



Facultad de Educación.

## Trabajo de Fin de Grado

Percepciones sobre los/as profesionales que  
trabajan en el acogimiento residencial de menores.  
Estudio de caso.

Titulación: Grado de Pedagogía 2018/2022

Alumna: Marta Pérez Ramallo

Tutor: Francisco Gregorio Santana Armas

Junio de 2022.

## **Resumen**

Esta investigación está destinada a conocer cuáles son las percepciones que tienen los/as trabajadores/as de centros de acogimiento residencial de menores en riesgo social y desprotección. Se analizan diversos factores preestablecidos, así como, por ejemplo, las condiciones laborales, el perfil académico, etc.

## **Abstract**

This research is intended to know what are the perceptions of the workers of residential care centers for minors at social risk and lack of protection. Various pre-established factors are analyzed, as well as, for example, working conditions, academic profile, etc.

## **Palabras claves**

Trabajadores/as; acogimiento residencial; menores; creencias

## **Key words**

Workers; residential care; minors; beliefs

## ÍNDICE

1.	Marco teórico.....	1
1.1.	Origen del acogimiento residencial de menores .....	3
1.2.	Normativa vigente. ....	4
1.3.	Definición, tipos de centros y características.....	6
1.4.	Teorización de los objetivos .....	8
2.	Objetivos .....	13
3.	Metodología.....	14
3.1.	Hipótesis .....	16
4.	Análisis de resultados.....	18
5.	Discusión.....	20
5.1.	Género .....	20
5.2.	Perfil académico de los/as profesionales .....	20
5.3.	Condiciones laborales.....	21
5.4.	Recursos escasos .....	21
5.5.	Conformidad con los proyectos llevados a cabo.....	22
5.6.	Formación permanente. ....	22
5.7.	Reconocimiento y valor social.....	22
5.8.	Tópicos sobre los/as profesionales .....	23
6.	Conclusiones.....	25
7.	Referencias bibliográficas .....	28

## **1. Marco teórico**

Uno de los objetivos principales de esta investigación es el análisis de las características de los perfiles de los/as trabajadores/as que desempeñan su trabajo en el acogimiento residencial de menores. Como se puede deducir, este estudio se centra en el ámbito más social de la educación, por lo que, es imprescindible tener en cuenta como es el comportamiento de la sociedad, así como la diversidad de perfiles que se pueden encontrar.

Para concretar más en el tema estudiado, se ha de conocer qué es la intervención social, así como el trabajo social y los/as profesionales que intervienen. Un punto fundamental para concretar ideas y tener una visión amplia de la temática a tratar, es el reconocimiento de que las realidades que se muestran tienen ciertas similitudes, y a vez algunas puntualizaciones contradictorias, y por lo tanto, enriquecen el estudio. A lo largo de toda la investigación, se enlazarán las ideas y conceptos que en parte tienen relación con la sociología clínica, mostrando por tanto patrones sociales a considerar. Esta vertiente de conocimiento realiza una interrelación con otros ámbitos sociales como lo es la psicología. En la Revista de Investigación Social se puede percibir cómo esta ciencia centra su atención en el individuo, así como la dinámica social que le rodea, unida por tanto a las diferentes emociones y sentimientos que encaminan la profesión (Graselli et al, 2013) . Con respecto al término de intervención social, en el documento de Carmina (2008) se puede observar como se hace una similitud con la asistencia social. Ciertamente es que, intervenir en la sociedad es ayudar, auxiliar o mejorar una situación o necesidades, pero, ¿las exigencias planteadas por la sociedad se trasladan a los/as profesionales por otros actores externos como instituciones o el Estado? Siendo esta pregunta afirmativa, ¿Los/as trabajadores/as están comprometidos/as a cumplir directrices propias de otros agentes externos al gremio? En este aspecto es imprescindible tratar qué tipo de perfiles profesionales se pueden encontrar en este sector. Si observamos las diferencias que realiza Baéz et al (2001) en un artículo, deduce visiones sociológicas diversas sobre el profesorado, que serán extrapoladas con los/as profesionales que se dedican al acogimiento residencial de menores. Por un lado, el pensamiento funcionalista tiende a generar auto opiniones positivas, tales como, que son buenos/as en su desempeño laboral realizando un trabajo de calidad además de tener importancia social. Sin embargo, la visión de corte neoweberiano surge porque los/as trabajadores/as piensan que su labor no es reconocida, por lo que, generará una pérdida importante de status. En el lado opuesto existe la visión neomarxista la cual conlleva insatisfacción por el salario y el trabajo,

así como una postura pesimista por las condiciones laborales y por mostrar su insatisfacción por la pérdida de autoridad. Es curioso que este tipo de profesional aún estando en desagrado por las circunstancias que se dan, no cambiaría de trabajo ni aumentaría sus periodos vacacionales. Dentro del libro “La escuela, el estado y el mercado (Whitty et al, 1999) se desarrollan dos modelos de profesionales diferenciados, aunque cabe recordar que ese análisis se realiza para el profesorado, por lo que, para esta investigación supone una adaptación de los conocimientos a los/as profesionales que trabajan en el acogimiento residencial de menores. En lo que comprende a un/a trabajador/a más cerca de la visión técnico/a-reduccionista aluden a que los cambios positivos que surgen son elaborados por ellos/as, y los negativos son producidos por factores externos tales como cambios sociales. Además, generalmente no conciben como correcto que empresas externas o la propia administración evalúe sus actitudes y su trabajo. En la otra vertiente se enfocarán los/as profesionales contextualistas, quienes, como refleja la propia palabra, tiene consideración por los cambios del contexto y no evita realizar una introspección a sus acciones laborales.

