar y estimular las relaciones humanas desde la afectividad. Habrá que conocer que déficits presenta para plantearle la mejora desde el afecto, la asertividad y la motivación necesaria para que pueda superarlo y transformarlo.

4. Intervención desde la educación formal, no formal e informal.

Desde el centro se apoyan los procesos educativos y se refuerza la labor del docente ya que actúa como mediador entre colegio-alumno-familia. La intervención desde el centro de día será compensar y apoyar en las dificultades institucionales y abordar los déficits escolares fuera del horario escolar con programas de apoyo y refuerzo, tutorías individualizadas, fortalecimiento de los aprendizajes básicos, habilidades sociales, que son tareas difíciles de acometer en la escuela.

5. Implicación de las familias en la vida del centro de día

Habrà que trabajar con la familia a la vez que se hace con el menor. En la entrevista inicial informan a los padres de que además de inscribir a sus hijos se les está inscribiendo a ellos, dándoles a entender que el trabajo educativo no solo es responsabilidad del centro. Nuestra intervención se centrará en fomentar procesos que conduzcan a una mejora de la estructura familiar (ya sea desde el punto de vista emocional, relacional o material), creando unas dinámicas estables y satisfactorias para sus miembros.

Sánchez (2011) dice que las acciones o *actividades* que en ellos se realizan son:

A) Ámbito familiar

- Proyección del centro de día en el hogar.
- Acercamiento de los padres a los centros educativos.
- Acercamiento a los recursos del entorno.
- Juegos cooperativos.
- Intervención en el domicilio.
- Orientación y asesoramiento.

B) Ámbito escolar

- Apoyo y refuerzo escolar.
- Tutorías y coordinación con los centros educativos.
- Técnicas de estudio.
- Reforzamiento de las áreas instrumentales básicas.
- Tutorías individualizadas.

C) Ámbito social

- Juegos populares y tradicionales
- Acercamiento y uso de recursos del entorno (bibliotecas, instalaciones deportivas, actividades culturales y recreativas, etc.)
- Participación en las actividades y eventos del entorno.
- Fomento de hábitos higiénicos saludables.
- Programa de merienda saludable.
- Natación

D) Ámbito personal y moral

- Taller de habilidades sociales e inteligencia emocional.
- Taller de relajación.
- Talleres medioambientales.
- Video fórum.

E) Programas transversales

- Programa de educación intergeneracional: cocina, juegos, teatro, coro.
- Huerto.
- Encuentros multiculturales.
- Salidas y excursiones.

Respecto a la personalidad y características de los menores que allí son atendidos hay diversidad de opiniones. Castelló (citado por Sánchez, 2013, p. 64) asegura que los niños atendidos en los Centros de Día tienen problemas de autoestima y de adaptación familiar, escolar y social. Poseen problemas de conducta importantes: falta de aceptación personal, comportamientos agresivos, aislamiento, problemas de relación, desconfianza y uso de la fuerza como única respuesta a la resolución de problemas, mientras que otros no

tienen ni satisfechas sus necesidades básicas: alimentación adecuada, condiciones higiénicas, seguridad, etc. La mayoría sufre fracaso escolar, no sigue los contenidos académicos, no posee los materiales educativos necesarios, es absentista y tiene problemas de relación con sus profesores. Respecto a sus familias afirma que la formación que poseen es escasa y deficitaria, rozando casi el analfabetismo. No otorgan relevancia al proceso académico de sus hijos, no dan importancia a la asistencia al colegio, al cumplimiento de las tareas escolares, es decir, carecen de la sensibilidad y del compromiso necesario que como padres y madres deben tener por el proceso académico de sus hijos. Además, su cualificación profesional es deficitaria, al ser desempleados de larga duración, trabajadores de la economía sumergida, estar dedicados a la venta de chatarra u otros artículos, siendo en la mayoría de casos dependientes de las ayudas sociales.

Mi experiencia profesional durante 3 años en este tipo de centros me dice que no en todos los casos se cumple esto, sino que el centro también alberga niños que no tienen estas problemáticas, teniendo el centro una función compensadora importante respecto a su socialización, y como señala Sánchez (2013), *“sirve además como barrera frente a posibles estigmatizaciones, a la vez que reciben los beneficios de la acción educativa”* (p. 65).

Sánchez (2013) afirma que, desde su función comunitaria, los Centros de Día son un instrumento de transformación social positiva no solo de sus usuarios directos, sino también de vecinos, profesionales, instituciones públicas y privadas, y el apoyo de la administración confirma la huella que están dejando los programas de prevención centrados en factores socioeducativos y de bienestar social, como recurso de integración social y comunitaria. Las investigaciones realizadas por este autor confirman que los agentes sociales lo ven como un programa eficaz e integrado en la red de servicios de una zona y muestran su poder como instrumento de desarrollo socio-comunitario al lograr la dinamización e integración de profesionales e instituciones, al igual que su potencial educativo y rentabilidad social en los lugares donde están.

Como recurso del ámbito comunitario, mantiene relaciones con las instituciones educativas para apoyar los procesos escolares y reforzar la labor del docente, convirtiéndolo nuevamente en un mediador entre familia y escuela, a través de una intervención para compensar y apoyar esas dificultades institucionales y abordar los indicadores de riesgo fuera del horario escolar a través de programas de apoyo y refuerzo, tutorías individualizadas, fortalecimiento de los aprendizajes básicos, habilidades sociales, etc. (Sánchez, 2011). Y dado que el día a día se compone de acciones que giran en torno a la satisfacción de necesidades (alimenticias, higiénicas, laborales, escolares, de ocio y tiempo libre, etc.), el Centro de Día se convierte en un instrumento para mediar en la satisfacción de las necesidades no satisfechas o al menos compensarlas, articulando los recursos comunitarios necesarios (Sánchez, 2011).

Por otro lado, Sánchez y García (2010) sostienen que las familias desconfían de lo que los Servicios Sociales les plantea, pues los ven como figuras burocratizadas y fiscalizadoras, que en muchos casos se convierten en una amenaza, y es por eso que el profesional del centro de día se convierte en la figura mediadora por excelencia entre las familias y los Servicios Sociales Comunitarios. Por ello, el trabajo con familias es un punto esencial de la intervención. Desde el enfoque de Sánchez (2011b) trabajar con el menor es trabajar paralelamente con la familia y ya cuando realizan la entrevista de admisión, se les avisa de que no solo se inscribe a su hijo, sino también a ellos, dándoles a entender que el trabajo educativo es una tarea compartida. La intervención se limita a fomentar procesos conducentes a una mejora de la estructura familiar, ya sea desde el punto de vista emocional, relacional o material, así como para estimular los recursos personales de sus miembros.

Sánchez (2011b) dice que es tarea de los educadores del Centro de Día romper con los estereotipos y barreras psicológicas de los beneficiarios para predisponerles al cambio y aceptar al trabajo interdisciplinar como herramienta que trabaja en favor de un bien común. Estos autores afirman que el profesional del centro, con su actitud motivadora, afectiva y positiva, tiene un gran potencial para transformar la realidad social y generar nuevas oportunidades en menores y familias. Destacan varias funciones para este perfil:

- Intervenir en las distintas esferas del desarrollo, entendiendo la realidad como un todo.
- Promover el sentimiento de pertenencia al entorno, acercando y articulando los recursos comunitarios dirigidos a menores, adolescentes y a sus familias.
- Potenciar las relaciones humanas y las capacidades de los sujetos.
- Despertar en los usuarios la posibilidad del cambio.
- Proyectar las actividades hacia los distintos escenarios de desarrollo (familia, escuela, barrio), con el fin de interiorizarlos y crear hábitos.
- Crear una relación de proximidad, favoreciendo la sensación de seguridad y confianza, ofreciendo alternativas.
- Coordinarse, apoyarse y sumarse al trabajo que realizan otras instituciones (Centros educativos, Servicios Sociales Comunitarios, centros de salud), así como vincularlos entre sí.
- Promover la autocrítica y reflexión como principal medida educadora.
- Dinamizar los procesos de participación y socialización.
- Compartir con los usuarios del centro momentos de la vida cotidiana, con lo que se desarrollará una relación de confianza entre educador, menor o adolescente y la familia.

Los resultados de la investigación de Sánchez y Mesa (2014) han sido alentadores, y destacan el valor preventivo y formativo de los Centros de Día. Los agentes sociales de las ciudades sometidas a estudio (Zaragoza, Vigo y

Granada) vieron cambios en la competencia social de los menores de la muestra (132 menores) y destacan el gran valor preventivo de los programas. Las familias también perciben un freno al deterioro social de sus hijos gracias a la labor del Centro de Día. Los menores también auto percibían su comportamiento prosocial de forma más clara pues vieron aumentados su empatía, solidaridad y comportamiento prosocial. Son razones suficientes para potenciar estos centros y para desarrollar un trabajo colaborativo e interdisciplinar con la escuela y con los agentes sociales, así se logrará a grandes rasgos, impedir que las desigualdades aumenten y que el equilibrio y paz social no se vean afectadas. Además, la investigación realizada por Sánchez Ramos entre 2009-2011 sobre el programa y estrategias aplicadas a las familias de los menores usuarios demostró que el trabajo con familias ha logrado reducir el impacto y la incidencia de determinados factores de riesgo desde la formación, capacitación y sensibilización de las familias hacia el cuidado de sus hijos

En Asturias, las cifras del 2016 en lo que respecta a la atención dada desde los Centros de Día, son estas:

Entidad titular, localización, número de centros y menores atendidos durante el año 2016

ENTIDAD TITULAR	LOCALIZACIÓN	Nº DE CENTROS	MENORES ATENDIDOS
Fundación Siloé	Gijón	1	15
Fundación Siloé	Gijón	1	25
Fundación Siloé	S.M.R.A.	1	18
Fundación Cruz de los Ángeles	Langreo	1	27
Fundación Cruz de los Ángeles	Avilés	1	30
El Patiu	Llanes	1	28
Cáritas	Gijón	1	14
Cáritas	Avilés	1	8
TOTAL		9	165

Material reimpresso del informe: Memoria 2016, por Instituto Asturiano de Atención Social a la Infancia, Familias y Adolescencia, 2017, Consejería de Servicios y Derechos Sociales.

En conclusión, para Sánchez (2011a, p. 251), los Centros de Día para Menores son un recurso emergente en nuestra sociedad, que como instrumento de protección posibilita que el menor en riesgo permanezca en su entorno natural, protegido por acciones de prevención, capacitación e integración que hacen posible la reducción de los desajustes. Actualmente, las posibilidades ofrecidas por la sociedad, no se ajustan a todas las necesidades de los menores y de manera especial a aquellos que tiene dificultades en sus procesos de integración y socialización.

En definitiva, el centro de día es entendido como un recurso comunitario y de referencia para los menores y sus familias, donde se ofertan acciones y programas socioeducativos para evitar o reducir los indicadores de riesgo que dificultan su integración en la sociedad, aislandolos del complejo mundo de la marginación.

Desde aquí se pretende continuar con estas líneas de investigación, y vamos a realizar un estudio descriptivo y exploratorio de las necesidades y expectativas de menores y de familias con características similares a estos, con el objetivo final de que este conocimiento nos permita mejorar la atención general dada en los recursos de atención social en Asturias, y más concretamente en los Centros de Día para Menores.

CAPÍTULO 4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS FAMILIAS Y DE LOS MENORES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

Cuando hablamos de necesidades infantiles queremos decir que el niño es un proyecto que para cumplirse necesita de determinadas condiciones. Estas necesidades son de naturaleza biológica y psicosocial y pueden ser definidas de muchas maneras. Los adultos deben responder a las necesidades de los menores, porque ellos no tienen la misma capacidad de autoprotección que los adultos: son más vulnerables, no pueden decidir sobre su vida de la misma forma, no se saben defender bien de los peligros, y por esto se hace necesaria la función protectora de los adultos (López, 1995).

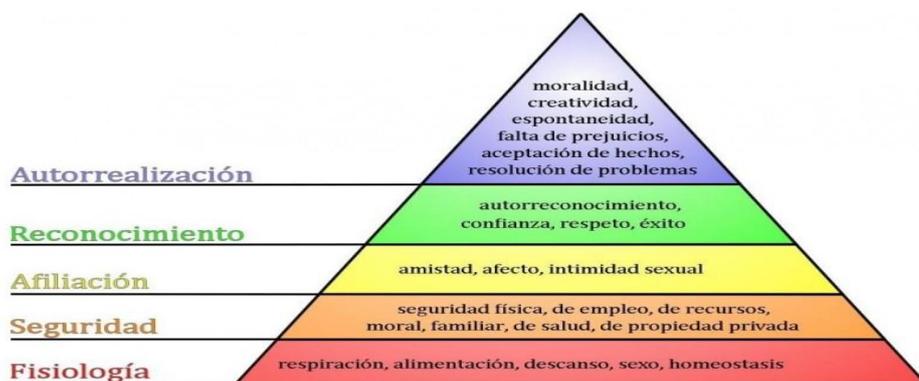
Las necesidades serán entendidas en primer lugar como demandas (tanto de familias como de menores) y en segundo lugar como carencias, entendidas como necesidades no cumplidas o insatisfechas. Las expectativas van a ser definidas como un cumplimiento o satisfacción de esas necesidades que son atendidas desde el Centro de Día, o, al contrario, como carencia en la satisfacción de las necesidades que tienen los menores y sus familias, y sobre lo que esperan estos colectivos de su acción preventiva.

4.1. Teorías y conceptualizaciones sobre las necesidades

Tras una revisión bibliográfica sobre el tema he podido descubrir que son muchos los autores que han tocado el tema de las necesidades, de entre los que podemos destacar a Heller, Doyal & Gough, Fromm, Hegel, Marcuse, Murray, Catell, Thompson, Galtung, Bay, Max-neef, Wallon, Werner, Bowlby, Bronfenbrenner, Piaget, y dentro del marco español, destacar a Añon, Ochaita & Espinosa, Delval y Félix López. Podemos ver que a pesar de que muchos autores han tocado el tema, pocos se han puesto a desarrollar investigaciones sobre las necesidades y por ello resulta difícil partir de algo más que de lo que hay escrito desde hace décadas. Dentro del amplio abanico de autores y teorías, vamos a destacar dos enfoques: Maslow y Pourtouis & Desmet.

Maslow desarrolló en la década de los 70 una teoría sobre la motivación jerarquizando las necesidades según su orden de importancia para la vida.

Para este, las personas son consideradas seres activos, en desarrollo constante y con motivación suficiente para satisfacer sus necesidades, de manera que todas esas aspiraciones sean las que dominen todas las actividades humanas. Manifestar las necesidades de un nivel superior (meta-necesidades) lleva consigo el tener cubiertas las más básicas, siempre teniendo en cuenta las diferentes entre cada cultura. (Espadas, 2004, p. 2).



Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/jerarquia-de-las-necesidades-de-abraham-maslow/>

La otra referencia por la que también podríamos guiarnos es el “*Paradigma de las 12 necesidades*” (Pourtouis y Desmet, 1997, Bélgica) que fue creado para ofrecernos un marco psicopedagógico a partir del cual poder identificar las necesidades psicológicas, sociales y de desarrollo general de un niño, para en consecuencia, desarrollar actuaciones de formación e información para las familias. El modelo parte de la idea central de “*Identidad*” y el proceso de desarrollo que sigue la persona y que gira en torno a las dimensiones mencionadas. Esta teoría les da a los profesionales un instrumento que permite identificar las necesidades psicológicas, sociales y de desarrollo de un menor. El modelo visto de forma gráfica presenta los siguientes rasgos:



Adaptación propia de Martínez et al. (2015, p. 165).

Como podemos observar hay unas necesidades fisiológicas o más urgentes, otras necesidades más sociales y otras que son de tipo psicoafectivo, y que sin duda están ligadas al contexto cultural e histórico dominante. Para todas ellas, los Servicios Sociales buscan darles cobertura, ya sea mediante la provisión de comida a través de los Bancos de Alimentos u otras fórmulas similares, como de la cobertura sanitaria o escolar para sus ciudadanos.

4.2. Una aproximación a las necesidades de las familias y de los menores en riesgo

Espadas (2004, p.1) afirma que cuando hablamos de Servicios Sociales nos referimos a un conjunto de actividades organizadas que tienen como objeto satisfacer o aliviar determinadas necesidades. Las personas están sujetas a una amplia gama de necesidades, algunas muy evidentes (comer, respirar, beber) y otras más difíciles de identificar (autoestima, realización personal, etc.). Conceptualizar tales necesidades tiene una importancia crucial para la actuación de los Servicios Sociales y de los demás sistemas de protección social, pues dependiendo de las necesidades que sean consideradas como derechos, se deberán garantizar y establecer posteriormente una serie de recursos para satisfacerlas.

Para este autor, los Servicios Sociales son una de las modalidades de reacción social ante la insatisfacción de las necesidades. Históricamente, el término “*Recursos sociales*” siempre aparece vinculado al concepto de necesidad y tiene las siguientes características:

- Son recursos escasos y limitados, lo que obliga a gestionarlos eficazmente. Deben ser flexibles y adaptables a las transformaciones sociales.
- Los recursos no son un fin en sí mismos, sino una herramienta de trabajo y su abundancia no garantiza la resolución de todos los problemas.

Este autor afirma que según su procedencia pueden ser institucionales o no institucionales, según su naturaleza podrán ser recursos materiales, técnicos, financieros o humanos. Los objetivos de los Servicios Sociales son transversales a la pirámide de Maslow, atravesándola desde la base hasta la cúspide. Tradicionalmente, las necesidades más básicas han estado cubiertas por instituciones de caridad y de los modelos convencionales de Servicios sociales, pero actualmente, el tipo de necesidades que deben cubrir es mucho más amplio, originando ámbitos de actuación específicos para satisfacer las crecientes *necesidades*, que son de varios tipos: de subsistencia, de información, de accesibilidad, de convivencia, de cooperación y de participación.

Los modelos de actuación comunitaria de los Servicios Sociales tratan de responder al cumplimiento de estas necesidades promoviendo estrategias de actuación donde el protagonismo recae sobre los propios implicados, en su capacidad de auto organización y de desarrollo de propuestas. Su estrategia de intervención se estructura en dos niveles diferenciados: Servicios Sociales Comunitarios y Especializados, operativizándolos a través de una serie de programas y prestaciones que responden a las necesidades legitimadas. Así, los Servicios Sociales disponen de tres categorías de recursos en estos dos niveles: recursos personales, la comunidad y los recursos instrumentales (materiales, prestaciones, equipamientos, programas).

Y aquí es donde entran en juego los Recursos de Atención Social dirigidos a la infancia y a sus familias, pues según Pérez de Ayala y Moreno (2004), existen dos motivos por los que se puede realizar una demanda ante cierta necesidad:

- Motivo manifiesto (*demanda explícita*): son las necesidades expresadas y demandadas.
- Motivo latente (*demanda implícita*): demanda de ayuda profesional, tras haber mostrado algún aspecto del área problemática o de carencia.

Estas detecciones de necesidades sirven, entre otras cosas, para justificar la conveniencia de los programas de formación para padres, pues cuanto más directamente se relacionen los programas con las necesidades personales, familiares y de la comunidad, más se incrementa la probabilidad de su eficacia y contribución al bienestar individual o familiar.

Para Maganto & Bartau (2003), los objetivos y las estrategias de los programas se basarán en una evaluación de las necesidades actuales y/o potenciales que pudieran surgir. Cuando más directamente se relacionen los programas con las necesidades personales, familiares y de la comunidad, mayor eficacia tendrán y más contribuirán al bienestar individual o familiar. Para estos autores resulta muy difícil conceptualizar las necesidades y los procedimientos para su identificación y evaluación. Así, podemos diferenciar tres tipos de necesidades:

- **Necesidades sentidas**, que son las que expresan los individuos o familias. Resulta difícil detectarlas debido a la dificultad para expresar algo que se siente.
- **Necesidades evolutivas**, que se identifican a partir de la literatura y de la experiencia de los educadores en la vida familiar.
- **Necesidades sociales**, que surgen de las condiciones políticas, económicas y sociales actuales o previstas y que influyen en la vida de las familias (por ejemplo, las condiciones de la vivienda, justicia social, etc.)

En la práctica, no se da una correspondencia entre los tres tipos de necesidades, por eso resulta muy difícil decidir a cuál de ellas se debe atender con prioridad.

Huerta (2003) realiza otra clasificación más ajustada y distingue entre:

- **Necesidades sentidas por la gente y reconocidas por el agente de cambio.** Principalmente estas serán el tipo de necesidades que vamos a obtener y analizar, tras entrevistas tanto a las familias y menores, como a los profesionales que les asisten.
- Necesidades sentidas por la gente, pero no reconocidas por el agente de cambio.
- Necesidades reconocidas por el agente de cambio, pero no por la gente.
- Necesidades observadas por el agente de cambio, pero ausentes en la comunidad.

A grandes rasgos, estas son las necesidades básicas:

1. **Físico-biológicas:**
2. **Afectivas y emocionales:** el lazo que vincula a las personas es el afecto, que es la necesidad más determinante para un desarrollo positivo.
3. **De relación e interacción social.**
4. **De pertenencia.**
5. **Cognitivas y conductuales.**
6. **Laborales** (de los padres).
7. **De ocio y diversión.**
8. **De participación e integración.**
9. **De estabilidad y organización familiar.**
10. **Necesidad general de estar protegidos y amparados** por la organización social, política y económica de la comunidad local y estatal a la que se pertenece.

Podemos consultar una lista más amplia de necesidades en el **Anexo N.º 5**.

El objetivo de esta investigación no es otro que atender la diversidad de necesidades actuales de los menores y de sus familias propiciando que los programas del centro de día se vayan adaptando a los nuevos cambios y necesidades que vayan surgiendo.

Según Huerta (2003), para realizar un estudio de necesidades es necesario seguir los siguientes parámetros:

- Enfatizar la situación actual y a donde queremos llegar.
- Saber que la necesidad es la diferencia entre la situación presente y la deseada.
- Tener en cuenta las necesidades y las fortalezas.
- Asumir que quien mejor conoce su situación actual al igual que sus aspiraciones son los propios participantes.
- Se requiere de involucramiento de los grupos de interés.
- Ayuda a las personas a desarrollar destrezas para que puedan resolver sus problemas y tomar sus propias decisiones.
- Está orientada a que las personas sean quienes se ayuden a sí mismas.
- El profesional tendrá un papel de facilitador y guía, no imponiendo sus puntos de vista a la comunidad.

Los pasos a dar son:

- Analizar la situación actual (fortalezas y debilidades).
- Establecer metas y enfocar el programa hacia la dirección adecuada.
- Desarrollar estrategias para que el participante logre sus metas y objetivos.
- Ayudar a los participantes a determinar el tipo de evidencia requerida para documentar el progreso hacia las metas fijadas.

Las fases del estudio de necesidades son:

- Exploración.
 1. Propósito general del estudio de necesidades.
 2. Planificar la evaluación del proceso.
 3. Administración del proceso.
 4. Identificar las áreas más pertinentes de estudio.
 5. Identificar fuentes de información.
 6. Determinar qué datos recopilar.
 7. Identificar métodos a utilizarse.
 8. Identificar el uso que se le dará a los hallazgos.
- Recopilación de datos.
 1. Establecer la logística del proceso.
 2. Establecer un plan de recolección de datos.
 3. Codificación previa de los datos
 4. Análisis de datos.

- Utilización.
 1. Establecimiento de prioridades.
 2. Determinar soluciones alternativas.
 3. Plan para implantar las soluciones.
 4. Evaluar el estudio de necesidades.
 5. Comunicar los resultados.

Para este autor será necesario identificar las prioridades de la clientela (en un nivel primario), personal (nivel secundario) y de recursos (nivel terciario). Las fuentes de información son los propios participantes y en este caso variedad de informes y expedientes previos (que nos darán información sobre indicadores sociales, educación, Servicios Sociales, Salud, etc.).

Por otro lado, Si nos movemos a la vida real y a nuestro entorno inmediato, podemos ver cuáles son las **necesidades sociales generales que hay en la actualidad en Asturias**, que vienen marcadas en el Plan de Inclusión Social 2015-17 de nuestra Comunidad:

- EMPLEO: precariedad laboral, temporalidad, parcialidad, condiciones indecentes, paro juvenil, devaluación salarial y disminución del poder adquisitivo, dificultades para la conciliación laboral, incremento de trabajadores pobres, economía y empleo sumergidos.
- POBREZA: Incremento de la pobreza severa y relativa, pobreza infantil, pobreza energética, visión multidimensional de la pobreza.
- EXCLUSIÓN SOCIAL: desventajas múltiples en cada vez mayor número de personas, incremento de la situación de desventaja en varios grupos poblacionales (tradicionales, crónicos y nuevos), etnia gitana, inmigrantes, personas sin hogar, familias monoparentales, discapacitados, mayores, reclusos y ex reclusos, adictos a la droga, prostitutas. Feminización de la pobreza.
- DESIGUALDAD SOCIAL, hasta llegar a convertirse en uno de los países más desiguales de Europa.
- DEMOGRAFÍA Y TERRITORIO: envejecimiento poblacional, incremento de cuidados de larga duración, despoblamiento y desinversión en zonas rurales, descohesión y desvertebración territorial.
- SERVICIOS SOCIALES: recortes en prestaciones y servicios, retroceso general, saturación, vuelta al asistencialismo, descoordinación departamental e interinstitucional, descoordinación entre administraciones y entidades sociales, nuevas demandas y nuevos perfiles, falta de innovación en el sector.
- RENTAS MÍNIMAS: retrasos injustificados, obstáculos para la complementariedad e inserción laboral, necesidad de mejora en los

- procesos e itinerarios personalizados de incorporación social (apoyo, orientación y acompañamiento).
- DEPENDENCIA: inversión y atención social insuficiente, problemas de gestión con los servicios y prestaciones.
 - EDUCACIÓN: fracaso escolar, abandono prematuro, discriminación en las aulas, necesidad de mejorar los programas de atención a la diversidad, falta de recursos para material escolar, comedor y actividades extraescolares.
 - SANIDAD/ SALUD: deterioro de la salud mental en general y en edad infantil y adolescente, dificultad en el acceso a servicios sanitarios normalizados.
 - VIVIENDA: dificultad para el acceso a la vivienda, carencia de infraestructuras en determinados espacios, chabolismo, infravivienda, hacinamiento severo, desahucios, embargos, impagos, pobreza energética.
 - DISCAPACIDAD: discriminación sociolaboral, falta de recursos y apoyos familiares para la integración plena, adaptación de infraestructuras y servicios.
 - PARTICIPACIÓN: desafección política y comunitaria, desinterés ciudadano en asuntos vecinales y comunitarios, carencias en participación social, necesidad de sensibilización y corresponsabilidad ciudadana.
 - ENTIDADES DEL TERCER SECTOR, desbordadas por el incremento de personas atendidas, aumento de ayudas económicas, incremento de derivaciones procedentes de los Servicios Sociales, problemas de sostenibilidad por disminución de recursos económicos.
 - NUEVAS TECNOLOGÍAS/ SOCIEDAD DIGITAL: se agranda la brecha digital, discriminación y desventajas, inversión insuficiente en zonas rurales, carencias formativas y menor uso en personas y grupos vulnerables.
 - DISCRIMINACIÓN Y PROBLEMAS SOCIALES: discapacitados, etnia gitana, inmigrantes, ex reclusos, adictos a la droga o prostitutas.
 - CONFLICTIVIDAD FAMILIAR: desestructuración familiar, deterioro de los vínculos familiares, violencia doméstica, violencia de género, aumento de problemas psicológicos y psiquiátricos, desarrollo de intervenciones a corto plazo, no intensivas ni integrales.

Para todas estas problemáticas sociales se realizan propuestas de actuación, mejora e innovación en torno a varios ejes estratégicos. Especial interés cobra el tratamiento de las mujeres en este Plan de Inclusión, ya que son ellas las que presentan mayores tasas de desempleo, inactividad, mayor contratación a media jornada y contratos temporales, el perfil más numeroso a la hora de

percibir el Salario Social Básico, quienes conforman mayor número de hogares monoparentales y quienes más emigran desde otros países. Además, muestran peor estado de salud general, mayor incidencia de trastornos mentales y una brecha salarial tanto en Asturias como a nivel estatal que ronda los 7000 euros anuales. Por todo esto, el variable género necesita de un tratamiento y enfoque transversal e integral a largo plazo.

Y si concretamos en los Centros de Día para Menores, las necesidades generales que Sánchez (2011) detecta son estas:

- Procurarles la integración social necesaria para incorporarse a la vida social de la ciudad.
- Recibir ayuda educativa y formativa para mejorar las aptitudes personales y el rendimiento escolar.
- Poder aprovechar los momentos de ocio y tiempo libre.
- Tener acceso en igualdad de oportunidades.
- Tener un lugar de encuentro, aceptación mutua y educación
- Poder cubrir carencias familiares en el proceso de socialización, sobre todo en lo referido al apoyo extraescolar.
- Dotarles de un bagaje de aprendizajes aptitudinales e instrumentales útiles y prácticos.
- Favorecer el desarrollo de aptitudes motrices
- Mejorar el rendimiento en el trabajo personal., ayudando a organizar y planificar el trabajo escolar, mediante la adquisición de técnicas y hábitos de estudio y trabajo personal.
- Creación de hábitos personales y colectivos que conduzcan al empleo efectivo y productivo de los momentos de ocio en actividades provechosas para el individuo y la comunidad.
- Ayudar a reducir el absentismo escolar.

En la siguiente parte de la investigación nos centraremos en las necesidades particulares de unos usuarios concretos (familias y menores) de un Centro de Día para menores.

MARCO EMPÍRICO

CAPÍTULO 5. CONTEXTUALIZACIÓN INSTITUCIONAL: CENTRO DE DÍA PARA MENORES DE LA FUNDACIÓN CRUZ DE LOS ÁNGELES.

La Fundación Cruz de los Ángeles (FCA) es una Organización que nace en 1962 por iniciativa de dos sacerdotes, Ángel García, hoy promotor de Mensajeros de la Paz, y Ángel Silva. En el año 2000, pasa a ser Fundación, y desde esa fecha hasta la actualidad está constituida por un Patronato del que depende una Dirección General.

Se define como una Entidad del Tercer Sector con experiencia en el ámbito sectorial de infancia, juventud y familia, fiel a un compromiso de calidad y transparencia, que intenta dar respuesta a las exigencias que la sociedad le demanda. Desarrolla su actividad en diferentes CCAA, entre las que se encuentran principalmente Asturias, Cantabria y Castilla-León, aunque tiene presencia en otras comunidades asociada con otras Entidades.

La plantilla media en 2016 ha sido de 190 trabajadores, destacando que el 97,89 % del personal realiza atención directa a la población atendida en los distintos proyectos. La población directa atendida en los diversos programas de la Fundación durante 2016 ha ascendido a 499 menores/jóvenes. De los menores jóvenes extranjeros atendidos en nuestros programas (59 en total) un 15% son brasileños, el 11% de Ecuador, el 10% de Rumanía, un 8% colombianos, un 6% portugueses, un 6% de China, un 5% de Paraguay, 3% de Bolivia, 3% de República Dominicana, 3% de Rusia, 3% de Palestina, 3% de Guinea Ecuatorial, 3% de Argelia, etc.

La Fundación, desarrolla su intervención en tres ámbitos de actuación: *Prevención, Intervención e Integración*. El 58% de la Población se atiende en el ámbito de la Intervención, a través de los programas de Acogimiento residencial (unidades familiares, de 0 a 3 años, NEE, de socialización...). El 30% se incluye en el Ámbito de la Prevención a través de los Centros de Día que la FCA dispone en Avilés y la Felguera, y el 12% en el ámbito de la Integración mediante los programas de “Emancipación” y “Con mi familia”.



Fuente: Memoria General 2016 (Fundación Cruz de los Ángeles).

Nosotros vamos a centrarnos en el 30% de los menores que son atendidos a través de los programas de prevención, y dentro de ese 30%, justo el 15% de menores atendidos pertenece al Centro de Día donde desarrollaremos nuestra investigación.

La FCA dentro de estos tres ámbitos (*Prevención, Intervención e Integración*) desarrolla una variedad de programas, tales como:

- Programa de igualdad.
- Programa de apoyo a familias con menores a cargo en situación de vulnerabilidad social.
- Programa de voluntariado.
- Programa de mediación escolar.
- Programa "Con mi familia"
- Centros de Día, que se corresponden con el ámbito que queremos investigar.
- Unidad de régimen de día.
- Unidad de 0-3 años.
- Unidad de N.E.E.
- Unidades familiares (viviendas hogar).
- REDIS (Red de espacios de intervención socioeducativa, o antiguo programa de socialización).
- Unidades de emancipación.

Nuestro estudio se va a desarrollar en uno de los dos Centros de Día para Menores con los que cuenta esta Fundación en el Principado de Asturias, y que podemos localizar en la Felguera y en Avilés.

La finalidad de los Centros de Día de la Fundación es trabajar con menores en riesgo que por distintas circunstancias o características, presentan dificultades para llegar a su desarrollo integral como personas a consecuencia de: desestructuración y/o desarraigo familiar o social, fracaso escolar, conductas disruptivas (hipo-actividad, hiperactividad, labilidad, conducta interruptora, impulso competitivo, negativismo, desobediencia crónica...), problemas de integración escolar y/o social, minusvalías psíquicas

El objetivo general que se persigue es intervenir preventivamente, detectando y abordando de manera integral, situaciones de riesgo y conflicto social que perjudican el crecimiento personal de los niños/as y adolescentes, favoreciendo la adquisición de conductas positivas adecuadas para su desarrollo, evitando la institucionalización de los menores por falta de otras alternativas, apoyando, orientando e implicando a la familia en su labor educativa. Se da cobertura a menores/jóvenes con edades entre los 6 y 18 años.

Comenzaremos por detenernos en cuál es el proceso que debe seguir un menor desde que ingresa en el Centro de Día hasta que sale de allí. El Proyecto Marco para los Centros de Día para Menores de Cantabria (2010), afirma que todo niño debe llegar con un “*Plan de Caso*” establecido en el que se plantee una solución a su situación de desprotección. Trabajar para alcanzar los objetivos recogidos en cada una de las finalidades supone trabajar *necesidades* y aspectos muy distintos en cada uno de ellos. En todos los casos se fomentará, en la medida de lo posible, procesos de investigación-acción participativa de manera que sea cada niño o adolescente, y el grupo del que forma parte, el que sea capaz de detectar y analizar sus *necesidades* y contribuya a aportar soluciones, utilizando sus propios recursos y los de su familia, junto con los que le ofrece el Centro de Día y el entorno comunitario.

El proceso que ha de seguir el menor desde su derivación hasta la salida del recurso es el siguiente:

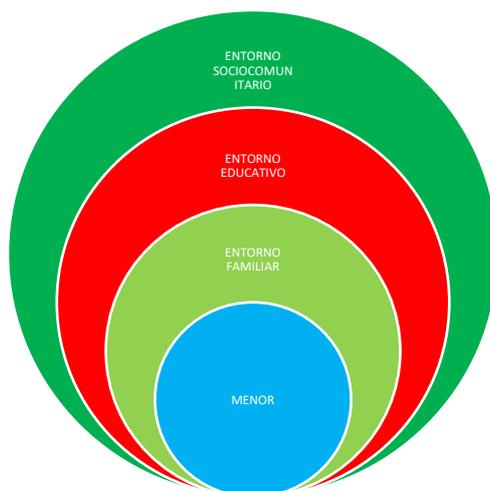
1. Procedimiento de intervención (Derivación del caso desde los Servicios Sociales). Se aporta al equipo educativo del Centro de Día la información disponible sobre: la familia, aspectos personales del menor, aspectos formativos del menor.
2. Proceso de incorporación: Se establece un período de un mes para la elaboración de un Proyecto Educativo Individualizado (P.E.I.), en el que se definirán:
 - Objetivos a alcanzar con el menor y su familia en función de sus *necesidades*.
 - Los recursos a aplicar.
 - El contenido de las actividades a desarrollar.
 - La temporalización.
 - Los criterios de evaluación.

Teniendo en cuenta las *necesidades personales*, el menor se incorporará a los programas que desarrolla el Centro de Día.

3. Coordinación y seguimiento: El equipo educativo del centro de día se coordinará con los servicios de la comunidad que estén en contacto con el menor y su familia, en especial con el servicio que ha derivado el caso.
4. Fin de la medida: Se establece que la salida del centro debe producirse cuando se hayan alcanzado los objetivos que se perseguían con su incorporación al mismo, o una vez cumplida la mayoría de edad.

Teóricamente, tras las investigaciones desarrolladas en los últimos años por autores de calado, como Jaume Trilla, Juan Manuel Sánchez y Javier García Mínguez (Universidad de Granada), Montserrat Castelló o Ramón Pelegrí Roselló, se ha podido comprobar que los Centros de Día responden a las necesidades, problemas y situaciones que dificultan el desarrollo y el bienestar de sus beneficiarios a través de intervenciones y acciones socioeducativas. de Mi intención ahora es corroborar esta teoría, o en caso contrario, detectar problemas y resolver las cuestiones cruciales de intervención.

Según Sánchez (2011a), los Centros de Día canalizan sus objetivos hacia los entornos más cercanos de los menores: familia, escuela, barrio, amigos, medios de comunicación, intentando transformar estos contextos en beneficio de los más vulnerables, entendiéndose por tanto que la labor de los centros de día se concibe desde una intervención comunitaria en los contextos de desarrollo, que busca transformar la realidad del menor a través de esos contextos. Y aquí es donde podemos ver el nexo de unión existente entre la acción preventiva que se desarrolla desde los Centros de Día y las perspectivas sistémicas (antes referenciadas) que explica el espectro de relaciones que establecen los menores y sus familias con el entorno.



Elaboración propia (2017)

CAPÍTULO 6. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. Objetivos de la investigación

Tras haber contextualizado someramente la institución donde vamos a desarrollar nuestra investigación, podemos proceder a formular los objetivos que se persiguen con la misma, que son:

Objetivos Generales

- Conocer las demandas y expectativas actuales de las familias y los menores usuarios de Centro de Día para Menores.
- Analizar cuál es la percepción de los agentes intervinientes sobre las necesidades existentes y la satisfacción de las mismas por parte del Centro de Día.

Objetivos Específicos

- Conocer las demandas actuales de los menores y de sus familias.
- Conocer las expectativas (satisfacción de necesidades) de las familias y de los menores atendidos en el recurso investigado.
- Conocer el enfoque que se da desde la institución respecto a la cobertura de las necesidades y demandas de los usuarios de sus programas, más concretamente desde el Centro de Día para Menores investigado.
- Contrastar las nuevas demandas y necesidades detectadas y derivar de ellas propuestas de mejora.

6.2. Elección del modelo

En toda investigación que se rija por los dictados del método científico, se deberá partir de un paradigma conductor de la investigación. Los paradigmas son un marco teórico que ofrece los lineamientos generales entrelazados para dar respuesta a nuestros propósitos: planteamiento y visión de los problemas desde las distintas teorías, utilización de diferentes metodologías de investigación, instrumentos de recogida y sistemas de análisis de la información. etc.

Considero que el paradigma más ajustado es el *ecológico contextual*, que plantea una visión de conjunto y que no percibe el conocimiento como una verdad universal y absoluta planteada por teorías y leyes, sino que se puede ir construyendo y complementando a partir de los aportes que los sujetos hacen desde sus puntos de vista, puesto que las realidades son diversas y el conocimiento se ve influenciado en diferentes grados de significación y coherencia. Este paradigma tiene en cuenta el contexto que envuelve al sujeto, desde los estímulos que este le ofrece (demandas sociales, características socioeconómicas y socioculturales, políticas, religiosas, etc.) para poder entender o dar significado a las conductas de estos.

Como correlato complementario del paradigma ecológico contextual, acudimos también al paradigma *Interpretativo*, que enfatiza la comprensión e interpretación de la realidad educativa desde los significados de las personas

implicadas en los contextos socioeducativos, estudiando sus creencias, intenciones, motivaciones y otras características no observables directamente ni susceptibles de experimentación.

El método que vamos a utilizar será **descriptivo**, apoyado en un enfoque mixto, ya que los instrumentos de recogida de información son de distinta índole, tanto cuantitativos como cualitativos. Estos estudios identifican o describen cuál es la situación prevaleciente de un fenómeno en el momento de realizarse el estudio y nos va a desvelar cómo perciben los dos grupos objeto de estudio los aspectos a analizar, cómo perciben un problema, sus actitudes, opiniones y preferencias sobre un determinado tema.

Los métodos descriptivos tienen como principal objetivo describir sistemáticamente los hechos y características de una población dada o un área de interés de forma objetiva y comprobable. (Colás y Buendía, 1992).

Su principal virtud es su capacidad de proveer información básica para la toma de decisiones y aportar conocimientos sobre situaciones, actitudes y comportamientos en el ámbito socioeducativo.

El diseño de investigación incluye el *enfoque global* que debe realizarse, así como la información detallada sobre el modo en que se va a realizar, con quién y dónde. Consiste en un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que requiera la investigación. El diseño puede ser emergente o no. Nuestro diseño no es emergente, sino preconfigurado a partir de estudios previos, documentos y la propia experiencia profesional. (Albert, 2007).

Estamos pues, ante un estudio exploratorio, mayormente cualitativo (que no requerirá grandes muestras) y próximo a un estudio de caso particular como es el Centro de Día en el que vamos a implementar los instrumentos de recogida de información, en los que nos detendremos más adelante.

El diseño "*Transeccional descriptivo*" se ajusta al enfoque que queremos dar al estudio y, según Albert (2007), tiene el propósito de indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta cada variable o categorizar y proporcionar una visión de la comunidad o un contexto. El procedimiento consiste en medir o ubicar a un grupo de personas, contextos, fenómenos en una variable o concepto y proporcionar su descripción.

El método a aplicar será el de un diseño *no experimental*, donde se analizan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Aquí, la naturaleza de las variables impide su manipulación puesto que no tenemos control directo sobre ellas.

La metodología que se va a emplear es mayormente *cualitativa*. Este tipo de investigación tiene como finalidad el estudio de la calidad de aspectos tales como las relaciones personales, actividades, materiales, programas o recursos en un determinado contexto.

Según Bisquerra (1989) existen diferentes tipos de investigación educativa, en función del enfoque que queramos darle. A continuación, vamos a ir repasando nuestro enfoque para ir extrayendo una serie de características que lo definan:

- Según el proceso formal, usaremos el “*método inductivo*”, al intentar extraer de casos particulares conclusiones de carácter general, aunque sin querer generalizarlas a la totalidad de la población.
- Según su grado de abstracción desarrollaremos una investigación aplicada, que sea útil tras nuestro paso por el campo de estudio.
- Según la naturaleza de los datos, es tanto cuantitativa como cualitativa.
- Según la orientación, estamos en una investigación orientada a la toma de decisiones.
- Según la manipulación de las variables, estamos ante una investigación descriptiva, donde las variables no son manipuladas, y solo nos limitamos a observar y describir los fenómenos.
- Según la dimensión cronológica, estamos ante un estudio simultáneo, que describe los fenómenos según aparecen en la actualidad
- Según las fuentes estamos ante una investigación interpretativa.
- Según el marco de acción, es una investigación en el campo.
- Según su temporalización, estamos ante una investigación replicable, cuyos datos podrán contrastarse con los que se obtengan en un futuro.
- Según el número de individuos estamos ante un estudio de grupos, el de los menores y el de sus familias.

Respecto a la población estudiada y el método de muestreo, hay que decir que el muestreo es el “*proceso de selección del número de individuos que participarán en el estudio*”. Su objetivo es recoger información de la población a través de una muestra representativa de la misma. Su selección es un paso importante en el proceso de investigación y deberá estar totalmente relacionado con el paradigma que hayamos elegido (Albert, 2007).

El ámbito de estudio queda delimitado cuando definimos la población sobre la que investigar, que es el conjunto de todos los individuos que conforman el fenómeno de estudio, que en nuestro caso serán las familias y usuarios de los recursos de atención social en Asturias, a los que podemos sumar los profesionales que trabajan en estos servicios.

La muestra es un subconjunto de la población sobre el cual se realizan las observaciones y se recogen los datos. El método de muestreo elegido será de

vital importancia para poder llegar a conclusiones que sean generalizables. En nuestro caso se opta por un muestreo no probabilístico “*Accidental o disponible*” pues accederé a los individuos con facilidad, al ser usuarios del Centro de día para Menores que sirve de epicentro de nuestra investigación. Habrá que tener en cuenta los siguientes factores:

- La naturaleza de la muestra puede sesgar los resultados, aunque esto dependerá de cuál es la población (contamos con un total de 33 Familias y 56 menores que nos aportarán información).
- A veces, es la única manera de muestreo posible.
- El objetivo principal de la investigación no es generalizar resultados, sino describir y comprender una realidad en su contexto.
- La replicación mediante otras muestras disponibles puede aumentar o disminuir la credibilidad de los resultados.

6.3. Instrumentos de recogida de información

Tras haber formulado el problema y planteado los objetivos, llega el momento de seleccionar los procedimientos a seguir para la obtención de los datos relevantes que nos hagan alcanzar los objetivos que perseguimos.

La técnica general a emplear será el autoinforme, donde los cuestionarios, las entrevistas y el análisis documental van a ser nuestros instrumentos de recogida de datos.

Así, las principales técnicas de recogida de datos que aplicaremos bajo este enfoque son los cuestionarios y las entrevistas semi estructuradas, pero además, se usarán otras técnicas indirectas o no interactivas, como son el análisis de documentos oficiales (Proyectos Marco de Centros de Día para Menores) y de documentos institucionales (las Memorias generales de la institución de los dos últimos años y el Plan Estratégico que tiene en vigor hasta el año 2018), que nos desvelarán entre otros aspectos: la organización interna, su visión y misión, los compromisos, valores y aspiraciones, etc.

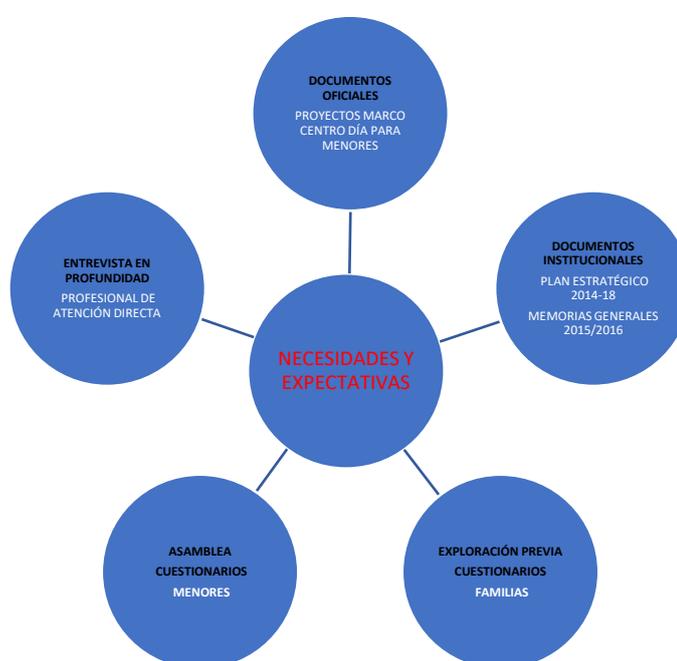
La encuesta a padres y menores nos va a permitir acceder de forma sistemática a lo que las personas piensan, a expensas de la sinceridad de las personas que contesten, siendo intención del investigador tratar de evitar en lo posible sesgos o ajustes a los cánones de la deseabilidad social.

Se ha realizado un esquema del tipo de necesidades que vamos a tener en cuenta:

- Necesidades de los menores y de sus familias desde el punto de vista institucional.

- Necesidades de los menores y de sus familias desde el punto de vista de los profesionales de atención directa.
- Necesidades detectadas en las familias tras el ingreso de su hijo/a en el Centro de Día, entendidas como la percepción de las familias sobre la acción que desde el Centro se va a desarrollar con sus hijos e hijas, es decir, aludiendo al motivo por el que creen que su hijo/a ingresa en el Centro de Día.
- Necesidades actualizadas de las familias.
- Necesidades actualizadas de los menores.

La lista de los puntos de información es la que se muestra en el siguiente cuadro:



Elaboración propia (2017)

Analicemos detenidamente cada uno de los polos de los que esperamos obtener información, puesto que para realizar el estudio de cada una de las cuestiones recurrimos a los siguientes instrumentos de recogida de información.

6.3.1 Las necesidades y expectativas desde el punto de vista oficial

La revisión de la documentación sirve como apoyo a otros métodos más directos de recogida de datos, como la entrevista, y para validar y contrastar la información recogida. En este apartado vamos a centrarnos en los documentos emitidos en su momento por los Organismos Oficiales (principalmente las Consejerías de Servicios y Derechos Sociales) y que fueron publicados en los Boletines Oficiales del Principado de Asturias y de Cantabria.

Los documentos a analizar son los Proyectos Marco de Centro de Día para menores en la comunidad que nos ocupa, que no es otra que el Principado de Asturias, aunque no podemos dejar de reseñar el Proyecto Marco de la Comunidad de Cantabria, por lo que supone de contraste con el Proyecto Marco de nuestra comunidad. A partir de la publicación de los mismos, se abrió el camino para la creación y apertura de este tipo de centros, que principalmente están desarrollados por Asociaciones y entidades sin ánimo de lucro, como la que nos ocupa en este estudio.

6.3.2. Las necesidades y expectativas desde el punto de vista organizativo

Los documentos institucionales son los documentos internos y oficiales de la institución, y nos dan información sobre diversas cuestiones: organización, aplicación de la autoridad y el poder en la institución, roles internos, reglamentos, estilos de liderazgo, compromisos, valores, etc. (Colás et al., 1992). Se podría haber optado por la alternativa de realizar una entrevista a la Directora Gerente, pero considero que la revisión documental con el objetivo de analizar su contenido también puede aportar información rica en cuanto a aspiraciones y necesidades institucionales. La relación de documentos sometidos a estudio es:

- Plan Estratégico 2014-18 (Fundación Cruz de los Ángeles)
- Memoria general de 2015 y Memoria general de 2016 (Fundación Cruz de los Ángeles)

6.3.3. Entrevista en profundidad a un profesional de atención directa sobre necesidades, expectativas y satisfacción de familias y de menores

La entrevista es la técnica más usada para obtener información de la gente, y posee importantes cualidades que las pruebas y escalas objetivas no tienen. Sus propósitos son:

- Ser un dispositivo exploratorio que ayude a identificar variables y relaciones para sugerir hipótesis y para guiar otras fases de la investigación.
- Ser el principal instrumento de la investigación
- Puede complementar otros métodos. (Albert, 2006).

Es un diálogo intencional orientado hacia unos objetivos. Puede cumplir diversas funciones: diagnóstica, orientadora, terapéutica e *investigadora*, esta última que será la que nos interesa.

La entrevista es en el campo de la investigación una técnica de recogida de información con identidad propia y a la vez complementaria de otras técnicas, como en mi caso va a ser la revisión documental o el análisis de cuestionarios. Nuestro objetivo es conocer la visión de las necesidades y expectativas de los menores y de las familias desde la perspectiva del ámbito profesional que les atiende directamente, de la gente que trata a diario con los usuarios directos del programa, y por ello se considera que esta información dará un valor añadido a nuestra investigación.

El entrevistador la enfoca hacia el contenido especificado en los objetivos de la investigación y el entrevistado responde a las preguntas con sus propias palabras. Requiere planificación, tiempo y desplazamientos.

Los informantes clave (en este caso el profesional de atención directa) son individuos en posesión de conocimientos, estatus o destrezas comunicativas que son elegidos porque tienen acceso a datos inaccesibles para el entrevistador.

El registro de las respuestas se hace mediante su transcripción literal y posteriormente un resumen escrito elaborado a mano.

Su grado de estructuración depende del propósito de investigación. La entrevista realizada será de tipo semiestructurado, donde se podrá ir modificando la secuencia de preguntas, explicarlas, añadir información, en función de las respuestas o demandas del entrevistado.

Las entrevistas semiestructuradas y en profundidad son entrevistas flexibles y abiertas, pudiendo alterarse el orden y la forma de preguntar, así como el número de preguntas, pues el guion puede modificarse por intereses de la entrevista, aunque manteniéndose el objetivo para el cual fue preparado y los diversos puntos sobre los que debe obtenerse información.

Las fases por las que ha tenido que pasar el diseño de la entrevista han sido:

- Preparación, que va a determinar en gran medida el éxito de esta. Comprende la fase de documentación, elaboración del guion de entrevista, selección del entrevistado, elección del espacio para su desarrollo, así como la previsión del sistema de grabación.
- Ejecución, tratando de conseguir y mantener el adecuado *rapport* en el tiempo que dure la entrevista (unos 90 minutos, con varias interrupciones).
- Transcripción, categorización, análisis, síntesis y conclusiones. (Colás et al., 1992).

El proceso de elaboración fue una tarea ardua. Tenía claro que debía preguntar por los grupos por separado (familias y menores) pero no tenía claro sobre qué temas. Se diseñó a partir de las variables en juego “*necesidades y expectativas*” (expectativas entendidas como satisfacción de esas necesidades) y finalmente se introdujo un nuevo apartado para valorar la satisfacción de los usuarios con el Centro de Día.

Cada una de las variables (y para cada uno de los grupos) fue desglosada en cuatro campos, en un intento de concretar más y de englobar todos los espectros sociales con los que mantienen relación estos dos grupos:

- Necesidades de los menores respecto al Centro de Día, respecto a su familia, respecto a su barrio y respecto a la comunidad.
- Expectativas de los menores sobre su futuro en el Centro de Día, sobre su futuro educativo o laboral, sobre su futura situación económica y sobre su futuro como ciudadanos.
- Necesidades de las familias respecto al Centro de Día, respecto a su familia, respecto a su barrio y respecto a la comunidad.
- Expectativas de las familias sobre el futuro de sus hijos en el Centro de Día, sobre el futuro educativo o laboral de sus hijos, sobre la futura situación económica de sus hijos y sobre el futuro de sus hijos como ciudadanos.
- Satisfacción global con el Centro de Día de los menores, de las familias y de la Administración, siempre desde el punto de vista del profesional que los atiende.

A partir de ahí, me resultó más fácil diseñar unas preguntas que fueran acordes a cada campo a tratar, y en unos campos diseñe más y en otros menos, pero creo que en conjunto ha quedado un guion adecuado para realizar una entrevista en profundidad. Una muestra de ello es la duración que tuvo la misma, que casi llegó a los 100 minutos. Podemos ver el modelo de entrevista en el **Anexo N.º 6**. Las ventajas e inconvenientes que resultan de la aplicación de este método han sido:

Ventajas

- Se estableció una relación interpersonal de gran valor empático.
- Hubo flexibilidad pues yo como entrevistador, me adapté sobre la marcha a las necesidades del entrevistado, puesto que hubo varias interrupciones.
- Tuve la posibilidad de observar a la vez que preguntaba.
- Registré grandes cantidades de información.
- Recogí esa información de una forma que de otra forma no hubiera sido posible.

Inconvenientes

- Coste elevado de tiempo de ambas personas, pues hubo que acordar una reunión previamente y su duración al final acabó excediendo el tiempo que estaba previsto para desarrollar la entrevista. También fue notable el tiempo requerido para su transcripción.
- Posibles sesgos tanto por parte del entrevistador como del entrevistado. (Albert, 2007).

Según Cardona (2002), los sesgos se dan cuando la perspectiva o creencias del investigador influyen en lo que ve u oye mientras procede a la recolección de los datos. Los efectos del observador se dan cuando la presencia del investigador lleva a los entrevistados a comportarse de modo distinto al que es habitual. Para incrementar la validez de los datos obtenidos y reducir los sesgos es habitual incorporar a la investigación a más de un analizador y triangular los datos que se recojan.

Nuestra entrevista es semi estructurada, entendida como proceso de interrelación entre el investigador y el profesional entrevistado, con una libertad por ambas partes para orientar la entrevista hacia cuestiones emergentes. Las preguntas han sido abiertas y la duración de la misma fue de 90 minutos, siendo grabadas en audio. Un ejemplo de su transcripción escrita se incluye en el **Anexo N.º 7**, que incluye transcripciones en bloque de partes importantes de la entrevista, mientras que en el análisis se reduce la información aportada a unas cuantas citas textuales que se consideran importantes para elaborar las conclusiones.

De todas formas, más adelante vamos a ver el proceso de análisis de la información obtenida con la entrevista, que ha sido también una tarea altamente costosa, tanto en la transcripción del audio al papel, como en la recopilación de información importante y en la reducción de esta a unas categorías que resultó difícil nombrar, ante la cantidad y la mezcla de informaciones de todo tipo, pero siempre referidas al tema que nos ocupaba.

6.3.4. Entrevista inicial a padres: expectativas familiares respecto al ingreso de su hijo/a en el recurso.

A partir de la documentación previa: entrevista inicial tras el ingreso del menor en el recurso y encuestas anteriores de satisfacción de los clientes, obtenemos una lista de expectativas previas de las familias sobre una cuestión importante: cuál será el cometido de la intervención realizada desde el Centro de Día para con sus hijos/as, es decir, para qué creen que sus hijos/as ingresan en el Centro de Día.

Cada menor y familia particular tiene un “*Plan de caso individualizado*”, que en principio estará destinado a cubrir alguno de los tres ejes principales para los que se crearon estos recursos: el refuerzo escolar, las actividades de ocio y la capacitación parental de las familias. Y es aquí donde entra la percepción de las familias respecto a lo que creen que se pretende trabajar en el centro con su hijo/a y con ellos mismos, pues pueden creer que su hijo ingresa para que le ayuden con los deberes cuando pueden haber sido ellos y sus limitaciones parentales la razón por la que se ha iniciado el procedimiento en los Servicios Sociales de zona.

Todo parte de una pregunta que se realiza a las familias en la entrevista inicial y que considero que tiene una doble vertiente, ya que podemos ver que en cierto sentido se alude a sus expectativas previas (creencias sobre que se va a hacer con su hijo en el Centro de Día) y por otro lado alude a sus necesidades (creencias sobre en qué campo creen que necesitan ayuda, ellos o sus hijos). La pregunta se formuló en su momento de esta manera:

- Necesidades: ¿Ustedes o sus hijos en qué necesitan más apoyo y ayuda?
- Expectativas: ¿Qué crees que va a hacer su hijo/a en el Centro de Día?

6.3.5 Cuestionario para familias sobre necesidades y expectativas

Su diseño debe ser claro y sin ambigüedades y convendrá empezar definiendo unos objetivos que se deseen cubrir, para después pasar a una definición operativa de las variables objeto de estudio y finalmente redactar los ítems.

La participación fue voluntaria (aun así, se logró la participación del 100% de ellas), por eso debía tener un diseño atractivo, en un lenguaje adecuado y que mostrara ayudas para su realización, animando a la cooperación.

El cuestionario fue elaborado a partir de una exploración previa de las necesidades y demandas familiares a cargo del equipo educativo y del investigador. Se han extraído un total de 35 necesidades *directamente sentidas* por los usuarios directos. En base a sus manifestaciones, y teniendo en cuenta las limitaciones temporales, he construido un cuestionario de evaluación de necesidades corto, sencillo, adaptado al nivel, para que valoren bajo 3 criterios (poca importancia, alguna importancia, mucha importancia) la totalidad de necesidades sentidas que demandan al Centro de Día.

El cuestionario fue enviado a las familias en sobre cerrado a través de sus hijos y a lo largo de esa misma semana lo han devuelto relleno al Centro. Se les planteó un cuestionario con una lista de 35 necesidades (generadas en la sesión previa de exploración) y que son recurrentes para la gran mayoría

(Podemos ver la plantilla y varios ejemplos de cuestionarios cumplimentados en los **Anexos N.º 8 y 9**).

En la extracción de datos se prevé desechar las necesidades nada valoradas y las poco valoradas, para centrarnos únicamente en las que las familias detectan como muy importantes, pues lo que estamos buscando es hacer una detección de nuevas necesidades, que claro está, serán las que ellos mismos consideren como más importantes. De aquí es de donde saldrán las necesidades y expectativas actualizadas de las familias.

6.3.6. Asamblea con menores sobre necesidades y expectativas y cuestionario de evaluación de necesidades

Se ha realizado una exploración previa de necesidades y demandas, a cargo del equipo educativo y del investigador, mediante una actividad de participación en la vida del centro. Ha sido posible reunir a todos los menores en dos asambleas en días consecutivos (en uno se realizó la asamblea con el grupo de pequeños y al día siguiente con el grupo de mayores). De la opinión de los 56 menores, se ha extraído un total de 15 necesidades *directamente sentidas* por ellos como usuarios directos que son. Hay que entender que se optó por esta forma de proceder ante el cansancio y aversión que muestran los menores hacia la cumplimentación de cuestionarios, pues quizás no nos hubieran relevado con tanta claridad cuáles son las necesidades que demandan.

El resultado, como acabo de decir, ha sido la recopilación de 15 necesidades sentidas por los menores, manifestadas por ellos mismos en las tardes del 16 y 17 de mayo, y que se consideran complementarias a las que detectan sus familiares. Posteriormente veremos la relación existente entre este grupo de necesidades y las que sienten sus familias, para ver si existen diferencias o similitudes.

Un total de 56 menores entre 6 y 17 años han participado en ambas Asambleas, y han llegado a esas conclusiones sobre qué es lo que quieren y necesitan del Centro de Día. Se han seleccionado las 15 necesidades más importantes para ellos, y posteriormente se les ha implementado el cuestionario (de corte similar al enviado a las familias y mediante el mismo procedimiento, pero centrado en estas necesidades tan suyas), para finalmente extraer el porcentaje de menores que consideran importantes a cada una de esas necesidades manifestadas.

Podemos ver el ejemplo de la plantilla originada a raíz de esta asamblea en el **Anexo N.º 10**, entendida y confeccionada al igual que la de padres, como una evaluación de necesidades y que contienen las necesidades que ellos mismos consideraron más prioritarias. También podemos ver un ejemplo de plantilla cumplimentada por uno de los menores en el **Anexo N.º 11**.

Con las informaciones que nos aporten los menores y sus familias, sumadas a las de los agentes sociales, institucionales, y de atención directa, se espera obtener una lista final de necesidades actualizadas. Para ello se optó por plantear un método mixto para la recogida de información, que personalmente me parece el más variado, a la vez que coherente con mis límites y posibilidades.

Mi intención última es triangular las informaciones extraídas de los datos obtenidos a través de diversas fuentes. Además de practicar con la entrevista, podría practicar el análisis de informaciones cualitativas, la elaboración de cuestionarios, el análisis documental, la categorización, etc.

En resumen, con la recogida de información pretendemos alcanzar estas metas:

- Podremos ver cuál es el marco oficial desde el que se parte para poder desarrollar un programa de esta índole y ver si de partida, se da la debida importancia a la cuestión de las necesidades.
- Se actualizará la lista de demandas de familias por un lado y de menores por otro.
- Descubriremos relaciones entre las antiguas y las nuevas necesidades de las familias, y veremos si siguen siendo las mismas o han variado.
- Podremos analizar los discursos de varios de los agentes intervinientes (visión desde una Entidad de Atención Social y de un profesional de atención directa) sobre las necesidades de menores y de sus familias.
- Relacionando lo que dicen los agentes y los usuarios directos, se espera obtener una lista final de las demandas y expectativas de todos los que participan en él programa.

Los instrumentos empleados deben reunir una serie de requisitos entre los que podemos destacar por su importancia, la *validez* y la *fiabilidad* (**Ver Anexo N.º 12**). Una prueba es válida cuando mide aquello que pretende medir y no otra cosa. Los principales tipos de validez son:

- Validez de constructo: Cuanto mejor se comprenda el constructo que se pretende medir, mejor se podrán construir pruebas adecuadas.
- Validez de contenido: Determina el grado en que los ítems son una muestra representativa de todo el contenido a medir. Considero altamente representativo lo que manifiestan los usuarios directos sobre ellos mismos y sobre sus necesidades.
- Validez de criterio: Correlación entre el cuestionario y otras pruebas que se suponen miden lo mismo.

La fiabilidad se refiere al grado de consistencia del instrumento de medida, y se expresa mediante el coeficiente de correlación. La generalización es una teoría alternativa al concepto clásico de fiabilidad y sostiene que la medida de un comportamiento particular es una muestra de una población de observaciones posibles, cuya consecuencia es un error de medida, cuya naturaleza es multidimensional. Entre las posibles fuentes de error están las que provienen del observador, del momento, del fenómeno, etc. Esta teoría surge como un intento de medir las posibles fuentes de error de cara a mejorar el diseño de la medición y los principales procedimientos para conocerla son: test-retest, formas paralelas, procedimiento de las mitades, consistencia interna. (Bisquerra, 1989).

Hay cuatro criterios a la hora de valorar los estudios descriptivos:

- Prestar atención al tipo de conclusiones obtenidas, puesto que no deben derivarse conclusiones acerca de las relaciones observadas entre variables, sino únicamente descripciones.
- Observar si los sujetos y los instrumentos están descritos con la suficiente precisión y detalle.
- Observar si se trata de una muestra de conveniencia o si es representativa de la población.
- Las representaciones gráficas deben guardar proporcionalidad con los resultados obtenidos.

Además, toda investigación debe responder a unos *preceptos éticos*. Se dan tres puntos de inflexión para garantizar la “*calidad ética*” de la investigación:

- *Informe de consentimiento como diálogo*: al obtener permiso para entrar en el campo hay que asegurar la confidencialidad y el anonimato, y describir el uso que se pretende hacer con los datos. Se informó a los participantes de manera que decidieran ellos mismos su libre elección de participación. La mayoría de participantes rechazan la falta de sinceridad y la manipulación, pero en este caso se ha mantenido la sinceridad habitual y han accedido a participar con interés.
- *Confidencialidad y anonimato*: se disfrazan los rasgos de las situaciones para hacerlas parecer similares a otros escenarios posibles. Se codifica el nombre de las personas y de los lugares. En nuestro caso no se les obligaba a poner su nombre ni otros datos personales que pudieran atentar contra este principio.
- *Privacidad y refuerzo*: se les hace entender el poder que tienen en el proceso de investigación. Se les ha comentado la importancia que ellos mismos tienen para poder cambiar o mejorar la atención a sus hijos/as y a ellos mismos desde el Centro de Día.

- *Daño, cuidado y justicia*, ya que algunas personas pueden experimentar las humillaciones y la pérdida de confianza interpersonal. En este caso concreto resultaría difícil llegar a ese punto pues la confianza entre la mayoría de familias y el equipo educativo era palpable.

6.4. Temporalización

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio
Asignación del tutor	■						
Negociación con la institución	■	■					
Revisión bibliográfica		■	■				
Primer esbozo de investigación			■				
Contrato de investigación con la institución y con el tutor			■				
Concreción del diseño metodológico				■			
Trabajo de campo				■	■		
Análisis de información					■	■	
Elaboración de conclusiones						■	
Elaboración texto final						■	■
Preparación de la defensa							■

- Día
- Quincena
- Mes
- Mes y medio

Este es el desarrollo esquemático del trabajo, tanto para el diseño y desarrollo del estudio, como para desarrollar el proceso de construcción de instrumentos y de recogida de datos. Veremos que hay tareas que pueden haberse realizado a la vez, con la intención de mejorar lo recopilado en primera instancia. Las etapas por las que he tenido que pasar se recopilan en el **Anexo N.º 13**.

7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA

El análisis de datos constituye un aspecto clave, a la vez que problemático, del proceso de investigación. Los datos son frecuentemente entendidos como interacciones, situaciones, fenómenos u objetos de la realidad estudiada que poseen contenido informativo útil para los objetivos perseguidos en la misma. Es un proceso analítico e interpretativo que implica el estudio del significado de las palabras y de las acciones de las personas.

El análisis requiere previamente del investigador organizar los datos separándolos en unidades o categorías, temas y conceptos. La interpretación consiste en dotar de sentido a los datos, y el método más conocido es el de crear unos códigos de observación y tablas donde figuren indicaciones sobre el contexto, actividades, eventos, etc., para posteriormente organizar esos códigos en categorías.

El siguiente paso será buscar relaciones entre esas categorías y los patrones de comportamiento, para poder realizar alguna conclusión o generalización. Las fases por las que pasa el tratamiento de datos cualitativos son:

- 1) Análisis exploratorio, para filtrar los datos obtenidos y seleccionar los que sean útiles.
- 2) Descripción de la información obtenida (qué, cómo, por qué, cuándo) y categorización (ordenar información y clasificarla en categorías).
- 3) Fase hermenéutica o de interpretación, para establecer relaciones y conexiones entre categorías, siendo este el momento más delicado de la investigación.

El proceso que se sigue para llegar a la teorización se concreta en las siguientes actividades:

1. Descubrir las “*unidades de análisis*”, que guiará la recogida de datos, la selección de la muestra y reducirá la amplitud de los datos a dimensiones manejables. Se requiere de una codificación inicial de los datos reunidos durante la fase de exploración.
2. Categorización o conceptualización, que supondrá la comparación, contrastación y ordenación de los datos. Cumple una función mediadora entre la teorización y los datos observados.
3. Elaboración de hipótesis o preposiciones sobre relaciones.
4. Establecimiento de conjeturas fundamentadas, para predecir relaciones o constructos que puedan ser explorados.

La credibilidad de la investigación dependerá en última instancia de la credibilidad y veracidad de los datos, del análisis de los mismos y de las conclusiones alcanzadas.

Vamos a ir viendo, siguiendo el orden anterior, cada uno de los instrumentos utilizados para recoger la información junto con la información recogida con ellos, para terminar con un análisis de cada una de las fuentes de información, aunque sin extraer conclusiones generales de cada punto, sino más bien particulares a partir de cada instrumento y fuente de información concreta.

7.1. Análisis de documentos oficiales: necesidades y expectativas

Las fuentes de recogida de información han sido los Proyectos Marco para los Centros de Día para menores en Asturias, y en la Comunidad vecina de Cantabria. De ellos saldrán los objetivos y necesidades de la Administración respecto a los Centro de Día para Menores. Su visión se considera igualmente importante que la de los implicados directos en el recurso, ya que marca las directrices para la apertura y funcionamiento de este tipo de centros, haciendo que todos los planteamientos que se hagan desde las instituciones dependan de manera obligada de lo que se dice en estos documentos.

Los **Proyecto Marco de los Centros de Día para Menores** son documentos oficiales que sentaron las bases para la organización y desarrollo de este tipo de recursos en nuestro entorno. Existen muchas diferencias entre el creado en Asturias en 2004 y el creado en Cantabria en 2010, y aunque no sea objeto de nuestro estudio compararlos, no podemos dejar de mencionar ambos por las diferencias existentes, ya que seguramente las diferencias entre ambos documentos lleven a diferencias en el tratamiento que cada uno de ellos hace de las necesidades y expectativas de sus usuarios.

El proyecto asturiano, que es el que nos ocupa, es singular, pues en 2004 sienta las bases organizativas de los Centros de Día para Menores, pero sin ningún tipo de desarrollo por su parte. Sin embargo, en Cantabria se señalan hasta qué tipo de *necesidades* son las que habrá que trabajar. Hay una diferencia cualitativa enorme entre ambas, aunque quizás en Cantabria, al desarrollar más las directrices una que otra, quede menos campo para la imaginación y la innovación.

Pese a ser un documento muy escueto, ya entre sus principios de atención se alude a satisfacción o cobertura de necesidades (*“La organización se basará en las necesidades del menor y su familia y el respeto de sus derechos”*). Con ello se alude a que la organización y los programas del centro estarán en función *de los intereses y necesidades* de los niños y adolescentes, asegurando una adecuada atención y el respeto de sus derechos.

Las actividades se dividen en 3 grandes bloques: programa de educación integral, actividades de fin de semana y programas especiales, dentro de los cuales, se intenta dar respuesta a las demandas que surjan de los propios menores y de sus familias, y a las *necesidades* que detecten los responsables de los Centros de Día y las entidades con las que se coordinan.

El Proyecto Educativo Individualizado de cada menor incluirá los objetivos a alcanzar en función de sus *necesidades*, y según sean estas, se incorporará a uno u otro de los programas que desarrolle el Centro de Día. Otros documentos

que también aluden a las necesidades sean individuales o grupales, son los Proyectos de Centro, la Programación anual, el Reglamento de Régimen Interior, la Memoria anual, los expedientes personales, el Proyecto Educativo Individualizado (P.E.I.), entre otros.

En Cantabria se diseñó un documento con poco margen para la innovación. En él se alude constantemente a la satisfacción de necesidades de sus usuarios y entre sus objetivos está el de asegurar la cobertura de las *necesidades básicas* a niños y adolescentes en situaciones de desprotección moderada.

En la propia definición de Centro de Día ya aluden a ellas: “El Centro de Día es *un recurso social de apoyo a familias que por su especial situación no disponen de los recursos (personales, materiales, etc.) suficientes para cubrir adecuadamente las necesidades de sus hijos e hijas, ofreciendo a estos un espacio de formación y ocio creativo donde vean cubiertas sus necesidades, refuercen sus habilidades (sociales, académicas, etc.) y mejoren su integración social*” (p. 14).

Uno de sus tres objetivos generales es la “*cobertura de las necesidades básicas*”, y tres de los ocho objetivos específicos aluden a ellas de forma general:

- Evaluar el nivel de cobertura de las necesidades básicas,
- Detectar necesidades específicas de apoyo.
- Dotarles de recursos para que puedan satisfacer adecuadamente sus necesidades.

Uno de los objetivos específicos para con la familia también alude a : “*Detectar necesidades específicas de apoyo de las figuras parentales*”, y otro de esos objetivos alude por primera vez a las expectativas de los padres: “*Ayudar a mantener expectativas adecuadas con respecto a sus hijos/as*”.

Este proyecto indica hasta los profesionales que se exige tener incorporados en el Centro de Día, habla sobre los procesos de gestión y administración, de la participación infantil, y hasta del *Modelo Educativo* que debe orientar los centros, volviendo a hablar de asumir una tarea de apoyo y complemento a las funciones básicas de cualquier familia, entre las que destaca: “*Satisfacer las necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes, asumiendo que para llevar a cabo esta tarea necesita del apoyo de otras personas (familia extensa, amistades, etc.) e instituciones (sanitarias, educativas, sociales, etc.)*”.

El documento termina con un apartado llamado “*estrategias*”, que tiene un punto entero dedicado a la atención de necesidades. En él se afirma que los menores tienen una serie de necesidades de naturaleza biológica y social, que son características de la especie humana, pero además también tienen otras necesidades generadas a raíz de su situación de desprotección, a saber:

- Necesidades específicas derivadas de su etapa de desarrollo: Se evaluará el punto de desarrollo y crecimiento en cada caso y la atención irá dirigida a las necesidades propias de cada edad.
- Necesidades derivadas del Plan de caso: Todo niño debe llegar con un “Plan de Caso” en el que se plantee una solución a la situación de desprotección. Trabajar para alcanzar los objetivos recogidos en cada una de las finalidades supone trabajar *necesidades* y aspectos muy distintos en cada uno de ellos. En todos los casos se fomentará, en la medida de lo posible, procesos de investigación-acción participativa de manera que sea cada niño, niña o adolescente, y el grupo del que forma parte, el que sea capaz de detectar y analizar sus necesidades y contribuya a aportar soluciones, utilizando sus propios recursos y los de su familia, junto con los que le ofrece el Centro de Día y el entorno comunitario.

Respecto al sistema de evaluación de las necesidades en la C.A. de Cantabria, existen dos instrumentos: *Memoria General* y *Plan Anual*, incluyendo este último una “**Evaluación de necesidades**”, a partir de la memoria anual y de las evaluaciones realizadas, destacando especialmente aquellos aspectos que requieren mejoras y correcciones. Podemos ver que, en cada uno de los centros, dentro de sus peculiaridades, se originan unas necesidades concretas, con unas personas concretas, y, por tanto, las necesidades detectadas serán diferentes a las que se puedan encontrar en otro recurso similar.

A lo largo de todo el documento es recurrente la mención a las necesidades, y ello es debido a que en Cantabria sí se desarrolló un Proyecto Marco con puntos y comas, mientras que en Asturias sacaron un decreto de mínimos sin ningún tipo de profundidad. Podríamos debatir las ventajas y desventajas de ambos planteamientos, pero llevaría a extendernos en exceso en esta investigación.

Debemos quedarnos con que las referencias a las necesidades son constantes en ambos documentos y se mencionan en los puntos importantes de los mismos, por no decir a lo largo de ellos y, por lo tanto, podemos afirmar que las necesidades fueron tenidas en cuenta por las distintas administraciones a la hora de dar el pistoletazo de salida a la apertura y desarrollo de los Centros de Día para Menores como recurso de atención social.

7.2. Análisis de documentos institucionales: necesidades y expectativas

Son tres los documentos que han sido analizados, en un intento de valorar la importancia que se da desde esta institución a la cobertura y satisfacción de necesidades personales, familiares, sociales, etc.

A) PLAN ESTRATÉGICO 2014-18 (FCA)

De aquí saldrán los objetivos e intenciones a cubrir por la Fundación con este recurso preventivo. Veamos si da la debida importancia al tema que nos ocupa. El **Plan Estratégico** de Cruz de los Ángeles se centra en el contexto actual y en dar respuesta a las necesidades básicas de las personas, y se alude a ellas tanto en la “*visión*” como en *dos líneas estratégicas* (números 5 y 7).

La *visión* de la Fundación es “*centrarse en las necesidades de las personas desarrollando procesos educativos a partir de su realidad cotidiana*”. Las líneas estratégicas no se refieren directamente a necesidades de las personas, ya que la 5 busca lograr una valoración positiva del servicio a través de indicadores de calidad y satisfacción, y la 7 busca adaptar esos servicios previendo nuevas necesidades en materia de menores. Este plan es un documento formal que se refiere con insistencia a las necesidades de los usuarios, pero que no marca acciones concretas para satisfacerlas, seguramente por el hecho de ser un documento institucional, y por ello podemos suponer que las concreciones sobre cómo atender necesidades particulares se realizarán desde el marco de cada programa.

B) MEMORIAS GENERALES 2015 Y 2016 (FCA)

Reflejan los objetivos y las intenciones cubiertas por la Fundación con este recurso, y no cabe duda de que pueden aportar información rica en cuanto a aspiraciones y necesidades institucionales.

Las **Memorias generales de la Fundación** de los dos últimos años (2015 y 2016) plantean en su presentación el ánimo institucional de dar respuesta a las nuevas necesidades y situaciones que se presenten, y hemos de suponer que se refiere tanto a necesidades sociales como personales. La estrategia para lograrlo es basarse en las necesidades de los grupos a los que atiende.

La identificación de las *necesidades sociales* y la toma de decisiones corresponde al Patronato y a la Gerencia. Dos funciones del Patronato son las de ajustar la “*misión*” a los nuevos tiempos y a las necesidades sociales y adecuar la estructura de la organización a dichas necesidades.

Se delega en los equipos educativos de cada programa la detección de las necesidades de los menores y de sus familias, tarea que se considera fundamental a la hora de ajustarse a las peculiaridades de la población atendida. Uno de los objetivos de la Fundación es “ayudar a satisfacer las necesidades de los colectivos en riesgo de exclusión para garantizar su integración social ofreciéndole servicios adaptados a sus necesidades sociales”.

En estos documentos se muestra un cuadro que alude directamente a ellas:

GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES GENERALES
Menores	Cobertura necesidades básicas: sanitarias, afectivas, sociales, educativas, de ocio... Trato individualizado. Protección. Nivel de satisfacción. Reclamaciones y Quejas.
Familias	Asesoramiento, información y orientación. Atención educativa a los menores/jóvenes. Atención psicopedagógica. Mediación Familiar. Nivel de satisfacción. Reclamaciones y quejas.
Administración	Demandas del sector (tendencias...) Calidad Técnica y Rigor. Rapidez, Flexibilidad, Eficacia, Coordinación...

Elaboración propia, extraído de Memoria General 2015, Fundación Cruz de los Ángeles, p. 18.

Las *necesidades personales* que se satisfacen son, a grandes rasgos: bienestar, autonomía, igualdad de oportunidades e integración social. Además, se pretende atender las necesidades tanto de menores, como de sus familias y de la administración. Respecto a los menores se pretende cubrir sus necesidades básicas (sanitarias, afectivas, sociales, educativas y de ocio), además de protegerles y darles un trato individualizado. Las necesidades familiares que se pretenden satisfacer son las de asesoramiento, información y orientación, además de dar pautas de mediación familiar. Las demandas administrativas se satisfacen dotando de calidad técnica y rigor, de eficacia, a las actuaciones que se desarrollen.

Veremos más tarde si las necesidades que detecta la empresa para cada colectivo son las mismas que detectan los usuarios directos, a través de un contraste entre estas y las que se originen tras aplicar los cuestionarios.

A través de las evaluaciones se valoran los diseños, procesos y resultados para así generar un conocimiento útil para tomar decisiones en función de las necesidades que vayan surgiendo. Será una actividad continua, flexible y dinámica que lleva a tomar decisiones en función de las necesidades que surjan con el trascurso del tiempo.

La evaluación de los programas se basa en la satisfacción de menores, familias y administración. La satisfacción es puntuada entre el 1 y el 5, y tanto menores, como familias y administración puntúan bastante alto la labor de la Fundación. Las puntuaciones que dan los menores oscilan entre 3,93 y 4,65, siendo la satisfacción general de 4,35. Las familias dan puntuaciones que oscilan entre 3,74 y 4,54, siendo su satisfacción general de 4,29. La administración da puntuaciones que oscilan entre 4,5 y 5, dando una valoración del servicio de 5. Así, podemos ver que la satisfacción de las expectativas de los usuarios se ven cumplidas de una forma bastante positiva.

Podemos concluir que en los documentos de la institución se alude constantemente a la cobertura de necesidades, ya sean de la propia institución, o las de carácter social o personal de la población a la que atiende.

7.3. Análisis de la entrevista en profundidad a un profesional de atención directa sobre necesidades, expectativas y satisfacción de las familias y de los menores

El tratamiento de los datos de la entrevista ha resultado especialmente dificultoso, más que nada por la falta de experiencia en la reducción de datos. Ha sido muy laborioso tanto transcribir los 90 minutos de audio y subrayar los 18 folios que salieron de la transcripción, como reducir y categorizar los datos.

La entrevista ha sido transcrita con mi puño y letra, tras escuchar detenidamente los 90 minutos de grabación en audio. Se ha construido un cuadro con unos ámbitos que pudieran aunar las perspectivas de ambos grupos (menores y familias) y la información obtenida de la transcripción sobre las distintas variables (necesidades y expectativas), que podemos ver en el **Anexo N.º 14**.

Se añaden algunas palabras textuales que se consideran significativas, al igual que informaciones sobre actitudes, sobre todo de los padres y madres, a la hora de relacionarse con el Centro, en un intento de describir situaciones reales, vivencias prácticas del profesional, siempre con el ánimo de dar una visión lo más real posible del estado de la cuestión, y siempre desde la visión de las personas que trabajan a diario con los usuarios directos.

A partir del cuadro generado, se extrajeron citas textuales de la entrevista que se consideran importantes por su componente informativo. Las citas textuales seleccionadas (que reflejan la perspectiva del educador sobre lo que necesitan los menores y las familias) van a ser sometidas a un análisis más profundo a continuación:

A) CITAS SOBRE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS MENORES

Cita N.º 1: “¿Qué tipo de demandas son las que más te realizan los menores?”

“Depende mucho de la realidad de los críos, pero hay una demanda común en los dos grupos: la atención individualizada. A los chavales les importa muchísimo que los entiendas uno a uno, que estés con ellos individualmente (ya sea para hablar, para hacer los deberes o cualquier tipo de cosas y que inviertas tiempo en ellos, es lo que más demandan”.

Según la persona que los atiende hay una única necesidad común, la atención individualizada y la inversión de tiempo con cada uno de ellos.

Cita N.º 2: *“Las necesidades que ellos detectan y nos demandan aquí, mucho está en el cariño, el afecto, la ayuda, la atención individualizada. [...]Yo creo que todo está muy enfocado a la atención, a estar con ellos. Hay críos más independientes y otros menos, pero esos 5 minutitos de estar con ellos, de atenderlos, y de preguntar como están, lo demandan todos”*

Se añaden tres nuevas necesidades: cariño, afecto y ayuda, y se vuelve a mencionar la atención individualizada al menos durante 5 minutos para al menos preguntarles cómo están. En definitiva, que se preocupen por ellos, aunque ellos mismos son conscientes de que no son los únicos a atender.

Cita N.º 3: ¿Cuáles son sus necesidades educativas?

“En el campo educativo, sí que cuando entran en el centro suelen tener un atraso, sobre todo en el grupo adolescente, ya suelen tener un retraso escolar. Y en el grupo de pequeños sí les falta apoyo y capacitación parental para ayudarlos con el tema escolar. Su familia no tiene los estudios, capacitación y preparación suficiente para ponerse con ellos a estudiar”.

Se puede deducir que hay una necesidad de compensación educativa en el grupo de menores, y que la mayoría de padres necesita de capacitación parental para poder ayudarles. Podríamos discutir quiénes son los que en este caso necesitan asistencia regular a un recurso.

Cita N.º 4: “¿Crees que desde el centro de día se satisfacen las coberturas básicas de los menores? ¿Podría mejorarse?

“Yo creo que sí, que se están cubriendo. Que se pueden mejorar, por supuesto, siempre se puede mejorar todo. Yo hablo desde el Centro de Día que conozco. Yo creo que se intentan cubrir todas las necesidades de los chavales, aunque ellos no lo vean así. Si vieras la satisfacción de los chavales de los Centros de Día es muy alta, es bastante alta. Sí que puedes mejorar y hacer ciertas cosas, pero claro, es cuestión de tiempo. El tiempo es el que tienes, y en 5 horas de intervención el tiempo es el que es”.

Según el educador responsable se cubren las necesidades existentes en los menores. Alude a una alta satisfacción de los mismos con el Centro, aunque reconoce los límites de tener pocas horas de intervención con ellos.

Cita N.º 5: *“Se intenta capacitar en capacitación parental. Sí que demandan ayuda en ciertos aspectos: por ejemplo, como cumplir los horarios, como conseguir que los chavales cuando llegan del colegio o del centro hagan los deberes. Ellos se sorprenden mucho cuando los traen porque cuando llegan al centro lo primero que hacen en el centro es sentarse y sacar los deberes, y en su casa no. Llegan y saben que se tienen que sentar, enseñar la agenda para que la veas, etc. Por lo tanto, tú intentas darle esa capacitación. Otros te demandan ayuda en el tema de los horarios, ayuda en como comunicarte con los chavales. Cada familia es un mundo”.*

La capacitación personal incluye diversos aspectos: comunicación, horarios, deberes, etc. El Centro de Día tiene la fórmula mágica para lograrlo con facilidad y los padres piden ayuda para que los menores hagan las cosas igual de bien en casa que en el Centro.

Cita N.º 6. *“Todas las familias que tenemos quieren y adoran a sus hijos, otra cosa es que hay aspectos puntuales: Que no cubran sus necesidades, tema límites, horarios, normal, sí que puedan tener problemas, pero en cuestiones básicas como pueda ser la escolarización, comprarles ropa, manutención, yo creo que todas las familias cumplen dentro de sus posibilidades. Las dificultades que nos encontramos ahora, o las dificultades o carencias que puedan tener, son debidas al intercambio generacional que hay, a los avances. Hoy día el chaval tiene acceso a informaciones que los padres no pueden controlar o no acceden a controlarlo. Muchas veces estigmatizamos las actitudes de los padres de los menores que van a los servicios sociales y no nos damos cuenta de que son cosas que pasan en todas las familias de la sociedad, que podemos denominar normalizadas, o sea, creo que a veces tenemos una doble moral...”*

En primer lugar, se puede destacar que los padres se preocupan por satisfacer las necesidades de sus hijos dentro de sus posibilidades, pero existen otro tipo de problemas de carácter generacional, por diferencia de hábitos, educación, y en general, de variedad de aspectos. En segundo lugar, destaca la tendencia social a prejuzgar a los menores y familias que acuden a este tipo de recursos, cuando tienen unas necesidades que no difieren sustancialmente de las de las familias y menores que denominamos “normalizadas”.

Cita N.º 7: *“Todos los chavales, o casi todos los chavales opinan qué, si hubiera más canchas públicas de fútbol seguro que las demandarían, pero bueno, cada uno tiene sus intereses, lo que sí demandan ahora mismo los chavales son lugares de encuentros comunitarios, pero no solo en esta zona., sino en todas las zonas. Cada vez ves a más grupos de chavales en una explanada, pueden estar haciendo botellón sí, pero buscan un ocio alternativo que la sociedad en los barrios no les da. A lo mejor ellos van con su radio casete con su rap y se lo montan a su manera y son felices...”*

A todo chico le gusta compartir y competir en un partido de fútbol, pero más les gusta reunirse y asociarse, para lo que necesitan espacios para ello, pues el perfil actual de menores lo que busca es estar juntos, tranquilos y practicando los hobbies que les definen como adolescentes.

Cita N.º 8: “¿Podemos confirmar a la positividad de la intervención que se realiza desde el centro?

“Si claro, el centro favorece en muchos ámbitos. Favorece la conciencia que tienen ellos a la hora de llegar al instituto, pues se ven con herramientas, se ven superiores a otros chavales de su instituto, porque realmente lo son. Ahora mismo hablan mejor en inglés que cualquier otro chaval que esté con ellos en clase. Estos chavales se ponen a jugar con el profesor del instituto al ajedrez, tienen una confianza y autonomía que antes no tenían. Para ellos es un éxito...”

En este caso, el profesional presume de la efectividad de las actividades diferenciadoras que se desarrollan en el programa y destaca la acción positiva que les da a los menores, que, a la hora de igualarse ante otros, marcan unas diferencias que antes no marcaban. Y sobre todo les mejora la autoestima.

Cita N.º 9: *“Ellos son conscientes, muy conscientes de todas las problemáticas que tiene su familia. Son muy conscientes de dónde viven, con quién viven, en qué contexto viven, cuál es su situación, otra cosa es que luego te lo verbalicen o no. Es más, tienen una capacidad de optimización de recursos, de adaptación a la circunstancia que supera en un 1000x100 a cualquier educador, profesor, catedrático. Optimizan recursos de una manera y se amoldan a situaciones de una manera terrible, tienen una capacidad de adaptación brutal”.*

Aquí podemos destacar que los menores conocen muy bien los sistemas que le rodean, y sobre manera el familiar. De estos menores que están en riesgo destaca su capacidad de adaptación a lo que tienen, a lo que son, a lo que les rodea, y además con un nivel de autogestión destacable.

B) CITAS SOBRE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS FAMILIAS

Cita N.º 10: ¿Cuáles son sus necesidades según tú perspectiva?

“Las necesidades son de respeto, atención escucha. El Centro de Día no les vas a dar ayuda económica, pero si les dan una atención personalizada, atención, escucha y que los respetes”.

Para los padres, se señalan varias necesidades básicas: respeto, atención y escucha, y todo ello conlleva una atención personalizada con altas cotas de afabilidad.

Cita N.º 11: *“Sí hay familias que te demandan alimentos y cuando tienen necesidad pues preguntan cuándo llega algo, pero tienen claro hasta donde pueden llegar y cuál es nuestra labor. Sí hay familias que demandan acompañamiento a ciertos lugares. Por ejemplo, si hay veces que van al médico con sus hijos y no entienden lo que les dicen, por la tecnicidad de su lenguaje. Otro viene y dice que, si le puedo acompañar a este especialista, o algún caso a Fiscalía, es una necesidad que estás cubriendo, y significa darles seguridad”.*

Hay cosas que las familias saben que no les van a dar, pero se ajustan perfectamente a lo que pueden pedir o recibir, y muchas veces demandan que se les acompañe a gestiones administrativas, sanitarias, etc., y con tales peticiones demuestran un nivel de confianza alto hacia el equipo educativo.

Cita N.º 12: “¿Tienes la sensación de que el centro de día para menores es una institución valorada por los habitantes del barrio, ya sean usuarios o no?”

“Yo creo que sí. El centro está totalmente integrado en la comunidad. Es más, colaboramos con la Asociación de Amas de casa de Langreo, con el centro educativo de la Felguera, con colegios, con el Patronato Municipal de Deportes, con las entidades que hay allí. La gente ve cómo participas, cómo actúas y si creo que es muy valorado dentro del municipio, de la localidad y del concejo. Tenemos lista de espera para entrar en el centro y desean que su hijo venga a nuestro centro y van a servicios sociales a demandar plaza. Podría venir la derivación propia de los Servicios Sociales, de la Consejería, del Juzgado, pero hay padres que viene al centro a preguntar cómo pueden apuntar a su hija”.

El Centro de Día es un Centro integrado en su entorno, que colabora con las Asociaciones del barrio y con todo tipo de instituciones comunitarias. Eso la gente lo ve, lo valora y muchas veces vienen a preguntar cómo pueden conseguir la plaza. Hay lista de espera para entrar al recurso y eso parece ser buena señal en este caso.

Cita N.º 13: ¿Qué cauces abrirías para mejorar la integración social de los colectivos en exclusión?

“Ampliar las plazas en el Centro de Día al doble. Hay muchas carencias por desgracia y la mayoría de servicios y prestaciones sociales, y de las cosas gratuitas, no solo para estos colectivos, sino para todos, han disminuido. Una mejora brutal en el municipio en el concejo y municipio es la antigua piscina que había en un complejo deportivo, que se cerró, y ahora mismo no hay una piscina amplia que puedas llevar a los chavales, pues daría muchas más posibilidades de participación comunitaria no solo para el centro sino para la sociedad general”.

La solución ante tanta lista de espera es ampliar el número de plazas ofertadas para cubrir las demandas de esas familias. Otra mejora sería abrir un equipamiento deportivo que lleva años cerrado para lograr ampliar la oferta comunitaria, tanto para los menores del centro como para la sociedad en general.

Cita N.º 14. Haz una valoración general de la idoneidad de un recurso como este para la Intervención Socioeducativa en zonas concretas de nuestra geografía o con colectivos específicos de nuestra sociedad.

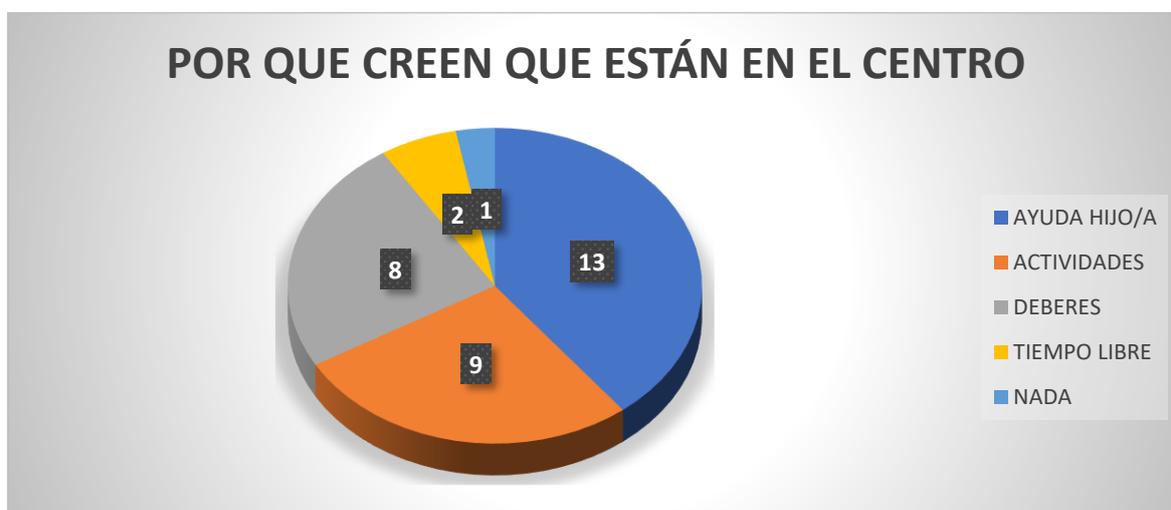
No podemos olvidar que es un recurso de intervención comunitaria, de apoyo a familias y menores, y un dispositivo que intenta en la medida de lo posible capacitar parentalmente a las familias para evitar el internamiento en centros por los motivos que sean. Además, los/las menores, aparte de un lugar de encuentro que sienten “suyo” y no algo externo como puede ser el colegio, desarrollan multitud de capacidades que ellos tienen ya, pero que están latentes esperando que alguien las fomente y les dé la posibilidad de que las trabajen y exterioricen.

Por lo tanto, desde mi punto de vista y siempre desde la visión del Centro de Día, y como lo tenemos planteado en la Fundación, es fundamental”.

Se preguntó sobre lo positivo de tener este tipo de centros y el entrevistado destaca la importancia de su existencia como recurso comunitario con un doble objetivo: que el menor acabe interno en un Centro de Alojamiento y mejorar la capacitación de las familias. Este Centro de Día es algo que sienten como suyo y desde él se potencian las habilidades que puedan tener, y por ello ven como algo fundamental desde la perspectiva que se le quiere dar desde la Institución.

7.4. Análisis de la entrevista inicial a padres: expectativas familiares respecto al ingreso de su hijo en el centro

Se han recopilado las respuestas a la pregunta realizada en la entrevista inicial a las 33 familias en cinco grupos principales de respuestas:



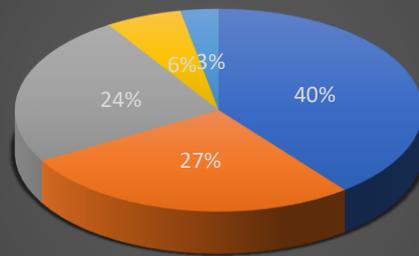
Elaboración Propia (2017)

Las razones por las que creen que sus hijos están en el Centro de Día son:

- 13 familias lo ven como una **AYUDA GLOBAL A SU HIJO/A** (asesoramiento general, sobre horarios, deberes, comportamientos, etc.)
- 9 familias entienden que están allí para **REALIZAR ACTIVIDADES GENERALES** (talleres diversos, actividades culturales o deportivas) y **DIFERENCIADORAS** (inglés, música, ajedrez, etc.).
- 8 familias entienden que están allí para **RECIBIR APOYO ESCOLAR CON LOS DEBERES.**
- 2 familias entienden que están allí para la **OCUPACIÓN DEL TIEMPO LIBRE DEL MENOR Y/O DARLES UN RESPIRO FAMILIAR A ELLOS.**
- 1 familia no entiende el sentido de que estén allí.

A continuación, podemos ver el *tanto por ciento de familias* que achaca a una u otra razón la intervención que se realiza con su hijo/a:

POR QUE CREEN QUE ESTÁN EN EL CENTRO



■ AYUDA HIJO/A ■ ACTIVIDADES ■ DEBERES ■ TIEMPO LIBRE ■ NADA

Elaboración propia (2017)

El mayor número de casos (13 sobre 33, que suponen el 40% del total de familias) entiende que su hijo acude al Centro de Día para recibir ayuda en general, en todos los campos de intervención que desde allí se desarrollan: apoyo escolar, actividades de ocio y tiempo libre y actividades de todo tipo, tanto generales (asistencia a eventos culturales, comidas y meriendas en el exterior, actividades deportivas, fiestas populares, etc.), como diferenciales (inglés, ajedrez, música, etc.).

Nueve familias (que suponen un 27% del total) creen que sus hijos acuden al Centro de Día para poder realizar actividades de todo tipo, tanto salidas culturales y deportivas, como lúdicas y educativas. También engloba a las actividades diferenciales (música, ajedrez, inglés, etc.), quedando excluido el concepto de “ayuda” aludido por las 13 familias mencionadas anteriormente.

Ocho familias (en torno al 24% del total) piensan que sus hijos acuden al Centro de Día para recibir apoyo escolar con las tareas del colegio/ instituto, como forma de complementar la acción educativa de la escuela o para reforzar diversas áreas con carencias.

Dos familias piensan que sus hijos acuden al Centro de Día para realizar actividades de ocio y tiempo libre que de otra forma no podrían realizar, y que además les permite obtener un respiro familiar para poder descansar o hacer sus labores, ya sean formativas o simplemente de respiro familiar.

El caso 25 se puede analizar por separado, y aunque no supone un valor perdido, es realmente significativo al ser la única familia que rechaza la intervención propuesta, alegando que no ve ninguna necesidad de acudir al recurso, y según manifiesta el responsable del Centro, a día de hoy, esta familia sigue mostrándose escéptica respecto a la intervención.

Es destacable que solo dos familias tengan la percepción de que su hijo ingresa en el Centro para realizar actividades de ocio y tiempo libre, y que pueda realizar actividades que de otra forma no realizaría en su entorno

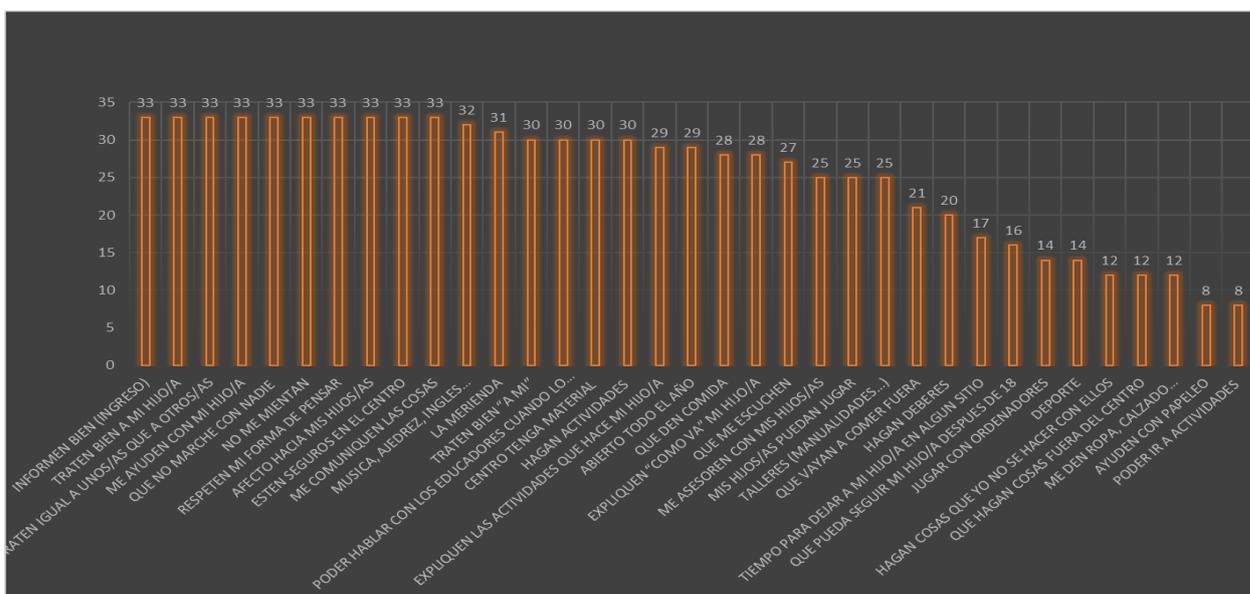
familiar, y que además les deje tiempo a ellos para realizar otras tareas. Quizás si las necesidades de conciliación de la vida familiar y laboral fueran mayores (por haber mayor número de gente empleada), esta sería una necesidad demandada por un mayor número de familias

Por tanto, vemos que predomina la idea de recibir una ayuda general, de poder realizar actividades generales y diferenciadoras y de recibir apoyo escolar, puesto que estas tres categorías albergan a un total de 30 familias, que supone casi el 90% del total de familias. Y estas tres categorías se corresponden con las funciones principales para las que se destinan estos recursos, si exceptuamos la ocupación del tiempo de ocio de los menores o el respiro para los padres.

En conclusión, la percepción de que la intervención realizada desde el Centro de Día es una ayuda necesaria queda clara, si enfrentamos los 32 casos con percepción positiva frente a uno con una visión negativa. Por lo general, vemos que las creencias de los padres sobre lo que se hará en el Centro con sus hijos no difiere mucho de lo que realmente se desarrolla en ellos, lo que demuestra que son conocedores de las problemáticas existentes y del papel que ha de jugar el Centro de Día en la capacitación del menor o de ellos mismos.

7.5. Análisis del cuestionario para familias sobre necesidades y expectativas

La lista de las 35 necesidades sentidas tras la exploración previa, con el número de familias que le da una importancia alta (y su porcentaje correspondiente), se presenta en el **Anexo N.º 15** y a continuación de forma gráfica:



Elaboración propia (2017)

Las diez primeras necesidades son demandadas por el 100% de familias, mientras que las ocho últimas necesidades no las demandan ni el 50% de padres.

La número 11 (actividades diferenciadoras: música, ajedrez, programa bilingüe) es valorada positivamente por 32 familias (97% del total), mientras que la número 12 (darles la merienda) es valorada como muy necesaria por el 94% de familias, es decir, por 31 familias.

30 familias (el 91% del total) valoran positivamente que sean bien tratados, el poder tener al equipo educativo para hablar con él, así como el hecho de que en el centro se realicen actividades diversas y se cuente con material suficiente para poder realizar las actividades que se llevan a cabo dentro del mismo.

29 familias (88%) valoran muy positivamente que les den explicaciones sobre las actividades que realizan sus hijos, y además desearían que el Centro de Día estuviera abierto todo el año, aunque esta es una necesidad que no va a poder satisfacerse, ya que no abren los fines de semana, aunque si lo hacen durante la temporada de vacaciones de verano.

28 familias (85% del total) no ve con malos ojos que se les de cualquier tipo de alimento. Valoran de la misma manera el hecho de que se les explique cómo va su hijo. 27 familias (82%) valoran muy positivamente que los escuchen.

El asesoramiento parental es muy valorado por el 76% de familias (25 sobre el total), al igual que sus hijos puedan jugar y realizar talleres en el Centro de Día, ya sea de manualidades o de otra temática.

El siguiente grupo de necesidades es valorado con menos fuerza, ya que solo las ven importantes en torno a 20 familias. Dan relativa importancia a que vayan a comer fuera el 63% de familias (21 de 33 familias), mientras que un tema tan recurrente como el hacer los deberes en el Centro de Día solo es valorado positivamente por 20 familias (60% del total). Resulta llamativo que sea uno de los pilares de la actividad en el Centro y obtenga tan poca valoración y ello nos lleva a pensar en si las expectativas sobre el éxito escolar de sus hijos son altas o bajas.

La necesidad 27 (otorgar un respiro familiar gracias al hecho de dejar al hijo/a en el Centro) está muy bien vista por la mitad de las familias (17), y seguramente estas sean las que tengan una vida más ajetreada, sino es por razones laborales por otras causas.

El último grupo de necesidades no es valorado como muy importante ni tan siquiera por el 50% de familias, y visto la importancia que le otorgan, podemos afirmar que no son necesidades prioritarias para ellos, lo que no significa que no sean importantes.

16 familias (48% del total) desearían que su hijo pudiera seguir en el recurso una vez que hayan cumplido 18 años, momento en que finaliza la medida preventiva. 14 familias (42%) valoran positivamente que puedan jugar con ordenadores o que realicen actividades deportivas, a pesar de que son dos actividades siempre necesarias, una por exigencias presentes y futuras y otra por cuestión de salud.

El 36% de familias (12 sobre 33) valoran positivamente que en el Centro hagan cosas que ellos no saben hacer con sus hijos o que de otra forma no podrían hacer con ellos. También valoran de la misma manera que realicen todo tipo de actividades fuera del centro. En este grupo de 12 familias si se considera importante la posibilidad de poder recibir ropa, calzado, etc., para sus hijos y podría ser debido a que quizás estas 12 familias sean las que más necesidades tienen, ya que llegan a pedir elementos que la mayoría saben que el Centro de Día no dispensa.

Una cuarta parte de las familias (tan solo 8 de las 33) valora muy positivamente que se les ayude con papeleos varios (cartas, informes médicos y solicitudes varias normalmente) y también la posibilidad de poder ir con sus hijos a las actividades que se organicen desde el Centro

Si tomamos las 35 necesidades en conjunto y realizamos un primer intento de categorización, vemos que estas pueden adscribirse a 11 categorías que yo mismo he definido, generándose el cuadro que se muestra a continuación:

1	INFORMACIÓN CLARA (Necesidades 1, 6, 17, 20)
2	AYUDA CON MIS HIJO/AS (Necesidad 4, 26)
3	BUEN TRATO (RESPECTO, AFECTIVIDAD) (Necesidades 2, 3, 7, 8, 13)
4	COMUNICACIÓN/ESCUCHA (QUEJAS, SUGERENCIAS) (Necesidades 10, 14, 21)
5	SEGURIDAD (QUE NO LES PASE NADA) (Necesidades 5, 9)
6	ACTIVIDADES DIFERENCIADORAS (Necesidad 11, 16, 31)
7	COBERTURA NECESIDADES BÁSICAS (Necesidades 12, 19, 33)
8	RECURSOS OFERTADOS (Necesidad 15, 18, 28, 35)
9	ASESORAMIENTO (Necesidad 22, 34)
10	JUEGOS, ACTIVIDADES y TALLERES (Necesidad 23, 24, 25, 29, 30, 32)
11	CONCILIACIÓN FAMILIAR (Necesidad 27)

Si seguimos reduciendo, podremos pasar de 11 a 8 categorías, originándose un nuevo cuadro. La categoría “asesoramiento” (9) se disuelve para pasar a formar parte de las necesidades de “información clara” (1) y “ayuda con mis hijos” (2). También el grupo de necesidades de “juegos, actividades y talleres” (10) pasa íntegramente a la categoría de “actividades” (6) y la necesidad de conciliación familiar (11) se incluirá dentro de los recursos ofertados (8). Veamos el nuevo cuadro:

1	INFORMACIÓN CLARA (Necesidades 1, 6, 17, 20, 34)
2	AYUDA Y CUIDADO DE MIS HIJO/AS (Necesidad 4, 22, 26)
3	BUEN TRATO (RESPECTO, AFECTIVIDAD) (Necesidades 2, 3, 7, 8, 13)
4	COMUNICACIÓN/ESCUCHA (QUEJAS, SUGERENCIAS) (Necesidades 10, 14, 21)
5	SEGURIDAD (QUE NO LES PASE NADA) (Necesidades 5, 9)
6	ACTIVIDADES (Necesidad 11, 16, 23, 24, 25, 29, 30, 31, 32)
7	COBERTURA NECESIDADES BÁSICAS (Necesidades 12, 19, 33)
8	RECURSOS OFERTADOS (Necesidad 15, 18, 27, 28, 35)

A continuación, podemos ver las 35 necesidades desglosadas en las ocho categorías, acompañadas del número de familias que le da alta importancia y de su correspondiente porcentaje.

INFORMACIÓN CLARA

- Necesidad 1: Me informen bien al ingreso del menor. (100%, 33 sobre 33 familias).
- Necesidad 6: No me mientan. (100%, 33 sobre 33 familias).
- Necesidad 17: Me expliquen las actividades que hace mi hijo/a. (88%, 29 sobre 33 familias).
- Necesidad 20: Me expliquen cómo va mi hijo. (85%, 28 sobre 33 familias).
- Necesidad 34: Me ayuden con los “papeleos”. (24%, 8 sobre 33 familias).

AYUDA Y CUIDADO DE MIS HIJOS/AS

- Necesidad 4: Me ayuden con mi hijo. (100%, 33 sobre 33 familias).
- Necesidad 22: Me asesoren con mis hijos. (75%, 25 sobre 33 familias).
- Necesidad 26: Le ayuden o me ayuden con la realización de deberes (pautas, normas, etc.). (60%, 20 sobre 33 familias).

BUEN TRATO (RESPECTO Y AFECTIVIDAD)

- Necesidad 2: Que traten bien a mi hijo. (100%, 33 sobre 33 familias).
- Necesidad 3: Que traten igual a unos que a otros. (100%, 33 sobre 33 familias).
- Necesidad 7: Respeten mi forma de pensar. (100%, 33 sobre 33 familias).
- Necesidad 8: Muestren afecto hacia mi hijo. (100%, 33 sobre 33 familias).
- Necesidad 13: Que me traten bien a “mi”. (90%, 30 sobre 33 familias).

COMUNICACIÓN Y ESCUCHA (QUEJAS, SUGERENCIAS, ETC)

- Necesidad 10: Que me comuniquen las cosas. (100%, 33 sobre 33 familias).
- Necesidad 14: Poder hablar con el equipo educativo cuando lo necesite. (90%, 30 sobre 33 familias).
- Necesidad 21: Que me escuchen. (82%, 27 sobre 33 familias).

SEGURIDAD

- Necesidad 5: Que no marchen con nadie. (100%, 33 sobre 33 familias).
- Necesidad 9: Que estén seguros en el centro. (100%, 33 sobre 33 familias).

ACTIVIDADES

- Necesidad 11: Poder realizar inglés, música, ajedrez, etc. (97%, 32 sobre 33 familias).
- Necesidad 16: Que los hijos realicen actividades. (90%, 30 sobre 33 familias).
- Necesidad 23: Que mis hijos puedan jugar. (75%, 25 sobre 33 familias).
- Necesidad 24: Que realicen talleres (Manualidades, etc.). (75%, 25 sobre 33 familias).
- Necesidad 25: Que vayan a comer fuera. (63%, 21 sobre 33 familias).
- Necesidad 29: Que jueguen con ordenadores. (42%,14 sobre 33 familias).
- Necesidad 30: Que hagan deporte. (36%,12 sobre 33 familias).
- Necesidad 31: Que hagan cosas que yo no sé hacer con ellos. (36%,12 sobre 33 familias).
- Necesidad 32: Que hagan cosas fuera del centro. (42%,14 sobre 33 familias).

COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS

- Necesidad 12: Proporcionarles la merienda. (94%, 31 sobre 33 familias).
- Necesidad 19: Que den comida. (85%, 28 sobre 33 familias).
- Necesidad 33: Que den ropa, calzado, etc. (36%,12 sobre 33 familias).

RECURSOS OFERTADOS

- Necesidad 15: Que tenga materiales. (90%, 30 sobre 33 familias).
- Necesidad 18: Que esté abierto todo el año. (88%, 29 sobre 33 familias).
- Necesidad 27: Tiempo para dejar a mi hijo en algún sitio. (51%, 17 sobre 33 familias).

- Necesidad 28: Que mi hijo pueda seguir después de los 18 años. (48%, 16 sobre 33 familias).
- Necesidad 35: Poder acompañarlos a actividades. (24%, 8 sobre 33 familias).

En resumen, se han extraído 35 necesidades sentidas en boca de 33 familias, que podemos agrupar en ocho categorías principales. Entre estas necesidades hay muchas que ya son tenidas en cuenta en los planteamientos institucionales y otras tantas que, aun no siendo tenidas en cuenta, quedan en manos del equipo educativo, al ser de corte más relacional, comunicativo y de trato y atención al usuario. Podríamos pensar que es un buen número de necesidades las que se han detectado (casi una necesidad por familia), mientras que, en el caso de los menores, como veremos más adelante, se han detectado solo 15 necesidades cuando el número de menores informantes casi dobla al número de familias que manifiestan sus necesidades.

7.6. Asamblea con menores sobre necesidades y expectativas y cuestionario de evaluación de necesidades

Se ha realizado una exploración previa de necesidades y demandas, a cargo del equipo educativo y del investigador, mediante una “*actividad de participación en la vida del centro*”. A lo largo de una hora se ha desarrollado una asamblea con los menores de ambos grupos (un día con el grupo de los más pequeños, que cuenta con 30 menores de edades comprendidas entre los 6 y 11 años, y otro día con el grupo de mayores, que cuenta con 26 menores de edades comprendidas entre 12 y 17 años). Tras hacerles una pequeña introducción al tema a tratar, se les anima a participar a través de sugerencias, peticiones, manifestación de gustos e intereses, etc., siempre incidiendo que el objetivo es mejorar la atención en el centro.

Se han extraído un total de 15 necesidades directamente sentidas por los usuarios directos. Hay que entender que se optó por esta forma de proceder ante el cansancio y aversión que muestran los menores hacia la cumplimentación de cuestionarios, y que quizás no nos hubieran relevado con tanta claridad cuáles son las necesidades que demandan los menores. De todas maneras, se les ha implementado el cuestionario de evaluación de las necesidades más importantes que ellos por consenso han elegido y se considera que el resultado ha sido satisfactorio en cuanto a interés y participación.

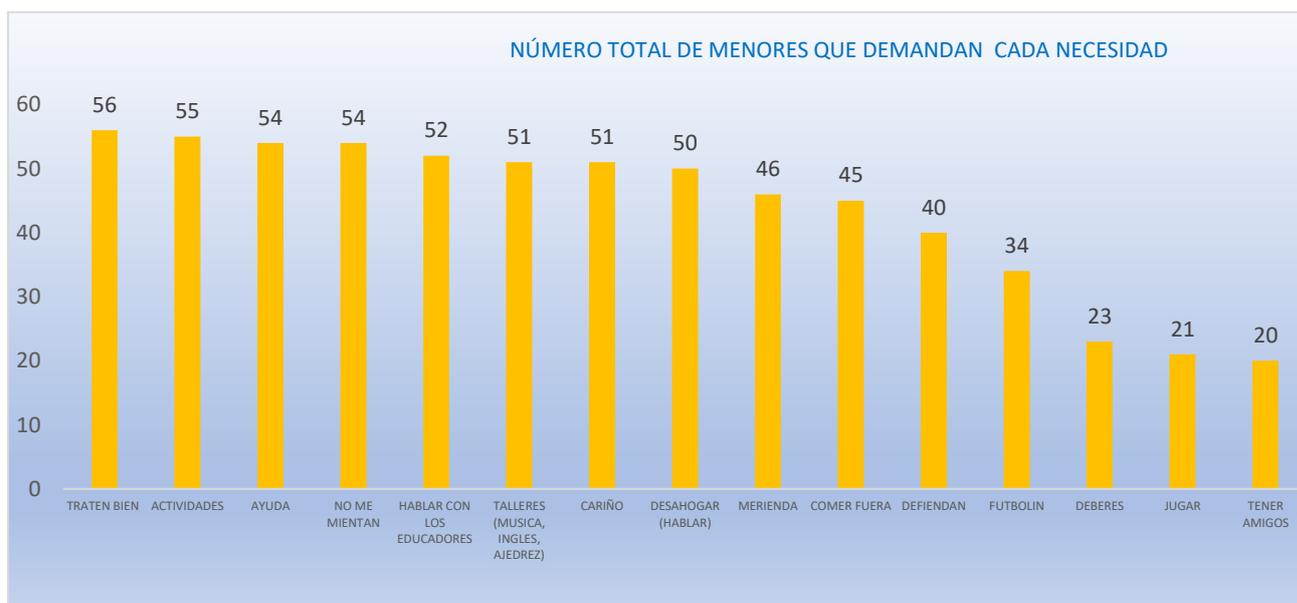
Un total de 56 menores entre 6 y 17 años participaron en la Asamblea en las tardes del 16 y 19 de mayo, y han llegado a estas conclusiones sobre qué es lo que quieren y necesitan del Centro de Día. Se han seleccionado las 15

necesidades más importantes para ellos tras la Asamblea y posteriormente se les ha implementado el cuestionario (de corte similar al enviado a las familias y mediante el mismo procedimiento, pero centrado en estas necesidades tan suyas), para finalmente extraer el número de menores que consideran altamente importantes cada una de las necesidades que manifiestan. Posteriormente veremos la relación existente entre este grupo de necesidades y las que sienten sus familias, para ver si existen diferencias o similitudes.

Los resultados recogidos tras la recopilación de la información generada con el cuestionario han sido:

	NECESIDADES DE LOS MENORES	NÚMERO DE MENORES	PORCENTAJE DE MENORES
1	ME TRATEN BIEN	56	100,00
2	HACER ACTIVIDADES	55	98,21
3	ME AYUDEN	54	96,43
4	NO ME MIENTAN	54	96,43
5	PODER HABLAR CON LOS EDUCADORES	52	92,86
6	ACTIVIDADES DIFERENCIADORAS (MÚSICA, AJEDREZ, INGLÉS)	51	91,07
7	CARIÑO	51	91,07
8	HABLAR PARA DESAHOGAR	50	89,29
9	ME DEN LA MERIENDA	46	82,14
10	HACER COMIDAS FUERA	45	80,36
11	ME DEFIENDAN	40	71,43
12	JUGAR AL FUTBOLÍN	34	60,71
13	HACER LOS DEBERES	23	41,07
14	JUGAR	21	37,50
15	TENER AMIGOS	20	35,71

Aquí podemos ver de forma más gráfica el número de menores que demandan cada una de las quince necesidades.



Elaboración propia (2017)

Si procedemos a realizar la misma tarea con estas necesidades que con las de las familias, configuraremos un cuadro similar, intentando agrupar las necesidades de la misma manera que anteriormente, y dentro de campos similares. Hay siete categorías que coinciden con las nombradas para las familias, y otra es imposible de equiparar, ya que es una necesidad muy particular de los menores, a diferencia de las necesidades también personales que expresaban las familias en la categoría 8, que estaban referidos a los recursos ofertados, principalmente en su beneficio). Véase:

1	INFORMACIÓN CLARA (Necesidad 4)
2	AYUDA AL MENOR (Necesidades 3,13)
3	BUEN TRATO (RESPECTO, AFECTIVIDAD) (Necesidades 1,7)
4	COMUNICACIÓN/ESCUCHA (QUEJAS, SUGERENCIAS) (Necesidades 5,8)
5	SEGURIDAD (QUE NO LES PASE NADA) (Necesidad 11)
6	ACTIVIDADES (Necesidades 2, 6, 10,12)
7	COBERTURA NECESIDADES BÁSICAS (Necesidades 9,14)
8	RELACIÓN INTERPERSONAL (Necesidad 15)

En general, cada una de las categorías de ambos grupos se ajusta a necesidades más propias de su grupo y orientadas a su propio beneficio, y en menor medida hacia las del otro grupo. Los menores, como podemos ver, necesitan de cosas más realistas y al alcance de su radio de acción en el Centro, mientras que los padres necesitan mayores coberturas en general. Si procedemos como con las necesidades de las familias, podemos obtener una lista desglosada de necesidades, con sus correspondientes porcentajes:

INFORMACIÓN CLARA

- Que no me mientan. (96%, 54 sobre 56 menores).

AYUDA AL MENOR

- Que me ayuden. (96%, 54 sobre 56 menores).
- Que me ayuden con los deberes. (41%, 23 sobre 56 menores).

BUEN TRATO (Respeto, afectividad)

- Que me traten bien. (100%, 56 sobre 56 menores).
- Que me den cariño. (91%, 51 sobre 56 menores).

COMUNICACIÓN/ ESCUCHA (Quejas, sugerencias, etc.)

- Poder hablar con los educadores. (93%, 52 sobre 56 menores).
- Hablar y desahogar. (89%, 50 sobre 56 menores).

SEGURIDAD

- Que me defiendan. (71%, 40 sobre 56 menores).

ACTIVIDADES

- Realizar actividades. (98%, 5 sobre 56 menores).
- Hacer actividades diferenciadoras (música, inglés, ajedrez, etc.).
- Ir a comer fuera. (80%, 45 sobre 56 menores).
- Jugar al fútbolín. (60%, 34 sobre 56 menores).

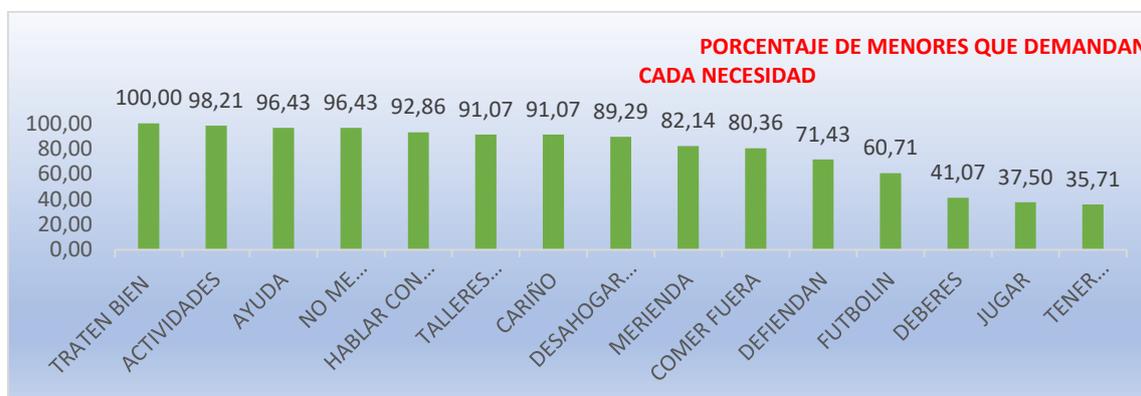
COBERTURA DE LAS NECESIDADES BÁSICAS

- Que me den la merienda. (82%, 46 sobre 56 menores).
- Poder jugar. (37%, 21 sobre 56 menores).

RELACION INTERPERSONAL

- Tener amigos (35%, 20 sobre 56 menores).

Veamos ahora qué porcentaje de menores demandan cada una de las 15 necesidades sentidas que manifestaron en la Asamblea, y que posteriormente evaluaron en el cuestionario.



Elaboración propia (2017)

El 100% de menores lo que quieren es que se les trate bien. La mayoría de ellos desean hacer actividades, tanto generales (talleres, salidas culturales o de ocio) como diferenciadas, y podemos suponer que es porque disfrutan con ellas.

Otra cosa que demandan más del 95% de menores (un total de 54 menores) es que se les de ayuda y que no se les mienta. El 93% (52 menores) valora muy positivamente poder hablar con el equipo educativo, en esos momentos informales que nos comentaba el profesional durante la entrevista, y que como vemos, todo menor necesita casi a diario.

Un total de 51 menores (el 91% del total) ve el cariño que se les dispensa como una necesidad personal de primer orden, al igual que valoran de la misma manera el tener la posibilidad de realizar actividades diferenciadoras en el centro (ajedrez, programa bilingüe, taller de música).

50 menores (el 89% de ellos) ven la posibilidad de hablar para desahogar (normalmente con el equipo educativo) como algo muy importante. Hay momentos que necesitan liberar, contar sus preocupaciones a alguien de confianza y se ve que lo valoran de manera acusada.

El tema de la comida, tanto dentro como fuera del centro, es valorado positivamente por 46 y 45 menores respectivamente. En torno al 80% de menores ven estas actividades de provisión de alimentos como algo necesario, tanto con las meriendas habituales como las meriendas o comidas esporádicas que se realicen en días no escolares o de final de semana, tanto dentro como fuera del recurso.

40 menores (el 71% del total) consideran importante sentirse protegidos y que los defiendan ante los peligros que puedan originarse.

34 mejores (60% del total) valoran como necesario seguir disponiendo del fútbolín dentro del centro, y podemos suponer que este 60% es el grupo que juega con más asiduidad al juego.

Las siguientes tres necesidades (de la 13 a la 15) no son valoradas ni por la mitad de menores. 23 menores (41%) valoran como necesario el ir a realizar los deberes, mientras que 21 menores (el 37%) dan mucha importancia al hecho de que se juegue. Es destacable que dos de los pilares para los que se creó este tipo de centros (deberes/juego) obtengan puntuaciones tan bajas, lo que nos podría llevar a pensar que da igual la metodología de intervención que se aplique, ya que lo importante para ellos es la cercanía, el buen trato y el cariño desde el equipo educativo, es decir, privilegian más cuestiones más emocionales que las puramente organizativas.

Las relaciones interpersonales entran en escena para el 36% de ellos, y son 20 los menores que consideran muy importante tener amigos en el Centro de Día.

Vemos que estas necesidades son similares a las que manifiesta el profesional cuando se le preguntaba acerca de las necesidades de los menores, y como podemos ver, concuerdan las que solicitan los menores con las que el profesional dice que tienen estos. Además, todas ellas, concuerdan con lo que la institución tiene planteado a la hora de cubrir las necesidades de estos menores.

Si queremos comparar la información obtenida en los cuestionarios para familias y para menores a través de los cuadros de categorías creados, podemos presentarlos de forma que se puedan comparar:

FAMILIAS

1	INFORMACIÓN CLARA (Necesidades 1, 6, 17, 20, 34)
2	AYUDA Y CUIDADO DE MIS HIJO/AS (Necesidad 4, 22, 26)
3	BUEN TRATO (RESPECTO, AFECTIVIDAD) (Necesidades 2, 3, 7, 8, 13)
4	COMUNICACIÓN/ESCUCHA (QUEJAS, SUGERENCIAS) (Necesidades 10, 14, 21,)
5	SEGURIDAD (QUE NO LES PASE NADA) (Necesidades 5, 9)
6	ACTIVIDADES (Necesidad 11, 16, 23, 24, 25, 29, 30, 31, 32)
7	COBERTURA NECESIDADES BÁSICAS (Necesidades 12, 19, 33)
8	RECURSOS OFERTADOS (Necesidad 15, 18, 27, 28, 35)

MENORES

1	INFORMACIÓN CLARA (Necesidad 4)
2	AYUDA AL MENOR (Necesidades 3,13)
3	BUEN TRATO (RESPECTO, AFECTIVIDAD) (Necesidades 1,7)
4	COMUNICACIÓN/ESCUCHA (QUEJAS, SUGERENCIAS) (Necesidades 5,8)
5	SEGURIDAD (QUE NO LES PASE NADA) (Necesidad 11)
6	ACTIVIDADES (Necesidades 2, 6, 10,12)
7	COBERTURA NECESIDADES BÁSICAS (Necesidades 9,14)
8	RELACIÓN INTERPERSONAL (Necesidad 15)

Podemos ver que las 7 primeras categorías coinciden en ambos grupos, no así las necesidades incluidas en ellas, que serán diferentes para uno y otro colectivo. A pesar de ello existen ciertas similitudes que iremos comentando a continuación.

En el **Anexo N.º 16**. se presenta un cuadro comparativo de las necesidades de ambos grupos (menores y familias) en cada una de las categorías. Si analizamos categoría por categoría podemos ver que:

Respecto a la necesidad de “*información clara*”, hay una necesidad común en los menores y sus familias, y es la de no mentirles en lo que se les diga. Las familias tienen otras tres necesidades en este sentido (ser informados de todo cuando su hijo/a ingresa en el centro, que se les explique las actividades que se van a realizar con sus hijos, que se les explique “cómo va” su hijo) y otra más relacionada con sus capacidades como ciudadanos: ayudarles con papeleos varios.

En relación a la categoría de “*ayuda y cuidado de los menores*”, los padres tienen una necesidad de capacitación parental, ya que demandan ayuda y asesoramiento para una relación positiva con sus hijos (horarios, normas, comunicación) y una ayuda para lograr que sus hijos/as hagan los deberes en

casa con tanta eficiencia como lo hacen en el Centro de Día. Los menores demandan ayuda en general y si tienen que concretar en alguna ayuda, lo hacen en relación a los deberes que les mandan desde el colegio o instituto.

La categoría de “*buen trato*” incluye una necesidad común para ambos grupos: la de ser bien tratados, y relacionada con esta, aparece una demanda familiar de que también sus hijos, al igual que ellos, sean bien tratados. La igualdad en el trato también es algo demandado por las familias, que también solicitan que desde el equipo educativo se dispense un trato afectuoso para con sus hijos e hijas. Los niños, como cabría esperar, necesitan cariño constante.

Respecto a las necesidades de “*comunicación y escucha*”, los menores sienten como algo necesario poder hablar con el equipo educativo para desahogar y sentirse arropados, desde la cercanía que se les ofrece constantemente. Las familias no tienen esa necesidad de comunicación continua, sino que lo que demandan es que se les comuniquen las cosas y que cuando quieran hablar, se les escuche, además de poder hablar con el equipo educativo cuando ellos lo necesiten.

La necesidad de “*seguridad*” es una demanda habitual de los padres en los momentos en que deben dejar a sus hijos a cargo de otros, y en este caso solicitan que sus hijos, aparte de estar seguros en el centro, no se vayan con ningún extraño, pues suele haber salidas al exterior, a eventos, a parques, en donde pueden correr este tipo de riesgos. Lo que les importa a los menores es que se les defienda en caso de sentirse amenazados, sensación que por otro lado se les transmite habitualmente.

La categoría de “*hacer actividades*” es la que más demandas alberga por parte de ambos grupos. Para los menores se resumen en cuatro necesidades: poder jugar al fútbolín (actividad que parece que es importante para ellos según la importancia que le dan), hacer actividades variadas, hacer actividades diferenciadoras (música, inglés, ajedrez) y salir a comer o merendar fuera del centro. Cabría esperar que el “*hacer deberes*” no iba a estar en esta lista de prioridades, pero al menos parece que valoran positivamente el hecho de poder hacer actividades no habituales, como el ajedrez o el taller de música.

Respecto a la “*cobertura de las necesidades básicas*” aparece como demanda común de familias y menores, la merienda. El resto de demandas familiares se limita a la necesidad de recibir comida, ropa o calzado cuando sea posible. Una de las necesidades que manifiestan los menores es la de jugar, que bien podría haberse puesto en actividades pero que se ha colocado en esta categoría por la importancia de esta actividad en el desarrollo infantil. También podemos suponer que cuando los menores aluden a jugar en general, lo están haciendo a diversidad de juegos (ordenadores, goma elástica, fútbol), manifestados a partir de los intereses de cada menor.

En la octava categoría no se constata confluencia, pues los menores demandan una necesidad personal de relación con los demás y su interés de limita a la importancia de tener amigos, mientras que para los padres son importantes otro tipo de cosas más materiales y personales, como son sus demandas de que el centro esté abierto todo el año (incluso fines de semana), de poder “liberarse de su cuidado” durante cierto tiempo, de que su hijo pueda seguir acudiendo al recurso incluso después de ser mayor de edad, que a fin de cuentas es lo habitual, puesto que las familias suelen buscar y pedir cuanto más mejor. Aparecen otras dos demandas más, una relacionada con la variedad de recursos materiales del centro y otra con su participación en las actividades que desarrollen sus hijos, que llevan a pensar que están implicados en la vida del centro y en la coeducación de sus hijos.

8.CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

8.1. Conclusiones y propuestas a nivel general

En relación al tema de investigación, actualmente se está dando un cambio de paradigma, que ya no pone énfasis en las necesidades, sino en las *fortalezas* de las personas. Este enfoque, llamado “*Strength Based Approach*”, *basado en las fortalezas*, y que privilegia el desarrollo de las potencialidades de las personas en detrimento de las carencias o debilidades a compensar.

Según Martínez de Mandojana (2014), apostar por un modelo de intervención basado en las fortalezas de los niños, adolescentes y familias es clave para su evolución y crecimiento. Así pues, con la resiliencia se nos abre un mundo de posibilidades para recuperar el equilibrio desde aquellas capacidades, potencialidades que todos disponemos y que van a ser el punto de partida que nos impulse hacia la confianza para el florecimiento de nuevos escenarios más favorecedores. Ese cambio de mirada del modelo de déficit a uno basado en las habilidades, motivaciones, estrategias personales, etc., genera mayores posibilidades de evolución, dotando de un protagonismo activo y positivo a aquellos que han sido juzgados, dañados y etiquetados. Esta apuesta por un modelo basado en las fortalezas pasa por abandonar los modelos *ideales* de familia, adolescencia, niños, etc., para movernos en un modelo resiliente, en el que cada uno encuentre sus posibilidades y capacidades para superar las adversidades y recuperar el equilibrio. Porque al final, en educación social, estamos hablando de eso, de personas que por diferentes causas han perdido esa armonía y donde la intervención educativa puede ayudar a recuperarla.

Podríamos pensar qué, si nos orientásemos por este nuevo paradigma, el estudio que acabamos de realizar no estaría muy ajustado al mismo y por lo tanto podríamos juzgar como desactualizado.

Quizás si me hubiera centrado en destacar las potencialidades de las familias y de los menores usuarios del Centro de Día hubiera obtenido unos resultados más ricos y acordes a dicho paradigma.

La justificación es simple, y yo la extraigo del mundo empresarial, pues hoy día está de moda que las empresas den una lectura a sus debilidades completamente opuesta a lo que son, convirtiéndolas en fortalezas, y lo mismo puede ocurrir en la educación. Pero para que este proceso sea un proceso fundamentado en la realidad y no solo en buenas intenciones, desde mi perspectiva, debemos buscar el empoderamiento de las personas, a partir del conocimiento de sus necesidades reales y de la creencia en los individuos, grupos o comunidades como agentes de cambio y dueños de su propio proceso, lo que habitualmente se entiende como un proceso de empoderamiento.

No es pues, cuestión de detectar necesidades o carencias y cambiar el entorno para simplemente aportar más medios para paliar situaciones negativas y mejorar o minimizar su exclusión (sin contar con ellos), sino que se deberán trabajar sus potencialidades, los recursos positivos que cada persona y grupo poseen, y a partir de ahí, dejar que su influjo positivo se extienda a otras áreas más deficitarias y alcanzar una compensación que parece que no se logra por muchas coberturas que se otorguen, al menos bajo el enfoque asistencial.

Según Braga (2007), el reto futuro es el de impulsar un sistema de Servicios Sociales que sea generalista, que atienda a toda la población infantil, con especial atención a la hora de intensificar los recursos y mejorar la coordinación dentro de la propia estructura. Para lograrlo, una buena política de infancia no puede ir al margen de las políticas generales que afectan a toda la población. Las políticas de erradicación de la pobreza, las que mejoran la conciliación de la vida familiar y laboral, de acceso a la vivienda, al mundo laboral, de integración social y cultural de ciertas minorías siempre serán vistas como positivas. Y al desarrollo de los derechos de la infancia solo podremos acceder yendo más allá de programas y medidas específicas, mediante acciones globales que impliquen a la sociedad en su conjunto.

Todavía queda mucho por hacer, empezando por la coordinación entre las diferentes administraciones (estatal, regional y local) y entre las distintas instituciones con competencias en materia de infancia, a través de verdaderos planes integrales que vayan más allá de una mera declaración de intenciones, seguida de la dotación de recursos con plantillas estables de profesionales bien pagados y en continua formación, la investigación y difusión de buenas prácticas y la concienciación del conjunto de los ciudadanos (Blanco, 2008).

Uno de los puntos importantes a fomentar es la colaboración entre familia, escuela y comunidad. El análisis y detección de necesidades y expectativas por

parte del Centro de Día puede servir para abrir cauces de colaboración entre las instituciones escolar y familiar, y lograr la tan ansiada participación de las familias como miembros activos de la comunidad escolar. Aún seguimos sin encontrar la fórmula mágica que logre alcanzarla, pero no hay duda de que, si tendemos puentes como este tipo de centros, el acercamiento entre ambas instituciones será más fácil de alcanzar. De momento, los Centros de Día juegan un papel bastante importante como canalizador de informaciones, que recibe desde ambos lados

Dentro de las conclusiones generales que afectan a nuestra investigación debemos comenzar por una cuestión importante: convendría, vista la información obtenida mediante esta metodología, que las detecciones de necesidades personales en las familias y en los menores, se realice, en la medida de lo posible, a través de procesos de investigación-acción participativa de manera que sea cada niño o adolescente, y el grupo del que forma parte, el que sea capaz de detectar y analizar sus *necesidades* y contribuya a aportar soluciones, utilizando sus propios recursos y los de su familia, junto con los que le ofrece el Centro de Día y el entorno comunitario. Considero que el hecho de no poder hacer entrevistas o grupos de discusión con los usuarios directos del programa puede disminuir la calidad de la información obtenida y además le resta credibilidad. No podemos tener miedo a que se quejen de un mal funcionamiento de las cosas, ni esperar que todo sean halagos, puesto que si se toman como críticas constructivas servirán para mejorar.

Se ve como algo positivo que sean los equipos educativos de cada programa quienes se encarguen de la detección de las necesidades de los menores y de sus familias día a día, tarea que se considera fundamental a la hora de ajustarse a las peculiaridades de la población atendida. Los usuarios directos y el contexto en el que viven son los que hacen a cada centro diferente, y desde allí es desde donde se debe actuar (detectar, intervención para satisfacerlas y evaluar las necesidades), por muchas necesidades sociales que se intenten cubrir desde la administración o desde los despachos. Sin embargo, estudios como el nuestro aportan una mayor sistematización de las necesidades y permiten contrastar con los educadores su propia detección.

Las necesidades de los usuarios es un tema sensible y con esta investigación se ha intentado además de actualizar el conocimiento de las demandas de unos usuarios concretos en un entorno concreto, saber cuál es su grado de satisfacción con la atención que están recibiendo desde el Centro de Día en particular. Se considera que la información obtenida y las propuestas de mejora que se hagan va a ayudar a la Entidad que desarrolla el programa a mejorar su atención y a adaptar esta a las nuevas necesidades que demandan ambos grupos.

Ciertamente, estamos ante una investigación inacabada, con perspectiva de ser desarrollada más ampliamente y utilizando los instrumentos que más información puedan aportarnos, pues solo así llegaremos a alcanzar el conocimiento profundo que se persigue cuando se trata sobre temas tan delicados como el de la mejora de la atención a las personas, ya sea en este ámbito o en otro. Pero su función más importante se verá cumplida en la medida en que seamos capaces de devolver a la institución lo que hemos aprendido y, sobre todo, saber mostrarles que su finalidad es ayudarles en su desarrollo como personas y ciudadanos (familias y menores) y como profesionales (educadores).

8.2. Conclusiones y propuestas respecto a las necesidades familiares

Hay cuestiones que quedan en el aire y aunque los padres las consideren importantes no es fácil que puedan cambiar, debido a las limitaciones existentes. Cuando unos padres piden que su hijo pueda continuar en el centro después de los 18 años o que el centro abra todo el año, incluso los fines de semana, podemos pensar que están demandando una oferta más amplia de servicios de atención a la infancia, y lo mismo podríamos pensar ante sus demandas para desarrollar una parentalidad positiva con sus hijos, que nos lleva a pensar que de fondo están solicitando algún otro tipo de ayuda más amplia que desde el Centro de Día no se da o no se puede dar.

Las necesidades que tienen no son nada raras, en realidad no difieren en exceso de las que tienen los menores. Sí son más específicos a la hora de hacer peticiones, pero a grandes rasgos, son similares a las que demandan sus hijos, que evidentemente están relacionadas con el trato y la atención que se les dispensa desde el Centro de Día y con las ayudas que de este puedan recibir.

De los documentos oficiales analizados, solo el Proyecto Marco de Cantabria alude a cubrir las necesidades familiares, concretamente, en dos de sus objetivos específicos, y también podríamos destacar que en uno de ellos se alude directamente a las expectativas paternas sobre sus hijos/as. Así, podemos decir que son tenidas en cuenta “oficialmente” por la institución, aunque sea mínimamente, pero lo importante realmente es que sean tenidas en consideración desde los equipos educativos que desarrollan estos programas. En los documentos que se analizaron no se mencionaban las necesidades familiares, salvo en las memorias generales de la institución, y hay que decir que concuerdan con las necesidades sentidas por las familias, por lo que podemos pensar que la entidad que desarrolla el programa conoce bien cuáles son las necesidades familiares que atiende o que tales necesidades no han variado sensiblemente con el paso de los meses.

Desde la institución se disponen a cubrir las necesidades familiares en cuanto a: información y asesoramiento (necesidades 1,6, 17, 20 y 34) y de ayuda (necesidades 4, 22 y 26). También plantea la cobertura de otras necesidades que los padres no priorizan, como la mediación familiar o la atención psicopedagógica. Por el contrario, estos padres sí que dan importancia a la satisfacción de necesidades que no se mencionan en los documentos institucionales: buen trato (necesidades 2, 3, 7, 8 y 13), comunicación y escucha (necesidades 6, 10, 14 y 21), trato individualizado. Así que consideramos que debe darse un ajuste en los puntos que las familias están demandando y que la institución no ha tenido en cuenta en las planificaciones anteriores, puesto que las necesidades que manifiestan las familias solo son satisfechas en parte por la institución, quedando el resto a la capacitación de los profesionales que les atienden.

El profesional que los atiende se muestra conocedor de las demandas que verbalizan los padres: respeto, atención y escucha, atención individualizada, capacitación parental (normas, horarios, deberes, etc.), aunque alega dificultades de tiempo para desarrollar la intervención con ellos. A pesar de todo, la satisfacción de los padres con la intervención en general y con el desarrollo de actividades singulares es alta, y un indicador claro es que haya lista de espera para acceder a un recurso al que se acude más bien por obligación de los Servicios Sociales que por gusto.

En líneas generales los padres se muestran conocedores tanto de sus problemáticas familiares como de las de sus hijos/as y parece que son informados convenientemente desde el minuto cero de las acciones que se van a desarrollar con su hijo desde el Centro de Día, en lo referente a metodología y acciones prioritarias a desarrollar con cada caso concreto, aunque la cobertura de tales necesidades corresponda al equipo educativo exclusivamente, salvo momentos puntuales de participación familiar, donde ellos también son partícipes de la vida en el centro. Las herramientas de las que dispone el centro se consideran suficientes y ajustadas a lo que las familias demandan constantemente, aunque se echa de menos algún que otro taller para padres que les capacite parentalmente.

En nuestra investigación, fueron ellos mismos quienes manifestaron las demandas que tenían para con el Centro de Día, aunque lo bueno hubiera sido poder profundizar con ellos en estas cuestiones a través de los grupos de discusión, algo que se podrá hacer con posterioridad, pero la información que se ha obtenido no es nada desdeñable y creo que alberga unas necesidades habituales y ajustadas al contexto donde se desarrollan.

Estar informados, recibir ayuda, ser bien tratados, ser escuchados, estar seguros, poder hacer cosas, tener cubiertos unos mínimos y buscar lo mejor

para sus hijos/as son cosas que las personas queremos habitualmente, si bien dentro de estas grandes necesidades, existen otras específicas más ajustadas al contexto donde se dan.

8.3. Conclusiones y propuestas respecto a las necesidades de los menores

Por un lado, los menores demandan cuestiones más cercanas a su radio de acción en el Centro de Día, y por otro, cuestiones que seguramente son comunes al resto de menores del planeta: recibir cariño, poder jugar, tener amigos, merendar algo rico, etc.

Como en el caso de las familias, creo que estas necesidades podemos definirlas como básicas y necesarias, si no para vivir, sí para afrontar un desarrollo personal satisfactorio.

En los documentos oficiales analizados, se alude directamente a la cobertura de necesidades de los menores, y no tanto a las de las familias. Es importante que entre los objetivos, tanto generales como específicos, se haga referencia a las necesidades de los menores, pues muchas de las acciones que se desarrollen girarán en torno a la satisfacción de las mismas, para lo que convendría que se incluyeran más recursos e instrumentos que facilitasen su cumplimiento.

Las necesidades que se marcaron en los documentos institucionales para trabajar con los menores se cubren a grandes rasgos, aunque se necesitaría de pequeños ajustes para poder satisfacerlas al 100%. Desde el centro se cubren las necesidades básicas (alimenticias, afectivas, educativas y de ocio, que se corresponden con las necesidades 9 y 14 por un lado, y con la 2, 6, 10 y 12 por otro), de atención individualizada que tanto demandan los usuarios. Pero no se mencionan en el planteamiento institucional otras como el cuidado y protección (necesidad 11), el buen trato (necesidades 1 y 7) y la comunicación y escucha (necesidades 5 y 8), que provienen directamente de la atención que dispense el equipo educativo.

La perspectiva del profesional que los atiende muestra que es conocedor de las demandas que verbalizan los menores: atención individualizada, dedicarles tiempo, cariño, afecto, ayuda. Y destaca la incidencia positiva en familias y menores del desarrollo de actividades que se consideran diferenciadoras respecto al resto de población, aunque parece aventurado afirmar que estas siempre se ajusten a lo que realmente necesitan o demandan estos menores. Esta cuestión solo se conocería con veracidad cuando les preguntemos directamente que es lo que quieren hacer y cómo hacerlo.

En resumen, las necesidades sentidas por los menores están relacionadas con sus vivencias cercanas en el Centro de Día. Demandan la cobertura de necesidades básicas (merienda, juego, tiempo libre), cuya cobertura ya se plantea en los documentos de la institución, pero también demandan una atención individualizada (al igual que sus padres y madres). La mayoría de ellas están limitadas a sus experiencias habituales (hacer actividades, jugar al fútbolín, ordenador, etc.) o a cuestiones emocionales (ser bien tratado, recibir ayuda y cariño, no ser engañados, tener tiempo para hablar con los educadores o como medio de desahogo). Por ello se hace necesario dar la debida importancia al componente emocional cuando queramos planificar la cobertura de necesidades, pues como vemos, cuando llega la hora de manifestarlas se hace, aunque quizás con retraso. Ante esto nos surge la siguiente duda: ¿y si planteáramos la detección de necesidades de forma inversa? Es decir, deberíamos preguntar primero a los usuarios directos y a partir de la detección y evaluación de sus necesidades particulares, ajustar los procedimientos dirigidos a la satisfacción de estas.

De todas formas, la satisfacción de los menores con su participación en el recurso es valorada como muy positiva. Sí es verdad que mi experiencia en este tipo de centros me hizo visibilizar rápidamente cómo estos menores viven el centro como “algo suyo” y que su satisfacción por acudir cada tarde que les toca es elevada, salvo en los típicos casos en donde haya problemas de absentismo, rechazo, etc.

Veamos ahora algunas propuestas de mejora más específicas que se contemplan para una mejor cobertura y atención a las necesidades tanto de las familias como de los menores que son atendidos en los Centros de Día para Menores:

- Mayor implicación de la administración para lograr normalizar sus relaciones con las familias y para que dejen de verlos como algo ajeno a la educación de sus hijos.
- Generar mecanismos de colaboración con otras entidades y asociaciones, para complementar las acciones socioeducativas que desde el Centro de Día se implementen.
- Dotar de instrumentos eficaces a los centros y a las familias para la cobertura de necesidades familiares y de los menores (ya sean económicos, materiales o humanos).
- Realizar una solicitud formal al Consistorio de la ciudad en colaboración con todas las Asociaciones para la apertura del complejo deportivo que está inutilizado en la zona, para impulsar la participación comunitaria y facilitar el desarrollo de ciertas actividades en el exterior que sean planificadas desde el Centro de Día.

- Demandar un mayor número de Centros de Día de titularidad pública que lleguen a un mayor número de menores necesitados. También cabría la posibilidad de que ciertas instituciones sin ánimo de lucro pudieran insertarse en el desarrollo de estos programas a través de ciertas acciones innovadoras, que complementen la acciones que desde los centros se desarrollen. El problema de las escasas horas de intervención que se realizan semanalmente se podría solucionar ampliando los horarios de intervención, y esto se conseguiría ampliando el número de centros disponibles
- Demandar acciones de capacitación parental dirigidas a familias que sean detectadas como deficitarias en este aspecto, y porqué no, hacia todas en general, pues nadie nos enseña a ser padres y nunca está de más recibir orientaciones para la atención, cuidado y relación con los hijos, pero sin que llegue a imponerse la obligatoriedad de las mismas, pues deben basarse en la voluntariedad de las familias a recibir tales conocimientos.
- En todos los casos se fomentará, en la medida de lo posible, procesos de investigación-acción participativa de manera que sea cada niño, niña o adolescente, y el grupo del que forma parte, el que sea capaz de identificar y analizar sus necesidades y contribuya a aportar soluciones, utilizando sus propios recursos y los de su familia, junto con los que le ofrece el Centro de Día y el entorno comunitario.
- Hacer partícipes a familias y menores de sus propios éxitos y de la mejora y conservación de su entorno próximo, mediante su involucración en aspectos de participación para lograr que adquieran el mismo sentimiento de pertenencia que tienen con el Centro de Día.
- Valorar la idoneidad de la creación de Centros de Día específicos para menores en edad infantil y de otros centros para menores que ya cursan la educación secundaria, lo que permitiría una intervención más continuada con ambos grupos. La verdad que en la actualidad no disponer de esta compartimentación no facilita la continuidad de la intervención debido a las limitaciones espaciales y temporales.
- Valorar la creación de recursos de Día para los fines de semana, puesto que siempre habrá menores que necesiten de una intervención continuada, al igual que habrá padres que agradecerán el respiro que se les conceda, bajo el formato que sea.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Albert Gómez, M.J. (2006) *La Investigación Educativa: Claves Teóricas*. Madrid, McGraw-Hill Interamericana de España (p. 139-165).
- Álvarez Fernández, M.^a V., González Iglesias, M.^a M, & Fabián Maroto, J.L. (2011). Atención social a menores gitanos en riesgo y/o conflicto. En M.^a Violeta Álvarez et al., *La situación de la infancia gitana en Asturias* (pp. 119-176). Consejería de Bienestar Social y Vivienda. Gobierno del Principado de Asturias. Recuperado de <http://www.observatoriodelainfanciadeasturias.es/documentos/infancia-gitana.pdf>
- Betanzos, C. (2015). Teorías de los sistemas ecológicos o Teoría de Bronfenbrenner. Recuperado el 17 de mayo de 2017 de http://lasmaravillasdelapsicologia.blogspot.com.es/2015_05_01_archive.html
- Bisquerra, R. (1989). *Métodos de investigación en educación*. Guía práctica. Barcelona, CEAC (p.19-48).
- Blanco Laserna, L. (2008). Menores en riesgo social en España. *En la calle: Revista sobre Situaciones de Riesgo Social*, N.º 10, pp. 8-12. Recuperado el 2 de mayo de 2017, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2691775>
- Braga Blanco, G. (Coord.) (2007) *La situación de la infancia y la adolescencia en Asturias*. Consejería de Vivienda y Bienestar Social. Principado de Asturias. Recuperado de https://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/publicaciones/situacion_infancia_adolescencia.pdf
- Braga Blanco, G. (2007). Menores en riesgo. En Gloria Braga (Coord.), *La situación de la infancia y adolescencia en Asturias* (pp. 355-439). Consejería de Vivienda y Bienestar Social. Gobierno del Principado de Asturias. Recuperado de https://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/publicaciones/situacion_infancia_adolescencia.pdf
- Borg, W.R., Gall, J.P. & Gall, M.D. (1993). *Applying educational research: A practical guide* (3ª ed.). Citado en: Cardona Molto, M.C. (2002). *Introducción a los métodos de investigación en educación*. Madrid, Ed. EOS Universitaria.
- Cardona Molto, M.C. (2002). *Introducción a los métodos de investigación en educación*. Madrid, EOS Universitaria (141-159).
- Castelló, M. (2005). La hora del café: una experiencia de trabajo con padres y madres desde un centro abierto. *RES. Revista de Educación Social* N.º 4, Infancia y Sociedad. [Revista electrónica]
- Cervel Nieto, M. (2005). Orientación e Intervención familiar. *Educación y Futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, N.º. 12, págs. 131-140. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2047075>
- Colás Bravo, M.P. & Buendía Eisman, L. (1998). *Investigación Educativa*. Sevilla, Alfar. Volumen 7 de colección Ciencias de la Educación (p. 249-288).
- Consejería de Servicios y Derechos Sociales (2015): *Plan autonómico de Inclusión Social del Principado de Asturias 2015-2017*. Asturias: Gobierno del Principado de Asturias. Recuperado de

- http://www.obsaludasturias.com/obsa/wpcontent/uploads/plan_inclusion_social.pdf
- Espadas Alcázar, M.A. (2004). Apuntes de introducción a los Servicios Sociales: temas II y III. Escuela Universitaria de Trabajo Social, Universidad de Jaén. Recuperado de <http://www4.ujaen.es/~aespadas/TEMA2.pdf> & <http://www4.ujaen.es/~aespadas/TEMA3.pdf>
 - FOESSA (2008). VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España (Capítulo III). La exclusión social en España, un espacio diverso y disperso en intensa transformación. Madrid, Cáritas Española. Recuperado de http://www.foessa.es/publicaciones_compra.aspx?Id=3819&Idioma=1&Diocesis=42
 - FOESSA (2014). VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España. (Capítulo III): La fractura social se ensancha: intensificación de los procesos de exclusión en España durante 7 años. Madrid, Cáritas Española editores. Recuperado de http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/descargas/VII_INFORME.pdf
 - FOESSA (2016). Análisis y perspectivas 2016: Expulsión social y recuperación económica. Madrid, Cáritas Española editores. Recuperado de <http://estaticos.elmundo.es/documentos/2016/06/02/informe-caritas-2016.pdf>
 - Fundación Cruz de los Ángeles (2014). Plan Estratégico 2014-2018. Recuperado de
 - Fundación Cruz de los Ángeles (2016). Memoria general 2015. Recuperado de http://www.cruzdelosangeles.org/uploads/premios/memoria_fca_2015.pdf
 - Fundación Cruz de los Ángeles (2017). Memoria general 2016. Recuperado de http://www.cruzdelosangeles.org/uploads/premios/memoria_general_2016.pdf
 - de http://www.cruzdelosangeles.org/uploads/premios/1_plan_strat%C3%A9gico_2014.18_.pdf
 - Guajardo Toro, V. (2009). Las expectativas de los padres y apoderados con educación formal incompleta en torno a la educación que reciben sus hijos en contextos deprivados (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-guajardo_v/pdfAmont/cs-guajardo_v.pdf
 - Huerta, J.M (2003). Estudio de necesidades. Uruguay, SEA (Sistema de evaluación de aprendizajes). Recuperado de http://academic.uprm.edu/jhuerta/HTMLobj223/Estudio_de_Necesidades.pdf
 - Instituto Asturiano de Atención Social a la Infancia, Familias y Adolescencia (2017): Memoria 2016. Oviedo: Consejería de Servicios y Derechos Sociales. Gobierno del Principado de Asturias. Recuperado de <http://www.observatoriodelainfanciadeasturias.es/documentos/f19042017072940.pdf>
 - Laparra, M. & Pérez Eransus, B., Et al. (2008) La exclusión social en España: un espacio diverso y disperso en intensa transformación. VI informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2008. V. Renes. Madrid. Fundación FOESSA (pp. 53-88). Recuperado de http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal_social/import/uib/uib0017.pdf

- Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2002, Julio 29). Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/jerarquia-de-las-necesidades-de-abraham-maslow/>
- Llano Ortiz, J. C. (2016) Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España (2009-2015). 6º Informe. Recuperado de [http://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/1012/161013%20Informe AROPE 2016 Resumen Ejecutivo.pdf](http://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/1012/161013%20Informe%20AROPE%202016%20Resumen%20Ejecutivo.pdf)
- López, F. (1995). *Necesidades de la infancia y protección infantil (I). Fundamentación teórica, clasificación y criterios educativos*. Programa de mejora del sistema de atención social a la infancia. Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid. Recuperado de http://autoreflexivitat.blogspot.com/2012_03_01_archive.html
- Maganto, J.M. & Bartau, I. (2003) La formación de padres en el marco de las relaciones entre la familia, la escuela y la comunidad (en Informes sobre la situación de la formación de padres) IV Encuentro Institucional del Consejo Escolar de la Región de Murcia. La formación de padres, un modelo de actuación para la Región de Murcia. Ed. Consejo Escolar de Murcia. Recuperado de <http://icf.campus-virtual.com/contexto/documentacion/P00001.pdf>
- Martínez de Mandojana Valle, I. (2014). Trabajando desde las fortalezas: una apuesta por las personas. *Revista Edetania* N.º 45, 211-218. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5010745.pdf>
- Martínez González, M. C., Álvarez González, B. & Fernández Suárez, A.P. (2015). *Orientación familiar: Contexto, Evaluación e Intervención*. Madrid: Editorial Sanz y Torres (p. 6-73).
- Parrilla Fernández, J. M. (2010) Las caras de la crisis: Pobreza y exclusión social en Asturias. Tendencias observadas en los estudios disponibles. Universidad de Oviedo. págs. 175-182 Recuperado de <https://www.unioviado.es/constitucional/cursoveranovegadeo/pobrezaasturias.pdf>
- Pelegrí Roselló, M. (Coord.) (2001). *Los Centros de Día como recurso de atención a la infancia*. Comunidad de Madrid. Conserjería de Servicios Sociales. Recuperado de <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM007058.pdf>
- Pérez, M., Rodríguez, G. & Trujillo, M. (2004): Pobreza y Exclusión social en el Principado de Asturias. CSIC y Gobierno del Principado de Asturias. Córdoba: Colección Politeya. Recuperado de https://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/publicaciones/pobreza_y_exclusion_en_el_principado_de_asturias.pdf
- Pérez de Ayala, E. & Moreno Santa, M. (2004). *Trabajando con familias: teoría y práctica*. Zaragoza. Editorial Certeza (p. 79-192).
- Pérez Yruela, M., Rodríguez Cabrero, G., & Trujillo Carmona, M. (2004). Pobreza y exclusión social en el Principado de Asturias. Madrid: Editorial CSIC. Recuperado de https://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/publicaciones/pobreza_y_exclusion_en_el_principado_de_asturias.pdf

- Plan Autonómico de Inclusión Social 2015-2017. Consejería de Bienestar Social y Vivienda Principado de Asturias. Recuperado de http://www.obsaludasturias.com/obsa/wp-content/uploads/plan_inclusion_social.pdf
- Rodríguez Fernández, J. R. (2010) Un estudio sobre la exclusión social en la Comarca del Caudal (Área VII) del Principado de Asturias. Consejería de Vivienda y Bienestar Social. Principado de Asturias. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4282/b15918798.pdf?sequence=2>
- Rodríguez Pascual, I. (2004). "Qué nueva interpretación para qué nuevas realidades familiares: el problema de la diversidad familiar en la sociedad española y sus implicaciones para el trabajo social". *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*. N. 12. ISSN 1133-0473, pp. 65-76. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5591/1/ALT_12_04.pdf
- Rodríguez Rodríguez, M.A. (2004). Un análisis de la educación familiar desde la teoría pedagógica: propuesta de bases fundamentales para un modelo integrado (Tesis doctoral). Serví de Publicaciones, Universidad de Valencia, pp. 73-79. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10302/rodriguez.pdf>
- SADEI (2015a). Datos básicos de Asturias 2015. Gobierno del Principado de Asturias. Recuperado de <http://www.sadei.es/datos/catalogo/m00/dabaas/2015/datos-basicos-asturias-2015.pdf>
- SADEI (2015b). Información estadística sobre recursos y servicios de atención social. Oviedo. Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales.
- Sánchez Ramos, J.M. (2011a). Un recurso de integración social para niños/as, adolescentes y familias en situación de riesgo: los centros de día de atención a menores (Tesis Doctoral). Universidad de Granada, Facultad de Ciencias de la Educación, España. Recuperado de <http://www.ugr.es/~erivera/PaginaDocencia/Posgrado/Documentos/SanchezJuanManuel.pdf>
- Sánchez Ramos, J.M. (2011b). Un modelo educativo de atención al entorno familiar: los centros de día dirigidos a menores. *Rev. Investigación en Educación*, N.º 9 (2), pp. 223-235.
- Sánchez Ramos, J.M., (2013). Impacto social de un programa socioeducativo en medio abierto: Aldeas infantiles SOS y los centros de día de atención a menores. *Contextos Educativos*, N.º 17, 63-78. doi: 10.18172/con.2593
- Sánchez Ramos, J.M., & García Mínguez, J. (2010). Centros de día de atención a menores: competencias del Educador Social como figura de referencia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, Vol. 15, 125-146. doi: 10.19053/01227238.1568
- Sánchez Ramos, J.M., & Mesa Expósito, J. (2014). Aprendizaje y desarrollo de la competencia social a través de espacios de educación no formal. Educación y Futuro Digital. *Rev. Investigación aplicada y Experiencias Educativas*, N.º 8, 31-45.
- Suárez, P. & Becedóniz, C. (Coords.). La infancia en Asturias 2015. UNICEF Asturias. Recuperado de https://old.unicef.es/sites/www.unicef.es/files/infancia_en_asturias_2015.pdf

ANEXOS

ANEXOS MARCO TEÓRICO

- Anexo N° 1: “Ingreso anual neto por persona”/ Tasa de riesgo de pobreza (2015)

- Anexo N° 2: Menores en riesgo de exclusión social
 - 2a: Porcentaje de pobreza infantil por C.C.A.A. (2013)
 - 2b: Porcentaje de pobreza infantil en Asturias (2013)
 - 2c: Porcentaje de menores en riesgo de exclusión social (España y Asturias, 2013)
 - 2d: Porcentaje de menores que viven en hogares con una renta inferior al 60% de la mediana nacional (pobreza relativa). 2013.
 - 2e: Porcentaje de menores que viven con carencia material severa (2013)

- Anexo N.º 3: Esquema Página inicio Web Servicios Sociales

- Anexo N.º 4: Menores atendidos en los programas de prevención y apoyo a la familia (2016)

- Anexo N.º 5: Las necesidades humanas.

ANEXOS MARCO EMPÍRICO

- Anexo N.º 6: guion y plantilla de entrevista al profesional.
- Anexo N.º 7: transcripción de una parte de la entrevista realizada al Educador responsable de Centro de Día
- Anexo N.º 8: modelo de Cuestionario para familias.
- Anexo N.º 9: ejemplo de cuestionarios realizado por varias familias
- Anexo N.º 10: modelo de Cuestionario para menores.
- Anexo N.º 11: ejemplo de cuestionarios realizado por varios menores.
- Anexo N.º 12: Criterios de credibilidad en los resultados
- Anexo N.º 13: temporalización de tareas.
- Anexo N.º 14: cuadro-resumen generado a partir de la transcripción de la entrevista al profesional
- Anexo N.º 15: lista de necesidades familiares tras el análisis de cuestionarios de evaluación de necesidades para familias.
- Anexo N.º 16: cuadro comparativo de las necesidades detectadas a través de los cuestionarios de evaluación para familias y menores
- Anexo N.º 17: meta evaluación

Anexo Nº 1:

“Ingreso anual neto por persona”

Ingreso medio anual neto por persona. (ECV-2015).	
Ingresos de 2014. Euros	
País Vasco	13.836
Navarra, Comunidad Foral de	13.300
Madrid, Comunidad de	12.534
Aragón	12.427
Cataluña	12.283
Asturias, Principado de	11.427
Rioja, La	11.132
Balears, Illes	10.828
Castilla y León	10.570
Cantabria	10.494
TOTAL	10.419
Galicia	10.212
Comunitat Valenciana	9.098
Canarias	8.640
Castilla - La Mancha	8.498
Extremadura	8.469
Andalucía	7.942
Murcia, Región de	7.924
Ceuta	8.512
Melilla	10.027

“Tasa de riesgo de pobreza” (2015)

Tasa de riesgo de pobreza. ECV-2015	
(Ingresos de 2014). Porcentajes	
Navarra, Comunidad Foral de	9,6
País Vasco	10,9
Cataluña	13,9
Aragón	14,4
Cantabria	14,9
Madrid, Comunidad de	15,1
Asturias, Principado de	16,7
Rioja, La	17,1
Castilla y León	18,3
Galicia	19,4
Balears, Illes	21,7
TOTAL	22,1
Comunitat Valenciana	25,3
Canarias	28,5
Castilla - La Mancha	28,5
Extremadura	29,0
Murcia, Región de	31,8
Andalucía	35,7
Ceuta	31,0
Melilla	25,8

Fuente: INE (2015). Encuesta de condiciones de vida 2014. Recuperado de <http://www.ine.es/prensa/np908.pdf>

Anexo Nº 2: Menores en riesgo de exclusión social

Anexo 2A: Porcentaje de pobreza infantil por C.C.A.A. (2013)

Cuadro 2: Porcentaje de pobreza infantil por Comunidades Autónomas (2013)

Municipio	% de pobreza infantil
Andalucía	21,03
Aragón	20,60
Asturias	25,80
Baleares	33,29
Canarias	30,85
Cantabria	12,68
Castilla y León	17,38
Castilla La Mancha	23,00
Cataluña	30,25
Valencia	25,75
Extremadura	25,56
Galicia	19,65
Madrid	28,34
Murcia	28,80
Navarra	20,23
País Vasco	18,61
La Rioja	26,69
Media de España	26,93

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la ECPF, INE - 2013. Referencia: gasto familiar.

Fuente: La infancia en Asturias 2015, UNICEF, p. 51.

Anexo 2B: Porcentaje de pobreza infantil (2013)

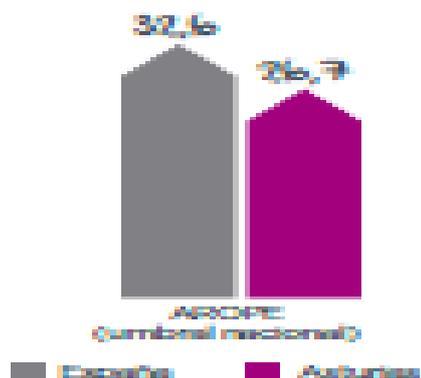
Cuadro 1: Porcentaje de pobreza infantil en Asturias y en sus municipios (2013)

Municipio	% de pobreza infantil
Oviedo	24,57
Gijón	42,26
Municipios de 50.000-100.000	10,82
Municipios de 20.000-50.000	11,23
Municipios de 10.000-20.000	31,20
Municipios de menos de 10.000	16,83
Media de Asturias	25,80

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la ECPF, INE - 2013. Referencia: gasto familiar.

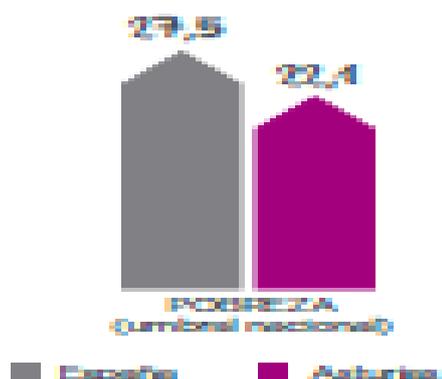
Fuente: La infancia en Asturias 2015, UNICEF, p. 51.

Anexo 2C: Porcentaje de menores en riesgo de exclusión social (España-Asturias, 2013)



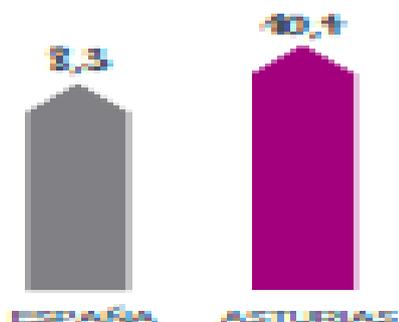
Fuente: La infancia en Asturias 2015, UNICEF, p.17.

Anexo 2C: Porcentaje de menores que viven en hogares con una renta inferior al 60% de la mediana nacional (pobreza relativa). 2013.



Fuente: La infancia en Asturias 2015, UNICEF, p.18.

Anexo 2D: Porcentaje de menores que viven con carencia material severa (2013)



Fuente: La infancia en Asturias 2015, UNICEF, p. 19.

Anexo N.º 3: Esquema Página inicio Web Servicios Sociales

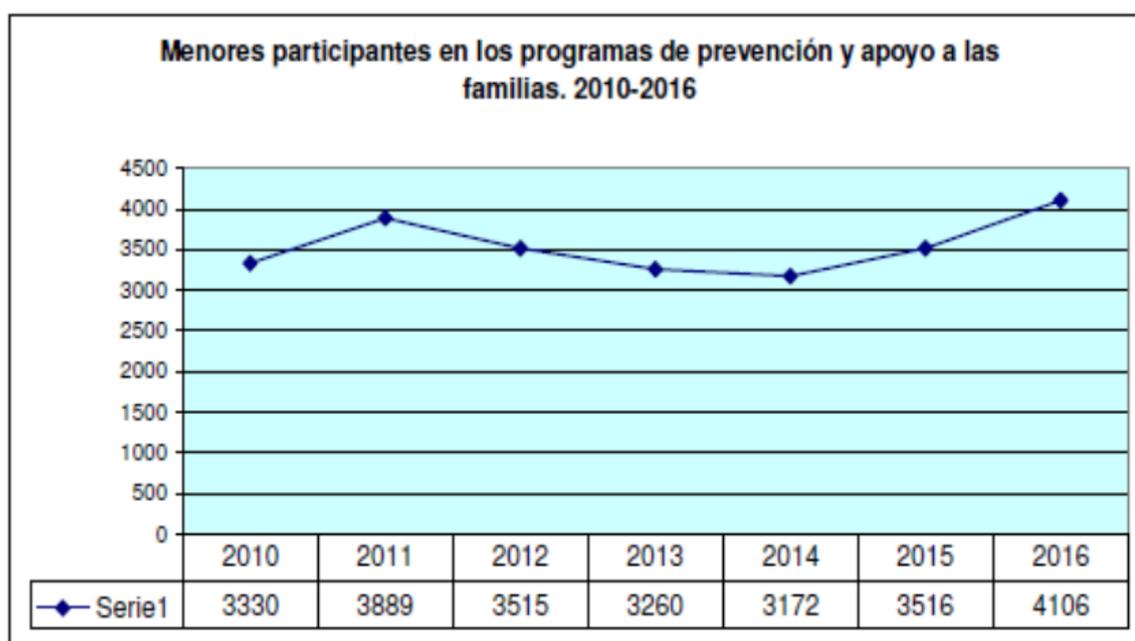
1. Normativa y procedimientos
2. Inclusión social, con estos subapartados:
 - Salario Social Básico: estado de tramitación.
 - Plan de Inclusión Social 2015-2017
 - Guía para la inclusión social: Herramienta de apoyo a los y las profesionales que acompañan los procesos de incorporación social
 - Intervención con minorías étnicas: Apoyo social, escolar, búsqueda de empleo... para este colectivo.
3. Apoyo y atención, con estos subapartados:
 - Teléfono del menor.
 - Protección social: Recursos y programas que garantizan los derechos de la infancia y de la adolescencia.
 - Unidades de atención infantil temprana: Proporciona al niño y a la niña con trastornos en su desarrollo los soportes necesarios.
 - Centro de apoyo a la integración: Programas para favorecer la integración sociolaboral de las personas con discapacidad.
4. Planes y programas, con estos subapartados:
 - Plan de actuación integral para las personas con discapacidad de Asturias 2015-2017.
 - Plan integral de la Infancia del Principado de Asturias 2013-2016.
 - Guía de Unidad de la Atención Infantil Temprana: Guía de recursos de atención infantil temprana en Asturias.
 - Guía de Educación Sexual y Discapacidad: Herramienta de trabajo tanto para las personas con discapacidad como sus familiares y educadores.
5. Recursos residenciales, con estos subapartados:
 - Alojamientos de menores: Alojamiento alternativo de carácter temporal a niños y niñas.
 - Centros Residenciales: Apoyo personal y social que facilita la integración social de las personas con discapacidad.
 - Pisos y viviendas tuteladas: Posibilitan un modo de vida normalizado a las personas con discapacidad.
 - Alojamientos temporales: Pretenden desarrollar la autonomía personal y la independencia de las personas con discapacidad.

Adaptación personal de:
<https://www.asturias.es/portal/site/webasturias/menuitem.f6d8fb00dc819a6bd9db8433f2300030/?vgnextoid=ab8344faf08ad210VgnVCM1000002f030003RCRD&vgnnextchannel=68e71ff36389d210VgnVCM1000002f030003RCRD&i18n.http.lang=es>

Anexo N.º 4: Menores atendidos en los programas de prevención y apoyo a la familia (2016)

TABLA RESUMEN PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y APOYO A LA FAMILIA. 2016

Programa	Nº de menores atendidos en 2016
Intervención Técnica de Apoyo a la Familia	1.397
Centros de Día para Menores	165
De Sol a Sol	72
Orientación y mediación familiar	82
Puntos de encuentro familiar	459
Atención a la Primera Infancia 0-3 años	409
Intervención socioeducativa con adolescentes en riesgo	93
Programas para mujeres con problemática sociofamiliar grave	27
Programa de parentalidad positiva	378
Programa de Reunificación Familiar	24
Programa de Participación Infantil	1.000
Total menores atendidos en 2016	4.106



Fuente: Instituto Asturiano de Atención Social a la Infancia, Familias y Adolescencia (2017): Memoria 2016. Oviedo: Consejería de Servicios y Derechos Sociales. Gobierno del Principado de Asturias. Recuperado de <http://www.observatoriodelainfanciadeasturias.es/documentos/f19042017072940.pdf>

Anexo N.º 5: Las necesidades humanas

NECESIDADES DE CARÁCTER FÍSICO-BIOLÓGICO		
Necesidades	Prevención	Riesgo
Alimentación	Adecuada alimentación de la madre. Lactancia materna. Suficiente, variada, secuenciada en el tiempo. Adaptada a la edad.	Ingestión de sustancias que dañan al feto. Desnutrición. Déficits específicos. No apropiada a la edad. Excesos: obesidad.
Temperatura	Condiciones de vivienda, vestido y colegio adecuadas.	Frio en la vivienda. Humedad en la vivienda. Falta de calzado. Falta de vestido.
Higiene	Higiene corporal. Higiene de vivienda. Higiene de alimentación. Higiene de vestido. Higiene de entorno.	Suciedad. Contaminación del entorno. Gérmenes infecciosos. Parásitos y roedores.
Sueño	Ambiente espacial protegido y silencioso. Suficiente según la edad. Durante la noche. Con siestas, si es pequeño.	Inseguridad. Contaminación de ruidos. Interrupciones frecuentes. Insuficiente tiempo. Sin lugar y tiempos de descanso diurnos.
Actividad física: ejercicio y juego	Libertad de movimiento en el espacio. Espacio con objetos, juguetes y otros niños/as. Contacto con elementos naturales: agua, tierra, plantas, animales, etc. Paseos, marchas, excursiones, etc.	Inmovilidad corporal. Ausencia de espacio. Ausencia de objetos. Ausencia de juguetes. Inactividad. Sedentarismo.
Protección de riesgos reales. Integridad física	Organización de la casa adecuada a la seguridad: enchufes, detergentes, electrodomésticos, instrumentos y herramientas, escaleras, ventanas y muebles. Organización de la escuela adecuada a la seguridad: clases, patios y actividades. Organización de la ciudad para proteger a la infancia: calles y jardines, circulación, asaltos de delincuentes. Circulación prudente, niños/as en la parte trasera del vehículo y con cinturón. Conocimiento y control sobre las relaciones de los niños/as.	Accidentes domésticos. Castigo excesivo. Accidentes en la escuela. Accidentes de circulación. Agresiones.
Salud	Revisiones adecuadas a la edad y estado de salud. Vacunaciones.	Falta de control. Provocación de síntomas. No vacunaciones.
<p>Con estas necesidades están especialmente relacionadas las siguientes formas de maltrato:</p> <p>•Maltrato físico: Acción no accidental que provoca o genera grave riesgo de daño físico o enfermedades.</p> <p>•Abandono físico o negligencia: Cuando estas necesidades básicas no son atendidas.</p>		

NECESIDADES COGNITIVAS		
Necesidades	Prevención	Riesgo
Estimulación sensorial	Estimular los sentidos. Entorno con estímulos: visuales, táctiles, auditivos, etc.	Privación sensorial. Pobreza sensorial.
	Cantidad, variedad y contingencia de estímulos. Interacción lúdica en la familia.	Monotonía de estímulos. No contingencia de respuesta.
	Estimulación en la escuela.	Curriculum escolar no global, no secuenciado, no significativo, etc.
	Estimulación lingüística en la familia y en la escuela.	Falta de estimulación.
Exploración física y social	Contactos con el entorno físico y social rico en objetos, juguetes, elementos naturales y personas. Exploración de ambientes físicos y sociales.	Entorno pobre.
	Ofrecer 'bases de seguridad a los más pequeños', compartir exploración con ellos (los adultos y los iguales).	No tener apoyo en la exploración. No compartir exploración con adultos o iguales.
Comprensión de la realidad física y social	Escuchar y responder de forma contingente a las personas. Decir la verdad. Hacerles participar del conocimiento de la vida, el sufrimiento, el placer y la muerte.	No escuchar. No responder. Responder en un momento inadecuado. Mentir. Ocultar la realidad.
	Visión biófila de la vida, las relaciones y los vínculos.	Visión pesimista
	Transmitir las actitudes, valores y normas.	Anomía o valores antisociales.
	Tolerancia con discrepancias y diferencias: raza, sexo, clase social, discapacidades, nacionalidad, etc.	Dogmatismo. Racismo.
<p>Con estas necesidades están especialmente relacionadas las siguientes formas de maltrato:</p> <p>•Abandono físico o negligencia: Cuando estas necesidades básicas no son atendidas. El abandono físico o negligencia que afecta al área educativa, tanto dentro del ámbito familiar como escolar, es una respuesta inadecuada a estas necesidades.</p> <p>•El retraso en el desarrollo no orgánico (o mejor que es evitable) con acciones familiares y del sistema escolar es también una forma de maltrato que debería ubicarse en relación con estas necesidades.</p>		

NECESIDADES EMOCIONALES Y SOCIALES		
Necesidades	Prevención	Riesgo
SOCIALES		
Seguridad emocional	Apego incondicional: aceptación, disponibilidad, accesibilidad, respuesta adecuada a las demandas y competencia. Contacto íntimo: táctil, visual, lingüístico, etc. Capacidad de control. Capacidad de protección. Falta de capacidad de control del niño/a. Falta de capacidad de protección de peligros.	Rechazo. Ausencia. No accesibles. No percibir. No interpretar. No responder. No responder contingentemente. Incoherencia en la respuesta.
	Resolver los conflictos con moral inductiva: explicaciones, exigencias conforme a la edad, coherencia en exigencias, posibilidad de revisión si el niño/a protesta la decisión.	Autoritarismo. Amenaza de retirada de amor.
Red de relaciones sociales	Relaciones de amistad y compañerismo con los iguales: fomentar el contacto y la interacción con los iguales en el entorno familiar y en la escuela: tiempos de contacto, fiestas infantiles, comidas y estancias en casa de iguales, etc. Continuidad en las relaciones.	Aislamiento social. Separaciones largas de los amigos. Imposibilidad de contacto con amigos. Prohibiciones de amistades.
	Actividades conjuntas de familias con hijos que son amigos.	Aburrimiento.
	Incorporación a grupos o asociaciones infantiles.	Compañeros de riesgo.
Participación y autonomía progresivas	Participación en decisiones y en gestión de lo que le afecta y pueda hacer en favor de sí mismo y de los demás en la familia, la escuela y la sociedad.	No ser escuchado. No ser tomado en cuenta. Dependencia.
SEXUALES		
Curiosidad, imitación y contacto	Responder a preguntas. Permitir juegos y autoestimulación sexual. Proteger de abusos.	No escuchar. No responder. Engañar. Castigar las manifestaciones infantiles. Abuso sexual.
CON EL ENTORNO FÍSICO Y SOCIAL		
Protección de riesgos imaginarios	Escuchar, comprender y responder a sus temores: miedos al abandono, rivalidad fraterna, miedo a la enfermedad y miedo a la muerte.	No escuchar. No responder. No tranquilizar.
	Posibilidad de expresar el miedo.	Inhibición emocional.
	Evitar verbalizaciones y conductas que fomenten los miedos: violencia verbal o violencia física, discusiones inadecuadas, amenazas verbales, pérdidas de control, incoherencia en la conducta.	Violencia verbal. Violencia física en el entorno. Amenazas. Pérdida de control. Incoherencia en la relación.
Interacción lúdica	Interacción lúdica en la familia, con la madre y con el padre y otros familiares.	No disponibilidad de tiempo en los padres. No accesibilidad de los padres. Tono vital triste o apagado de los padres.
	Juego con los iguales.	Ausencia de iguales. Falta de juguetes u objetos. Juguetes inadecuados: bélicos, sexistas, sofisticados, etc.
<p>Con estas necesidades están especialmente relacionadas las siguientes formas de maltrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Maltrato emocional: hostilidad verbal crónica, amenaza de abandono, bloqueo de las iniciativas de interacción infantil, rechazo, aislamiento, producción de miedos. •Abandono emocional: falta de disponibilidad, accesibilidad, de respuestas a demandas o indiferencia. •Abandono: no cumplimiento de las obligaciones familiares dejando al niño/a en algún lugar, durante un tiempo que implica grave riesgo o para siempre. •Abuso sexual: conducta sexual con un menor sirviéndose de algún tipo de asimetría: de edad, poder, fuerza física, capacidad de amenaza, etc. •Explotación laboral: asignación de trabajos impropios de niños/as. •Corrupción: cuando un adulto implica a un niño/a en sus actividades antisociales. •Incapacidad: de padres o tutores para controlar la conducta del niño/a. 		

Anexo N.º 6: Guion y Plantilla de entrevista a profesionales.

GUIÓN DE LA ENTREVISTA

1. NECESIDADES DE LOS MENORES

- Respecto al Centro de Día
- Respecto a su familia
- Respecto a su barrio
- Respecto a su ciudad

2. EXPECTATIVAS DE LOS MENORES

- En relación a su futuro en el Centro de Día
- En relación a su futuro educativo o laboral.
- En relación a su futura situación económica
- En relación a su futuro como ciudadano.

3. NECESIDADES DE LAS FAMILIAS

- Respecto al Centro de Día
- Respecto a la cobertura de sus necesidades familiares.
- Respecto a su barrio
- Respecto a su ciudad

4. EXPECTATIVAS DE LAS FAMILIAS

- En relación a su futuro en el Centro de Día
- En relación a la futura situación económica de su familia
- En relación a su futuro como ciudadanos.

5. SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE DÍA

- De los menores
- De las familias
- De la Administración

1. NECESIDADES DE LOS MENORES

Respecto al Centro de Día

- ¿Puedes describirme cuál es tu trabajo en el Centro de Día? (ej.: una jornada habitual)
- ¿Qué tipo de demandas son las que más te realizan los menores? ¿Son realmente necesarias y realistas?
- ¿Cuáles son sus necesidades educativas?
- ¿Crees que está equilibrado el tiempo libre o de ocio de los menores y el de intervención propiamente dicha? Si no lo está, a que razón se debe.
- ¿Crees que desde el centro de día se satisfacen las coberturas básicas de los menores? ¿Podría mejorarse?
- ¿Cuáles son las necesidades más urgentes que detectas como profesional?
- ¿Qué mejoras introducirías en el Centro para satisfacer esas necesidades?
- ¿Qué recursos necesitarías para dotar de mayor calidad la atención que se dispensa en el centro de día?

Respecto a su familia.

- ¿Cuál es el perfil socioeconómico y cultural de los padres cuyos hijos son atendidos en el centro? ¿Cuál crees que es el estilo educativo que predomina entre ellos para con sus hijos?
- ¿A qué nivel crees que las familias satisfacen las necesidades de sus hijos?
- ¿Qué tipo de necesidades materiales demandan los menores a sus padres?
- ¿Cómo ves la relación de los menores con sus familias?

Respecto a su barrio.

- Valora la calidad de los recursos espaciales y materiales que tienes a disposición en tu barrio, para poder desarrollar acciones educativas o lúdicas junto a los menores del centro de día.
- ¿Crees que los chicos del barrio o del centro están contentos con el entorno próximo que les rodea?
- ¿Qué crees que les falta? ¿Qué les sobra?

Respecto a su ciudad.

- ¿Se realizan salidas educativas con los menores por la ciudad? ¿De qué tipo son, culturales, de ocio y tiempo libre?
- ¿Crees que es suficiente y adecuada la oferta lúdica para menores existente en la ciudad?
- ¿Consideras que los servicios Sociales de Zona cubren las necesidades de estos menores y del propio centro de día? ¿Es correcta la coordinación?

2. EXPECTATIVAS DE LOS MENORES

En relación a su futuro en el centro de día.

- ¿Ves a los menores ilusionados con lo que aprenden en el centro y con los progresos que consiguen? ¿En qué ámbitos se sienten orgullosos de progresar?
- ¿Qué percepción tienes de la satisfacción de los menores que acuden al Centro de Día?
- ¿De qué cosas se quejan? ¿Son quejas fundadas o infundadas?
- ¿En qué ámbitos crees que los menores alcanzan mayores cotas de éxito y de fracaso en su vida diaria? ¿Reduce de alguna manera los fracasos la intervención que se realiza desde el centro?
- De crees que les puede servir para un futuro a medio y largo plazo la asistencia regular al centro de día.

En relación a su futuro educativo o laboral.

- ¿Los menores manifiestan que desean ser de mayores? ¿Qué expectativas tienen? ¿Son realistas?
- ¿Ves que se sientan identificados con la institución escolar? ¿Son conscientes de los beneficios que pueda reportarles?
- ¿Cuáles son las mayores dificultades que ves en el grupo de menores del centro para poder alcanzar el éxito en sus estudios?

En relación a su futura situación económica.

- ¿Manifiestan los menores preocupación por la situación económica actual de su familia? ¿Manifiestan frustración u otra actitud similar?

En relación a su futuro familiar.

- Los menores, ¿qué ilusiones manifiestan sobre su futuro? (¿una vida con novia o mujer e hijos, un buen trabajo, divertirse, etc.?)
- ¿Ves diferencias en las aspiraciones entre los chicos y chicas con los que trabajas?

En relación a su futuro como ciudadano.

- ¿Crees que la sociedad deja suficiente espacio para que los menores del centro participen de la vida activa de la ciudad?
- ¿Qué preocupaciones sociales manifiestan los menores sobre su entorno más o menos próximo?
- ¿Qué dificultades crees que tendrán estos menores para desenvolverse cuando se hagan independientes?
- ¿Se muestran contentos con la oferta cultural, deportiva, de ocio que ofertan en su ciudad? ¿Qué aspectos favorecedores introducirías
-

3. NECESIDADES DE LAS FAMILIAS

Respecto al centro de día.

- ¿Cuáles son sus necesidades según tú perspectiva?
- ¿Responde el Centro a sus necesidades?
- ¿Qué tipo de demandas son las que más te realizan las familias?
- ¿Son realmente necesarias y realistas?
- ¿Cómo colaboran con el Centro?
- ¿Crees que desde el centro de día se satisfacen las coberturas básicas de las familias? ¿Podría mejorarse?
- ¿Cuáles son las necesidades familiares más urgentes que detectas como profesional?
- ¿Cuáles son sus necesidades sociales?

Respecto a la cobertura de sus necesidades familiares.

- ¿Crees que tienen espíritu de compartir la educación de sus hijos con los profesionales, ya sean del centro de día o del colegio, o delegan más en los educadores y maestros?
- ¿Vienen muchos padres buscando orientación familiar o lo dejan exclusivamente para el ámbito privado?

Respecto a su barrio.

- ¿Son conscientes los padres de lo que su barrio les puede dar realmente a ellos y a sus hijos?
- ¿Tienes la sensación de que el centro de día para menores es una institución valorada por los habitantes del barrio, ya sean usuarios o no?

Respecto a su ciudad.

- ¿Qué demandas conoces que realicen los padres a los Servicios Sociales de zona? ¿Son las mismas demandas que realizan al centro de día?
- ¿Crees que esas demandas son realistas y cubren sus necesidades?
- ¿Por qué crees que las familias son reacias a relacionarse abiertamente con los Servicios Sociales? ¿Cuál consideras que es el problema de raíz?

4. EXPECTATIVAS DE LAS FAMILIAS

Respecto al centro de día.

- ¿En qué ámbitos crees que las familias alcanzan mayores cotas de éxito y de fracaso en su vida diaria? ¿Reduce de alguna manera los fracasos el apoyo que se da desde el centro?
- ¿Ves a los padres ilusionados con lo que sus hijos aprenden en el centro y con los progresos que consiguen? ¿En qué ámbitos se sienten más orgullosos?
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el centro?
- ¿De qué cosas se quejan? ¿Son quejas fundadas o infundadas?
- De crees que les puede servir para un futuro a medio y largo plazo la asistencia regular al centro de día. ¿Son los padres conscientes de este valor añadido?
- ¿Qué expectativas muestran respecto al futuro de sus hijos? ¿Qué desean los padres que hagan sus hijos en el futuro?

En relación a la futura situación económica de su familia.

- ¿Manifiestan las familias preocupación por su situación económica y por el futuro de sus hijos?
- ¿Qué tipo de necesidades materiales demandan los padres al centro de día? ¿Son coherentes sus solicitudes?
- ¿Son exigentes y lo quieren todo hecho o buscan soluciones y alternativas?

En relación a su futuro como ciudadanos.

- ¿Qué preocupaciones sociales manifiestan las familias sobre su entorno más o menos próximo?
- ¿Crees que la sociedad y las instituciones facilitan la integración social de familias y de menores?
- ¿Qué cauces abrirías para mejorar la integración social de los colectivos en exclusión?

3. SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE DÍA

- Haz una valoración general de la percepción de los menores que acuden al centro
- Haz una valoración general de la percepción de las familias cuyos hijos acuden al Centro.
- Haz una valoración de la percepción general de este recurso por la Administración que directamente se relaciona con los procesos que en él se llevan a cabo.
- Haz una valoración general de la idoneidad de un recurso como este para la Intervención Socioeducativa en zonas concretas de nuestra geografía o con colectivos específicos de nuestra sociedad.

Anexo N.º 7: Transcripción de una parte de la entrevista realizada al Educador responsable de Centro de Día.

EXTRACTO 1 “Necesidades de los menores respecto al Centro de Día”

- ¿Qué tipo de demandas son las que más te realizan los menores?

Depende mucho de la realidad de los críos, pero hay una demanda común en los dos grupos: la *atención individualizada*. A los chavales les importa muchísimo que los entiendas uno a uno, que estés con ellos individualmente (ya sea para hablar, para hacer los deberes o cualquier tipo de cosas y que inviertas tiempo en ellos; es lo que más demandan los chavales, la inversión de tiempo con ellos. Está el afecto, está que no les mientas, etc. Nadie se lo va a dar todo junto, pero que los atiendas individualmente lo necesitan muchos de ellos.

- ¿Son realmente necesarias y realistas?

Claro, las peticiones siempre son realistas, son lo que necesitan ellos. Si dicen que necesitan que estés hablando con ellos una hora es porque tienen esa carencia. Toda carencia es una necesidad realista. Las necesidades que tiene estos críos yo creo que salen de algún tipo de carencia que puedan tener, en cuanto sobre todo a lo que ellos entienden por necesidad. Tu como técnico puedes decir que este crío tiene necesidad de apoyo escolar, o que tiene una necesidad por tener carencias afectivas, o porque tenga una necesidad en determinado ámbito del desarrollo, pero las necesidades que ellos detectan y nos demandan aquí, mucho está en el cariño, el afecto, la ayuda, la atención individualizada. Dentro de ese amplio campo de atención individualizada cada uno elige una cosa distinta, pero una cosa común es que los atiendas, escuches, que estés con ello, y que inviertas tiempo en ellos.

- ¿Y crees que es debido a que en casa no les satisfacen esa necesidad?

Todo es subjetivo, a lo mejor en casa intentan satisfacer esa necesidad y no tienen la capacidad para satisfacer esa necesidad. Depende de lo que te pida cada chaval en cada momento: hay chavales que están muy interesados en aprender inglés y en su casa no tienen la formación, bueno en asturias normalmente no se tiene una formación en idiomas que pueda ayudar a sus hijos a desarrollarse. Hay chavales que piden atención individualizada para hacer un dibujo. Yo creo que todo está muy enfocado a la atención, a estar con ellos. Hay críos más independientes y otros menos, pero esos 5 minutitos de estar con ellos, de atenderlos, y de preguntar como están, lo demandan todos.

- ¿Cuáles son sus necesidades educativas?

En el campo educativo, sí que cuando entran en el centro suelen tener un atraso, sobre todo en el grupo adolescente, ya suelen tener un retraso escolar. Y en el grupo de pequeños si les falta apoyo y capacitación parental para ayudarlos con el tema escolar. Su familia no tiene los estudios, capacitación y preparación suficiente para ponerse con ellos a estudiar. Hay que reconocer

que es una carencia que tienen y que van mejorando en el centro de día cada día poco a poco. No se les hacen los deberes, que es lo que quieren, sino que los enseñan a hacerlos. Luego sí que hay las necesidades transversales, innovadoras, nuevas, porque te das cuenta de que quien no hable inglés dentro de 10 años no tiene nada que hacer. Y la cosa cambia, ahora cogen los deberes por wasap, les exigen mirar el móvil, desde los institutos les mandan descargar los deberes por la página del centro etc. Las TICs también están entrando poco a poco en el tema educativo o académico.

- **¿Crees que está equilibrado el tiempo libre o de ocio de los menores y el de intervención propiamente dicha? Si no lo está, a que razones se debe.**

Bajo mi punto de vista, vamos a ver, es muy difícil, muy difícil, muy difícil, que en 4 o 5 horas de intervención des cabida a todo, es bastante complicado. Si que intentas estructurar su tiempo fortaleciendo las necesidades que tengan, no quiere decir a lo mejor que un crío, tiene mas necesidades de ocio que escolares, y entonces le das mas cancha o más tiempo libre. Aunque el centro de día este estructurado por actividades, programas, luego hay una flexibilidad, y un chaval que no tiene tantas necesidades académicas, si que le das más tiempo de ocio y tiempo libre, un poco encubierto para que no haya mucho revuelo. Bueno depende del caso, es lo que tiene el trabajo desde la individualidad.

Entrevistador: Claro al ser un trabajo grupal habrá que uniformizar, un poco, dejar tiempo para todos...

Entrevistado: Si tienes organizado un taller, el programa bilingüe, todos han de acudir, van todos a bilingüe, hay ciertas cosas que son obligatorias, y hay ciertas cosas que no son obligatorias y entonces en ciertos momentos o ciertos espacios temporales tu aprovechas un poquitin para trabajar las necesidades, claro, depende de la individualización del caso.

- **¿Crees que desde el centro de día se satisfacen las coberturas básicas de los menores? ¿Podría mejorarse?**

Yo creo que sí, que se están cubriendo. Que se pueden mejorar, por supuesto, siempre se puede mejorar todo. Yo hablo desde el centro de día que conozco. Yo creo que se intentan cubrir todas las necesidades de los chavales, aunque ellos no lo vean así. Si vieras la satisfacción de los chavales de los centros de día es muy alta, es bastante alta. Sí que puedes mejorar y hacer ciertas cosas, pero claro, es cuestión de tiempo. El tiempo es el que tienes, y en 5 horas de intervención el tiempo es el que es.

- **¿Cuáles son las necesidades más urgentes que detectas como profesional?**

Entrevistado: ¿En cuanto a?

Entrevistador: Un poco de las que venimos hablando, en cuanto a alimentación, escolar, juego, salidas al exterior, cuidado, atención, protección ante los peligros, apoyo, etc.

Entrevistado: Yo creo que a los chavales les importa muchísimo que no los mientas, que les trates como a una persona adulta, que les expliques las cosas. Si le explicas a un chaval que esto lo haces por este motivo y por este otro, luego debes justificar esa decisión. Tú lo que no le puedes decir a un chaval es que no fume que es malo para la salud, y tu estas fumando antes de entrar en el centro. Todo tiene que tener un poco de coherencia, y de las necesidades que tienen lo principal es esto, que les atiendas, no les mientas, y que les digas la verdad. Si no les mientes tienes mucho ganado.

Entrevistador: Tu entras al centro pensando que hay que sacar del paso la tarde y que es lo primero que debes solucionarle a nivel general... ¿Todo ello rodeado de qué? ¿Trato cordial? ¿Un poco de cariño para ellos cada tarde? ¿Qué necesitan?

Entrevistado: No, necesitan un poco de atención, que los atiendas, que estés pendientes de ellos, necesitan que les escuches, necesitan que no les digas luego te atiende y no te acuerdes, necesitan que si les dices una cosa luego cumplas, necesitan que seas coherente con el estilo de educación, necesitan que les digas que hasta que acabemos los deberes o acabemos esta actividad no se pueden poner a hacer otra cosa, necesitan que si te piden un puzzle para hacer un juego pedagógico les digas que deben recogerlo antes de pasar a otro juego, pero bueno, yo creo que el centro está bastante bien estructurado y ellos ya tienen las rutinas habituales interiorizadas. Muchas veces estas trabajando un taller, pero bueno, luego a la vez que trabaja estas cosas estas trabajando otras cosas, ya que se trabaja mucho desde la transversalidad. Sí que jugamos mucho con ello, intentamos integrar todos los talleres de forma transversal, puede estar haciendo inglés, pero puedes trabajar música, puedes hacer ajedrez en inglés, puedes estar haciendo educación física con la teacher de inglés. Aunque tengan espacios propios en el trabajo diario muchas veces se trabaja desde la transversalidad.

- **¿Qué mejoras introducirías en el Centro para satisfacer esas necesidades?**

Siempre tenemos distribuidas las salas una para una cosa, una para otra, etc. Si pudieses tener más espacio... Si se pudiese si estaría bien.

Entrevistador: Respecto a recursos materiales para poder dotar de mayor calidad a esa atención que se dispensa, ¿Qué introducirías?

Entrevistado: Te puede parecer una perogrullada, pero en eso no detectamos necesidad, porque cada vez que detectamos algo que sea coherente, sea bueno y algo que se valore como positivo, y con una justificación correcta, se nos aporta. Por ejemplo, si necesitamos algún instrumento musical nuevo, o hacemos alguna propuesta de mejora, si se puede se compra.

Analizas si funciona o no funciona. Por ejemplo, en la última actividad, que no está dentro de la planificación, se fue a una exposición de playmobil en el entrego, y aunque no estuviera dentro de la planificación, se propuso a la dirección realizar la actividad. Se fue, se hizo, se valoró y la actividad salió

bien. Siempre que las inversiones sean directamente beneficiosas para la capacitación de los chavales se ve positivo.

EXTRACTO 2 “Expectativas de los menores respecto a su futuro en el Centro de Día”

- ¿Ves a los menores ilusionados con lo que aprenden en el centro y con los progresos que consiguen? ¿En qué ámbitos se sienten orgullosos de progresar?

Es una maravilla ver a un chaval que al principio no lleva los deberes hechos, no está orgulloso de ir a clase o no estar contento de ir a clase, cuando lleva 4 o 5 días, una semana en el centro de día, y le dan la enhorabuena en el colegio por llevar los deberes hechos. Es un orgullo ver como chavales del centro de día tiene el cuarto grado de Trinity y sus compañeros no lo tienen, o sea, no hablan inglés. Es una maravilla que los chavales del centro de día, mis chavales, los chavales de la fundación estén participando en torneos de ajedrez. Que quede uno primero en un concurso de ajedrez que hubo el otro día en Cantabria es una pasada. Que nuestros chavales del centro de día estén explicando a otros chavales de su colegio que es el Comet, que puedan diseñar su propio videojuego con el Comet y para ellos es una pasada. Que se pongan al ordenador a buscar una entrada, y que ellos puedan y otros no. Y saben inglés, saben que dicen jugar al ajedrez, y uno es bajista, un chaval mío es bajista...

- ¿Qué percepción tienes de la satisfacción de los menores que acuden al Centro de Día?

Pues mira...les pasamos encuestas de percepción a los chavales, también a las familias y a la administración y en todas ellas dan unas puntuaciones altísimas. En cuanto a la satisfacción es altísima. Sí que intentas un poquitín cuando haces las encuestas de satisfacción de resultados hablar con ellos y les dices, oye, le preguntas en que estas fallando o en que puedes mejorar. La satisfacción es altísima, sobre todo por el trato, respeto, por no engañarlos. Tú no puedes ganarte a un chico diciendo haces esto porque yo soy tu educador y punto pelota, mal empezamos, porque se lo dicen en el instituto, en todos los lados. Habrá momentos que tengas que decirle haz esto porque punto pelota, pero son las menos, en total un 2% de las veces. El 87% de las veces habrá q explicarle las cosas, porque él tiene capacidad de entendimiento.

EXTRACTO 3 “Necesidades de las familias respecto al Centro de Día”

- ¿Cuáles son sus necesidades según tú perspectiva?

Las necesidades son de respeto, atención, escucha. El Centro de Día no les vas a dar ayuda económica, pero si les dan una atención personalizada, atención, escucha y que los respetes.

- ¿Responde el Centro a sus necesidades?

Yo creo que sí, a nivel individual, grupal de equipo y de Entidad. Yo creo que el planteamiento es ese. Y es más, la participación de las familias es bastante alta en el centro, porque les implicas, les preguntas cosas y porque no les mientes. Tú, desde la confianza puedes trabajarlo todo, aunque a veces no les gusta lo que les digas.

- **¿Qué tipo de demandas son las que más te realizan las familias?**

Hay familias que tienen establecido el hecho de que no saben leer o tiene una lectura muy baja y te traen las circulares que les dan en el colegio, y no van al colegio a que les digan lo que les trae el papel...

- **¿Y porque crees que te piden apoyo a ti, por cercanía por confianza?**

Porque no les mientes. Por confianza, por el trato, por el respeto, porque en el momento que les das importancia al hecho de que no sepan leer ya cogen confianza, ya que si no tienen confianza no te van a dar sus papeles.

Lo que hacen con nosotros, con lo que te demandan, con una carta del juzgado, te la dan a ti, o no entiendo esto, que quiere decir, y yo creo que como persona vas a pedir ayuda a alguien en quien confíes, ya sea nivel profesional, ya sea de confidencialidad, o de cariño o afecto. Hay padres que no nos tienen cariño, pero nos tienen respeto, en el momento que les dices que esto es así y que no les mientes, ya quitas una coraza. Es mi opinión personal y profesional, que no quiere decir que tenga razón, pero es lo que veo.

EXTRACTO 4 “Necesidades de las familias respecto a su barrio”

- **¿Son conscientes los padres de lo que su barrio les puede dar realmente a ellos y a sus hijos?**

Depende de la familia, de lo que busquen. Tengo familias que van a educación de adultos, tengo familias con cuatro hijos y sin tiempo, depende mucho de su situación familiar. También hay familias que están muy trabajadas desde Servicios Sociales y tienen gran capacidad de petición, es cierto también, están acostumbrados a moverse en esos círculos, pero bueno, hay de todo.

- **¿Tienes la sensación de que el centro de día para menores es una institución valorada por los habitantes del barrio, ya sean usuarios o no?**

Yo creo que sí. El centro está totalmente integrado en la comunidad. Es más, colaboramos con la Asociación de Amas de casa de Langreo, con el centro educativo de la Felguera, con colegios, con el Patronato Municipal de Deportes, con las entidades que hay allí. La gente ve como participas, como actúas y si creo que es muy valorado dentro del municipio, de la localidad y del concejo.

Tenemos lista de espera para entrar en el centro y desean que su hijo venga a nuestro centro y van a servicios sociales a demandar plaza. Podría venir la derivación propia de los Servicios sociales, de la Consejería, del Juzgado, pero

hay padres que viene al centro a preguntar cómo pueden apuntar a su hija, aunque tú los derivas a los Servicios Sociales, pues ahora mismo no podemos apuntarlos de motu proprio. Pero sí que hay una demanda real, porque vienen familias de otros municipios a pedir plaza, claro, pero hay que ver la capacidad que tenemos.

EXTRACTO 6 “Expectativas de las familias respecto al Centro de Día”

- **¿Ves a los padres ilusionados con lo que sus hijos aprenden en el centro y con los progresos que consiguen? ¿En qué ámbitos se sienten más orgullosos?**

Los padres están en la mayoría de casos entusiasmados, sobre todo, por el cambio que desde la entidad se está dando con el centro de día. Hay padres que siguen demandando el ocio, o el apoyo con los deberes, pero hay padres que están dando muchísimo valor a las nuevas programaciones que estamos introduciendo. Hay padres que vienen a ver toca la batería a sus hijos, hay padres orgullosos de que sus hijos les superen en muchas cosas, que hablen inglés, que participen en campeonatos de ajedrez, orgullosos de que sus hijos puedan hacer ese tipo de cosas, cosas que parten de la capacitación que se les da desde el Centro de Día.

- **¿Cuál es su nivel de satisfacción con el centro?**

Las encuestas de satisfacción realizadas en el 2016 para la auditoria, la satisfacción de los 15 ítems, esta entre el 4 y el 5. Con unas puntuaciones muy altas.

- **¿De qué cosas se quejan? ¿Son quejas fundadas o infundadas?**

Están satisfechos, puede haber en un momento dado un encontronazo, que no estén de acuerdo con una necesidad. Ellos a lo que le dan mucha importancia es al trato, quieren que traten a sus hijos igual, que dentro del centro sea todo igual. Ellos se pueden quejar de ciertas actuaciones cotidianas (mi hijo dejo la mochila dentro del centro, oye no, la responsabilidad es de tu hijo de llevarla a casa, o prefiero que mi hijo juegue desde el primer día, pues no, hay tiempo para todo para jugar, estudiar, etc., o necesito esto trabajo y necesito que acuda todos los días y le explicas que no puede ser porque no es conveniente que su hijo acuda con un grupo de mayores que realiza otras actividades), pero no son quejas, ni reclamaciones, ni discusiones, son encuentros cotidianos en el trabajo, como pueda tener en la vida.

Son fundadas, no es habitual que se quejen, pero si tienen algo que comentarte te lo comentan porque tienen confianza. Es normal que te pidan que vengan todos los días o que el centro abra todo el año, a veces llegan por verano y dicen voy a león a pasar 20 días con la familia y les dices que enhorabuena y que no va a pasar nada.

- **¿De crees que les puede servir para un futuro a medio y largo plazo la asistencia regular al centro de día? ¿Son los padres conscientes de este valor añadido?**

Son conscientes. Desde la mejora del comportamiento, mejoran en los estudios académicos, mejoran su capacitación, su nivel, su comportamiento, sus relaciones sociales, y son conscientes porque cuando acaban el Centro de Día muchos de los padres demandan que puedan seguir pasados los 18 años. Y hay familias del centro de día una vez que sus hijos lo han dejado y siguen pasando años después, o críos que tuvimos hace 15 años, que ya están casados y pasan por allí, porque lo ven como algo propio y suyo. Para algunos son muchos años e interiorizaron del programa 15 o 20 estrategias que ellos utilizan después, y algo luego les queda, y algo se llevan, y es un éxito de ellos, no del centro, pues ellos son quienes lo interiorizan.

EXTRACTO 7 “Satisfacción general con el Centro de Día”

- **Haz una valoración general de la percepción de los menores que acuden al centro.**

La percepción y satisfacción que tienen los menores es altísima y buenísima. Esto está avalado por varios indicadores: encuestas anuales de satisfacción, altísimo grado de asistencia al recurso, verbalización por parte de los/las menores.

- **Haz una valoración general de la percepción de las familias cuyos hijos acuden al Centro.**

Igual que lo anterior, añadiendo el grado de confianza hacia el equipo educativo.

- **Haz una valoración de la percepción general de este recurso por la Administración que directamente se relaciona con los procesos que en él se llevan a cabo.**

Al igual que anteriormente creo que la valoración es altísima. La encuesta de satisfacción de la Administración del año 2016 es super positiva y en las reuniones de coordinación y seguimiento nos transmiten esa puntuación de manera verbal.

- **Haz una valoración general de la idoneidad de un recurso como este para la Intervención Socioeducativa en zonas concretas de nuestra geografía o con colectivos específicos de nuestra sociedad.**

No podemos olvidar que es un recurso de intervención comunitaria, de apoyo a familias y menores, y un dispositivo que intenta en la medida de lo posible capacitar parentalmente a las familias para evitar el internamiento en centros por los motivos que sean...

Además, los/las menores, aparte de un lugar de encuentro que sienten “suyo” y no algo externo como puede ser el colegio, desarrollan multitud de capacidades que ellos tienen ya, pero que están latentes esperando que alguien las fomente y les dé la posibilidad de que las trabajen y exterioricen.

Por lo tanto, desde mi punto de vista y siempre desde la visión del Centro de Día, y como lo tenemos planteado en la Fundación, es fundamental.

Anexo N.º 8: Plantilla de Cuestionario para familias

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE NECESIDADES: FAMILIAS

EXPRESA **SUS NECESIDADES** EN CUANTO AL RECURSO

NECESIDAD	NADA	ALGO	MUCHO
QUE ME INFORMEN BIEN A LA ENTRADA			
QUE ME AYUDEN CON MI HIJO/A			
QUE TRATEN BIEN A MI HIJO/A			
QUE ME TRATEN BIEN "A MI"			
QUE ME EXPLIQUEN LAS ACTIVIDADES QUE HACE MI HIJO/A			
QUE ME EXPLIQUEN "COMO VA" MI HIJO/A			
QUE EL CENTRO TENGA MATERIAL PARA ACTIVIDADES			
QUE ESTE ABIERTO TODO EL AÑO			
QUE HAGAN ACTIVIDADES CON LOS NIÑOS/AS			
QUE TRATEN IGUAL A UNOS/AS QUE A OTROS/AS			
QUE ME ESCUCHEN			
QUE HAGAN DEBERES CON ELLOS/AS			
QUE HAGAN COSAS QUE YO NO SE HACER CON ELLOS			
QUE ME ASESOREN CON MIS HIJOS/AS			
QUE MIS HIJOS/AS PUEDAN JUGAR			
QUE HAGAN COSAS FUERA DEL CENTRO			
QUE NO MARCHE CON NADIE (CUIDADO)			
QUE NO ME ENGAÑEN (MIENTAN)			
QUE LES DEN LA MERIENDA			
QUE LES DEJEN JUGAR CON ORDENADORES			

Anexo N.º 9: Ejemplo de cuestionario realizado por una familia.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE NECESIDADES: FAMILIAS

EXPRESA SUS NECESIDADES EN CUANTO AL RECURSO			
NECESIDAD	NADA	ALGO	MUCHO
QUE ME INFORMEN BIEN A LA ENTRADA			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE ME AYUDEN CON MI HIJO/A			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE TRATEN BIEN A MI HIJO/A			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE ME TRATEN BIEN "A MI"			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE ME EXPLIQUEN LAS ACTIVIDADES QUE HACE MI HIJO/A			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE ME EXPLIQUEN "COMO VA" MI HIJO/A			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE EL CENTRO TENGA MATERIAL PARA ACTIVIDADES		<input checked="" type="checkbox"/>	
QUE ESTE ABIERTO TODO EL AÑO		<input checked="" type="checkbox"/>	
QUE HAGAN ACTIVIDADES CON LOS NIÑOS/AS			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE TRATEN IGUAL A UNOS/AS QUE A OTROS/AS			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE ME ESCUCHEN			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE HAGAN DEBERES CON ELLOS/AS			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE HAGAN COSAS QUE YO NO SE HACER CON ELLOS			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE ME ASESOREN CON MIS HIJOS/AS			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE MIS HIJOS/AS PUEDAN JUGAR			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE HAGAN COSAS FUERA DEL CENTRO		<input checked="" type="checkbox"/>	
QUE NO MARCHE CON NADIE (CUIDADO)			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE NO ME ENGAÑEN (MIENTAN)			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE LES DEN LA MERIENDA			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE LES DEJEN JUGAR CON ORDENADORES		<input checked="" type="checkbox"/>	

EXPRESA **SUS NECESIDADES** EN CUANTO AL RECURSO

NECESIDAD	NADA	ALGO	MUCHO
QUE HAGAN DEPORTE			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE HAGAN TALLERES (MANUALIDADES...)		<input checked="" type="checkbox"/>	
QUE SIGAN CON MUSICA, AJEDREZ, INGLES...			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE ME AYUDEN CON PAPELEO		<input checked="" type="checkbox"/>	
QUE ME DEN COMIDA		<input checked="" type="checkbox"/>	
QUE RESPETEN MI FORMA DE PENSAR			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE VAYAN A COMER FUERA			<input checked="" type="checkbox"/>
PODER IR A ACTIVIDADES CON EL CENTRO		<input checked="" type="checkbox"/>	
QUE PUEDA SEGUIR MI HIJO/A DESPUES DE 18		<input checked="" type="checkbox"/>	
PODER HABLAR CON LOS EDUCADORES CUANDO LO NECESITE			<input checked="" type="checkbox"/>
TIEMPO PARA DEJAR A MI HIJO/A EN ALGUN SITIO		<input checked="" type="checkbox"/>	
AFECTO HACIA MIS HIJOS/AS			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE ESTEN SEGUROS EN EL CENTRO			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE ME COMUNIQUEN LAS COSAS			<input checked="" type="checkbox"/>
QUE ME DEN ROPA, CALZADO...		<input checked="" type="checkbox"/>	

Anexo N.º 10: Plantilla de Cuestionario para menores

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE NECESIDADES: MENORES

EXPRESA TUS NECESIDADES EN CUANTO AL RECURSO

NECESIDAD	NADA	ALGO	MUCHO
HACER LOS DEBERES			
JUGAR AL FUTBOLÍN			
QUE NO ME MIENTAN			
QUE ME DEN DE MERENDAR			
JUGAR			
TENER AMIGOS			
QUE ME DEN CARIÑO			
HABLAR Y DESAHOGAR			
QUE ME TRATEN BIEN			
HACER ACTIVIDADES			
HACER COMIDAS FUERA			
HABLAR CON LOS EDUCADORES			
QUE ME DEFIENDAN			
RECIBIR AYUDA			
ACTIVIDADES DIFERENCIADORAS (Música, Ajedrez, Ingles)			

Anexo N.º 11: Ejemplo de cuestionario realizado por un menor.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE NECESIDADES: MENORES

EXPRESA TUS NECESIDADES EN CUANTO AL RECURSO			
NECESIDAD	NADA	ALGO	MUCHO
HACER LOS DEBERES		X	
JUGAR AL FUTBOLÍN			X
QUE NO ME MIENTAN			X
QUE ME DEN DE MERENDAR			X
JUGAR		X	
TENER AMIGOS		X	
QUE ME DEN CARIÑO			X
HABLAR Y DESAHOGAR			X
QUE ME TRATEN BIEN			X
HACER ACTIVIDADES		X	
HACER COMIDAS FUERA			X
HABLAR CON LOS EDUCADORES			X
QUE ME DEFIENDAN			X
RECIBIR AYUDA			X
ACTIVIDADES DIFERENCIADORAS (Música, Ajedrez, Ingles)			X

Anexo N.º 12: Criterios de credibilidad en los resultados.

CRITERIOS	PROCEDIMIENTOS
<p>VALOR DE VERDAD: isomorfismo entre los datos recogidos y la realidad</p> <p>CREDIBILIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Observación persistente - Triangulación. - Recogida de material referencial. - Comprobación con los participantes.
<p>APLICABILIDAD: Grado en que pueden aplicarse los descubrimientos de una investigación a otros sujetos y contextos.</p> <p>TRANSFERABILIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Muestreo teórico. - Descripción exhaustiva. - Recogida de abundantes datos.
<p>CONSISTENCIA: Repetición de resultados cuando se realizan investigaciones en los mismos sujetos e igual contexto.</p> <p>DEPENDENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación del rol y status del investigador. - Descripciones minuciosas de los informantes. - Identificación y análisis de las técnicas de análisis y recogida de datos. - Delimitación del contexto físico, social e interpersonal. - Réplica paso a paso. - Métodos solapados.
<p>NEUTRALIDAD: Garantía de que los descubrimientos no están sesgados por motivaciones, intereses y perspectivas del investigador.</p> <p>CONFIRMABILIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Descriptores de baja inferencia. - Comprobaciones de los participantes. - Recogida de datos mecánica. - Triangulación. - Explicar el posicionamiento del investigador.

Anexo N.º 13. Temporalización de tareas (Cronograma)

15 enero 2017: Asignación tutor.

15 enero- 15 febrero: Primeras ideas. Solicitud a empresa. Negociación con la empresa. Ha sido una tarea laboriosa tener que hacer una petición de colaboración a mi empresa para poder desarrollar allí mi investigación. El alto nivel de confidencialidad de menores y familias atendidas es un impedimento para acceder al campo y para recoger información sensible, pero finalmente se ha podido recoger información debida a la buena disposición de quienes han colaborado conmigo.

15 febrero- 30 marzo: Elaboración del estado de la cuestión/ Revisión bibliográfica. Durante mes y medio se recopiló información sobre un tema que más o menos tenía centrado pero que albergaba muchos subtemas. Los libros consultados y referenciados se muestran en la bibliografía, aun así, han sido consultados muchos más, llegando a recopilar 150 folios de información, que hubo que sintetizar transversalmente en los meses siguientes, casi hasta el mismo momento de la entrega.

15 febrero- 15 marzo. Diversas tutorías online con tutor TFM. Comentario de mi idea inicial y confección de un primer esbozo de investigación.

1- 15 marzo. Realización primer esbozo TFM

16 marzo. Reunión con Educador responsable del Centro Día para Menores. Se sentaron las bases de lo que se iba a hacer y de lo que cada uno estaba dispuesto a dar, tanto desde la Institución como desde mi papel como investigador. Hubo que llegar a un ajuste de intereses que desembocaron en un primer contrato verbal de la investigación, con una especificación clara sobre que hacer y hasta donde llegar.

17 marzo. Revisión del esbozo con tutor TFM. Posibilidades y límites. Tras haber valorado con la Institución hasta donde llegar, tocó el turno del tutor universitario de TFM, que mostró sus opiniones sobre los acuerdos alcanzados por mí, e intentó redirigirme en todo momento hacia los cauces correctos para desarrollar una investigación lo más formal posible.

1- 15 abril: Concreción del diseño metodológico. Se perfilan los instrumentos que se van a implementar para la recogida de datos.

Tutorías de abril:

- Revisiones con el tutor TFM: 7, 10, 12 y 15 abril.
- Revisiones con el tutor de Empresa: 8, 10 y 15 abril.

15 abril- 20 mayo: Trabajo de campo y recogida información.

25 abril: Asamblea con el grupo de adolescentes (12-17 años)

26 abril: Asamblea con el grupo de menores (6-12 años)

Semana del 22 al 26 de abril: Exploración previa de necesidades con la totalidad de familias.

Semana del 12 al 17 de mayo: Envío y devolución de los cuestionarios a las familias.

16 mayo: Implementación cuestionario para menores (grupo pequeños)

19 mayo: Implementación cuestionario para menores (grupo mayores)

20 mayo: Entrevista a profesional del Centro de Día.

20 mayo- 15 junio: Análisis de datos.

15 junio- 30 junio: elaboración de conclusiones.

10- 5 junio: Elaboración del texto final, con constantes tutorías con el tutor de TFM, que hizo indicaciones precisas sobre como escribirlo.

30 junio- 15 julio: Preparación de la exposición y de la defensa ante el tribunal.

Anexo N.º 14: Cuadro-resumen generado a partir de la transcripción de la entrevista al profesional

NECESIDADES DE MENORES Y FAMILIAS

ÁMBITO	MENORES	FAMILIAS
<p>NECESIDADES Y DEMANDAS</p>	<p>Una común: ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA (atender uno a uno, preguntarles como están, estar con ellos individualmente para hablar, escucharlos, invertir tiempo en ellos).</p> <p>Otras: AFECTO NO MENTIRLES (Decirles la verdad) ESCUCHARLOS CARIÑO AFECTO AYUDA TRATARLES COMO ADULTOS EXPLICARLES LAS COSAS</p>	<p>ATENCIÓN PERSONALIZADA RESPETO ATENCIÓN COMUNICACIÓN Y ESCUCHA NO MENTIRLES. AYUDA (a nivel profesional, de confidencialidad o de cariño y afecto). Intentan ser autónomos, pero hay veces que no llegan y piden ayuda. ORIENTACIÓN (comentan cosas, situaciones, necesidades), es decir, demandan como plantear las cosas. DARLES EXPLICACIONES: Son familias más preparadas, con mayor acceso a la información y, por lo tanto, exigen que se les expliquen las cosas. Para ellos es fundamental que les digas que vas a hacer con sus hijos, a donde vas a ir, cuanto tiempo, etc.</p> <p>Clima de confianza al no mentirles, por el trato afectuoso y respetuoso, adquiriendo una confianza que les hace abrirse y colaborar.</p> <p>Preocupación porque sus hijos tengan una asistencia continuada. Nos mantienen informados como forma de estar coordinados.</p> <p>Demandan alimentos a veces, pero saben de sobra hasta donde pueden llegar y cuál es nuestra labor. También el acompañamiento a lugares (médicos, especialistas, juzgados, etc.). <i>ES UNA NECESIDAD QUE TAMBIÉN SE CUBRE, Y QUE LES DA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN NOSOTROS.</i></p> <p>Sus necesidades están cubiertas según el profesional, dándose una alta participación al implicarlos.</p>
<p>NECESIDADES PARENTALES</p>	<p>Grupo de Adolescentes: ligero retraso escolar.</p> <p>Grupo de Niños tiene carencias que necesitan del apoyo y capacitación parental de sus</p>	<p>Familias sin estudios, ni capacitación ni preparación suficiente para ayudarles.</p> <p><u>SOLICITUD DE CAPACITACIÓN PARENTAL</u> (control de sus hijos, de sus conductas y comportamientos, es decir, temas del trabajo diario con los hijos, como, por ejemplo, cumplir horarios, establecer límites, hacer los</p>

	padres para ayudarles, a pesar de las mejoras que van logrando en el Centro.	deberes en casa, comunicarse con ellos, etc.). Se dan programas de apoyo y capacitación parental, se colabora o se dan apoyos específicos. <i>TRABAJO DESDE LO COTIDIANO Y CON NORMALIDAD, POR ESO FUNCIONA.</i>
NECESIDADES MATERIALES	Las propias de cualquier adolescente o niño. <i>TENDENCIA AL ESTIGMA SOCIAL CON MENORES DE CENTRO.</i>	Verbalizaciones (de alimento, material escolar, etc.). No hay posibilidades de proporcionarle ayudas institucionales o económicas. Si se da alimentos de forma ocasional se procura trabajar hacerlo desde la transversalidad, dándoles pautas alimenticias. En cuestiones básicas (ropa, manutención, escolarización) intentan cumplir según sus posibilidades.
SITUACIÓN FAMILIAR	Son conscientes de las problemáticas familiares (donde viven, con quien, en qué contexto social, cuál es su situación) pero no siempre las verbalizan. Alta capacidad de optimización de recursos y <i>CAPACIDAD ADAPTACIÓN BRUTAL</i> a las circunstancias y situaciones.	Perfil socioeconómico bajo. Un tanto por ciento elevado de familias necesita apoyo económico, pero conocen bien el camino de la Administración para pedir el Salario Social, por ejemplo. Hay familias muy trabajadas desde los Servicios Sociales, que están acostumbradas a moverse en ese ambiente y adquieren una gran capacidad de petición. La evolución social favorece carencias parentales: juventud e intercambio generacional, avance de las herramientas de comunicación (Falta de control paterno), estilos de vida, valores, familia. <i>ES UN PROBLEMA GENERAL, NO EXCLUSIVO DE MENORES DE CENTROS.</i> Dos estilos educativos: super flexible y permisivo /super directivo. El 99% de padres quieren hacer las cosas bien con sus hijos: relación de afecto y cariño.
AMBITO COMUNITARIO Y PARTICIPACIÓN	Los menores siempre demandan más cosas (canchas fútbol, lugares de encuentro comunitario: <i>NO SOLO ESTOS, SINO TODA LA JUVENTUD</i>). Buscan un <i>ocio alternativo</i> que la sociedad y los barrios no les dan. Depende de cada Ayuntamiento y del fomento que hagan de la participación, tanto juvenil como	Tienen necesidades concretas de su grupo de población, pero sus necesidades sociales son las mismas que las de toda la sociedad (sus preocupaciones son similares: Crisis, situación económica, paro, dinero mal repartido). La inversión se ha reducido, y la mayoría de servicios y prestaciones sociales, de los recursos gratuitos, son escasos. Para poder aspirar a un buen nivel de acceso a los servicios habrá que desarrollar una base social, cultural, de responsabilidad y de uso correcto de los

	ciudadana. <i>EN SU OPINIÓN, NO SE DA SUFICIENTE PARTICIPACIÓN.</i>	servicios y fondos públicos, para así cubrir las necesidades de estos colectivos.
PUNTOS DE MEJORA	<p>Se intentan cubrir sus necesidades, aunque ellos a veces no lo vean así.</p> <p>Siempre se quieren hacer más cosas y cada vez más nuevas, pero el tiempo es un límite importante.</p> <p>Se echan de menos espacios más amplios.</p> <p>No hay necesidades materiales, pero toda inversión que sea directamente beneficiosa para la capacitación de los menores se considera positiva.</p>	<p>Siempre hay capacidad de mejora, pero primero hay que mejorar las políticas, los recursos, etc.</p> <p>Medidas a adoptar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar las plazas del centro de día al doble. 2. Apertura complejo deportivo que lleva años cerrado, con piscina descubierta, canchas deportivas y amplia zona verde. DARIA MÁS POSIBILIDADES DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA, no solo para el centro sino para la sociedad en general.

EXPECTATIVAS DE MENORES Y FAMILIAS SOBRE EL CENTRO DE DÍA

ACTIVIDADES TALLERES SALIDAS	<p><i>Flexibilidad</i> y coherencia en el estilo educativo para desarrollar las actividades.</p> <p><i>Individualidad:</i> Hay ciertos momentos o espacios para trabajar sus necesidades.</p> <p><i>Transversalidad</i> tanto dentro (ej. Educación física en clase de inglés) como fuera del centro con salidas interrelacionadas (ej. Museo como actividad cultural y de ocio, campeonatos de ajedrez, exposiciones de ocio alternativo, etc.).</p>	<p>Están contentos con el tema de las salidas de ocio. Desde el centro se fomenta la participación de las familias en ellas.</p> <p>Importancia del trato (que traten igual a sus hijos y que dentro del centro todo sea igual para todos).</p> <p>Dificultad de acceso a los recursos no gratuitos (ej. piscina a 2,50 euros x 4 hijos= 10 euros)</p>
RELACIÓN CON LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA (Menores) ADMINISTRACIÓN (Familias)	<p>Negativa: No les gusta por ser una imposición total y absoluta a la que deben acudir todos los días.</p> <p>Tienen claros los beneficios que puede aportarles.</p>	<p>Depende del técnico de la demanda, de la problemática que tengan, de lo que quieran y necesiten las personas.</p> <p>Hay familias beneficiarias acostumbradas a relacionarse con la Trabajadora Social y otras que son reacias, al verlos como algo externo, a veces amenazante.</p>
	Lo marcan ellos y deberán saber	Hay padres <i>entusiasmados</i> por el cambio que están

<p>ÉXITO</p>	<p>qué quieren conseguir. Su éxito es no tener que ir al centro (será síntoma de que no nos necesitan y de que tienen interiorizadas todas las capacidades). Nuestro éxito es que no nos necesiten.</p> <p>Centro favorece en muchos ámbitos: Herramientas para la autonomía, confianza y conciencia de verse superiores. Es su éxito.</p> <p>Las capacidades innatas que no están desarrolladas deben ser detectadas y potenciadas desde el centro, a la vez que se palían las carencias. Nuestra labor es guiar el desarrollo de esas capacidades.</p> <p>Verbalizan sus mejoras a medida que interiorizan nuevas actitudes, capacidades, etc.</p>	<p>dando sus hijos gracias a la capacitación que se les proporciona desde el centro de día. Muchos siguen demandando el ocio, ayuda con los deberes, pero están dando muchísimo valor a las nuevas programaciones. Están orgullosos de que sus hijos les superen en muchas cosas, que hablen inglés, que participen en torneos de ajedrez.</p> <p><i>Satisfechos</i>, aunque puede haber encontronazos, pueden quejarse o reclamar, pero son encuentros cotidianos que se tienen en la vida y que se solucionan hablando. Al haber confianza, si tienen algo que comentar, lo hacen sin problema.</p> <p>Las familias son conscientes de las mejoras en los estudios, en la capacitación, de su comportamiento, en sus relaciones sociales, y un indicador positivo es demandar que sigan acudiendo a pesar de cumplir 18 años.</p> <p>Muchos antiguos alumnos pasan a saludar, y esto es síntoma de que lo ven como algo propio y suyo. Durante el tiempo que estuvieron interiorizaron 10 o 20 estrategias que utilizan posteriormente. Algo les quedó y algo se llevaron y esto es un éxito personal de cada uno.</p>
<p>FUTURO</p>	<p>Los niños aún no tienen definidas sus expectativas. Los mayores se lo empiezan a pensar a los 16 años (camarero, maestro). <i>NO HAY DIFERENCIAS RESPECTO A UN MENOR "NORMALIZADO"</i></p> <p>Les preocupa el paro y desempleo, el trabajo fuera de la cuenca. Saben que la cuenca se va a acabar y que quedará como ciudad dormitorio.</p> <p>Tienen derecho a aspirar a lo que quieren, a soñar y no ponerse límites. <i>NO POR IR A UN CENTRO TIENEN QUE OPTAR A MENOS EN LA VIDA.</i></p>	<p>Trabajar o trabajar y estudiar, pero en lo que todos coinciden es: <i>QUE NO SE METAN EL LÍOS.</i></p> <p>Todos quieren lo mejor para ellos y si pudieran darles más a sus hijos, seguro lo harían, a pesar de que no siempre tienen herramientas para favorecerlo.</p>

ÁMBITO COMUNITARIO	INTEGRACIÓN TOTAL (Colaboraciones con Asociaciones de amas de casa, Institutos y colegios, Patronato Municipal de Deportes y otras entidades). La gente ve como participas y actúas, y si está muy bien valorado en el municipio y en el Concejo.	Lista de espera en el centro. Las familias van a Servicios Sociales a pedir plaza o vienen al centro (se les deriva a Servicios Sociales ya que no podemos decidir sobre su ingreso). Hay una demanda real ya que vienen familias hasta de otros municipios a pedir plaza para sus hijos.
SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE DÍA	Altísima y buenísima, avalada por indicadores (encuestas anuales satisfacción, alto grado de asistencia, verbalización de los menores). Altísima puntuación en encuestas de satisfacción (sobre todo por el trato, respeto, no engañarlos).	Altísima y buenísima, avalada por indicadores (encuestas anuales satisfacción, alto grado de asistencia, verbalización de las familias, alto grado de confianza hacia el equipo educativo). Puntuaciones muy altas en encuestas de satisfacción, con puntuaciones en los 15 ítems entre el 4 y 5. La satisfacción de la Administración es altísima y en las reuniones de coordinación y seguimiento lo transmiten verbalmente.

VALORACIÓN GLOBAL

Recurso necesario que trabaja desde lo comunitario y con mil factores (se previene desde la escuela, salud, ocio). Los integras en la comunidad, trabajar como comportarse, es decir, los normalizas.

SE TRABAJA DESDE LA COTIDANEIDAD.

Es un recurso de intervención comunitaria, de apoyo a familias y menores, y un dispositivo que intenta capacitar parentalmente a las familias para evitar el internamiento en centros.

Los menores lo ven como un lugar "suyo" y no externo, como puede ser el colegio.

Desarrollan multitud de capacidades que tienen pero que están esperando que alguien las fomente y les dé la posibilidad de que las trabajen y exterioricen.

El planteamiento del centro de día es fundamental para la atención social.

Anexo N.º 15: Datos extraídos del cuestionario de evaluación de necesidades de las familias

	NECESIDADES DE LAS FAMILIAS	NÚMERO DE FAMILIAS	PORCENTAJE DE FAMILIAS
1	INFORMEN BIEN (INGRESO)	33	100,00
2	TRATEN BIEN A MI HIJO/A	33	100,00
3	TRATEN IGUAL A UNOS/AS QUE A OTROS/AS	33	100,00
4	ME AYUDEN CON MI HIJO/A	33	100,00
5	QUE NO MARCHE CON NADIE	33	100,00
6	NO ME MIENTAN	33	100,00
7	RESPETEN MI FORMA DE PENSAR	33	100,00
8	AFECTO HACIA MIS HIJOS/AS	33	100,00
9	ESTEN SEGUROS EN EL CENTRO	33	100,00
10	ME COMUNIQUEN LAS COSAS	33	100,00
11	MUSICA, AJEDREZ, INGLES...	32	96,97
12	LA MERIENDA	31	93,94
13	TRATEN BIEN "A MI"	30	90,91
14	PODER HABLAR CON LOS EDUCADORES CUANDO LO NECESITE	30	90,91
15	CENTRO TENGA MATERIAL	30	90,91
16	HAGAN ACTIVIDADES	30	90,91
17	EXPLIQUEN LAS ACTIVIDADES QUE HACE MI HIJO/A	29	87,88
18	ABIERTO TODO EL AÑO	29	87,88
19	QUE DEN COMIDA	28	84,85
20	EXPLIQUEN "COMO VA" MI HIJO/A	28	84,85
21	QUE ME ESCUCHEN	27	81,82
22	ME ASESOREN CON MIS HIJOS/AS	25	75,76
23	MIS HIJOS/AS PUEDAN JUGAR	25	75,76
24	TALLERES (MANUALIDADES...)	25	75,76
25	QUE VAYAN A COMER FUERA	21	63,64
26	HAGAN DEBERES	20	60,61
27	TIEMPO PARA DEJAR A MI HIJO/A EN ALGUN SITIO	17	51,52
28	QUE PUEDA SEGUIR MI HIJO/A DESPUES DE 18	16	48,48
29	JUGAR CON ORDENADORES	14	42,42
30	DEPORTE	14	42,42
31	HAGAN COSAS QUE YO NO SE HACER CON ELLOS	12	36,36
32	QUE HAGAN COSAS FUERA DEL CENTRO	12	36,36
33	ME DEN ROPA, CALZADO...	12	36,36
34	AYUDEN CON PAPELEO	8	24,24
35	PODER IR A ACTIVIDADES	8	24,24

Anexo N.º 16. Cuadro comparativo de las necesidades detectadas a través de los cuestionarios de evaluación para familias y menores.

	FAMILIAS	MENORES
1. INFORMACIÓN CLARA	<ul style="list-style-type: none"> - Me informen bien al ingreso. - No me mientan. - Me expliquen las actividades que hace mi hijo/a. - Me expliquen "cómo va" mi hijo - Me ayuden con papeleo 	<ul style="list-style-type: none"> - No me mientan.
2. AYUDA Y CUIDADO DE LOS MENORES	<ul style="list-style-type: none"> - Me ayuden con mi hijo. - Me asesoren con mis hijos. - Que les ayuden a hacer los deberes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Me ayuden. - Me ayuden con los deberes.
3. BUEN TRATO (Respeto, afectividad)	<ul style="list-style-type: none"> - Traten bien a mi hijo. - Que traten igual a unos que a otros. - Respeten mi forma de pensar. - Muestren afecto hacia mis hijos. - Me traten bien a "mi". 	<ul style="list-style-type: none"> - Me traten bien. - Me den cariño.
4. COMUNICACIÓN/ ESCUCHA (Sugerencias, dudas, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Me comuniquen las cosas. - Poder hablar con el equipo educativo cuando lo necesite. - Que me escuchen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Poder hablar con los educadores. - Hablar para desahogar
5. SEGURIDAD (Qué no les pase nada).	<ul style="list-style-type: none"> - Que no marchen con nadie. - Que estén seguros en el centro 	<ul style="list-style-type: none"> - Que me defiendan.
6. ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer actividades diferenciadoras de música, ajedrez, inglés. - Que hagan actividades. - Que mis hijos/as puedan jugar. - Que hagan talleres (p ej. De manualidades). - Que jueguen con ordenadores. - Que hagan deporte. - Que hagan cosas que yo no sé hacer con ellos. - Que hagan cosas fuera del centro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer actividades. - Hacer actividades diferenciadoras (música, ajedrez, inglés). - Hacer comidas fuera. - Jugar al fútbolín.
7. COBERTURA NECESIDADES BÁSICAS	<ul style="list-style-type: none"> - Que les den la merienda a sus hijos. - Que den comida. - Que nos den ropa, calzado, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Que me den la merienda. - Jugar.
8. RECURSOS OFERTADOS/ RELACION INTERPERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> - Que el centro tenga materiales. - Que esté abierto todo el año. - Poder tener tiempo para dejar a mi hijo en algún sitio. - Que mi hijo/a pueda seguir después de los 18 años. - Poder ir a actividades con ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener amigos.

Elaboración propia (2017)

Anexo N.º 17: Meta evaluación

Borg, Gall & Gall (1993) dan unas indicaciones sobre cómo evaluar el contenido del estudio:

Introducción

1. ¿Están el problema de investigación, procedimientos y/o hallazgos influidos por la afiliación institucional de los investigadores, sus creencias, valores u orientación teórica?
2. ¿Muestra el investigador sesgos positivos o negativos al describir el contenido del estudio?
3. ¿Es la revisión de la literatura lo suficientemente comprensiva? ¿Incluye estudios que son relevantes para el problema que se estudia?

Procedimiento de investigación

4. ¿El procedimiento de muestreo resulta adecuado?
5. ¿Hay suficiente recolección de datos?
6. ¿Las variables son suficientemente válidas para el objetivo que se persigue?
7. ¿Las variables son suficientemente fiables para el objetivo que se persigue?
8. ¿Las variables estudiadas son relevantes para la muestra?
9. ¿Son los procedimientos de investigación apropiados?
10. ¿Se presentan con el suficiente detalle para poder replicar la investigación?

Resultados

11. ¿Incluye el informe una descripción profunda que es reflejo de cómo los individuos responden en las entrevistas o cómo se comportan?
12. ¿Emerge cada variable en el estudio de los datos?
13. ¿Hay formuladas hipótesis o preguntas de investigación?
14. ¿Se emplean técnicas estadísticas? En caso afirmativo, ¿Se emplean correctamente?

Discusión de los resultados

15. ¿Existen fuentes múltiples de evidencia que den soporte a las conclusiones?
16. ¿Proporcionan los investigadores explicaciones razonables de los hallazgos?
17. ¿Resulta apropiada la generalización en algún sentido?
18. ¿Sugieren los investigadores implicaciones para la práctica?