Pues bien, un artículo de Fernando Fartova elabora una clasificación para comprender cuales son las demandas que aparecen en la intervención social propiamente establecidas por aquellos/as profesionales que trabajan por la asistencia social, pudiendo encajar todas ellas en el estudio y los contextos de los/as menores en acogimiento residencial. El primer tipo de demanda son aquellas que se encuentran claras y son demandadas de forma evidente, siendo la persona partícipe y consciente del problema existente y lo transmite a los servicios pertinentes para mejorar la situación. En segundo lugar se encuentran las difusas, ya que, conllevan comprender más en profundidad la situación debido a que el problema no se percibe claramente. En el tercer puesto están las demandas confusas, donde la persona o personas proyectan un deseo de alguna situación concreta, como por ejemplo, una queja para mejorar el reparto de bonos de alimentos. Por último, la ausencia de demanda no deja observar problema alguno, por lo que, algún otro/a profesional sugiere que se trabaje en una población o circunstancia concreta. Cómo se puede deducir, y tratándose de profesionales que trabajan con menores, los tipos de demandas se entremezclan y se pueden dar en un mismo caso, varias veces.

Por lo tanto, la intervención social es:

La intervención social sería, entonces, la actividad que tiene como finalidad prevenir, corregir o paliar desajustes en lo relativo a la interacción de las personas, con sus dos caras o dimensiones: autonomía funcional para la vida diaria e integración relacional (familiar y

comunitaria). Una autonomía funcional para la vida diaria que comprendería desde el autocuidado o cuidado en la ejecución de las actividades básicas de la vida diaria hasta la utilización de las funciones cognitivas y emocionales para la toma de decisiones sobre la propia vida y su futuro (autodeterminación, autoorganización o autogobierno), pasando por habilidades sociales para la convivencia cotidiana. Y una integración relacional que se referiría tanto a los vínculos familiares como a otras redes comunitarias presenciales o virtuales, actuales o posibles (todas ellas relaciones primarias), fuente primordial de apoyo social. (Fantova, 2018, pp 83-84).

Como se puede observar en el texto del autor mencionado anteriormente, se refleja una crítica por buscarle una respuesta a qué intervenciones se consideran dentro de los servicios sociales del estado, y cuáles no. Todo servicio social debería tener como objetivo subsanar las necesidades que la población constantemente demanda, pero la realidad es que algunos ámbitos se ven desfavorecidos, anticuados y tristemente olvidados.

Tras haber hecho un preámbulo sobre lo que supone la intervención social y el trabajo con la sociedad, es importante tener en cuenta que el eje central del estudio son las percepciones que tienen los/as que trabajan en el acogimiento residencial, por lo tanto, se debe concretar qué es el acogimiento residencial de menores y que conlleva consigo para poder ir desgranando diferentes aspectos que tengan que ver con los/as profesionales del sector.

### **1.1. Origen del acogimiento residencial de menores**

Cierto es que la complejidad que posee llevar a cabo un eje histórico sobre el acogimiento residencial de menores tiende a no encontrar información suficiente que refleje cómo surgió o se llevó a cabo. Lo que sí se conoce al respecto son diferentes leyes que se han ido configurando a finales del siglo XX, más concretamente entre los años 80-90. Sin embargo, y desde hace muchas décadas, el acogimiento residencial de personas ha estado vinculado muy estrechamente con órdenes religiosas o casas de acogida. En el contexto canario la casa de acogida más popular de la provincia de Santa Cruz de Tenerife es lo que se conoce como “Casa Cuna”. En ella, muchas familias dejaban a sus hijos/as por diversas razones al cuidado de religiosas, quienes se encargaban de la crianza de estos/a niños/as hasta que cumplieran la mayoría de edad, adoptados/as o recogidos/as por otros/as familiares. Con respecto a las órdenes religiosas, múltiples de ellas han servido de acogimiento residencial a lo largo de muchos años, comprometiéndose por el cuidado de los/as que buscaban su ayuda. A pesar de esto, uno de los problemas que aparecerían en este tipo de organizaciones es la no-

adecuación al contexto social y cultural (siendo un pilar imprescindible en el acogimiento residencial) perdiendo relevancia en la sociedad. Por ello es que, Torres (2007) expresa lo siguiente: “Si se altera el sistema sociocultural y no se modifica el cultural se produce una inadecuación del modelo, lo que conlleva una serie de consecuencias negativas para el funcionamiento de la propia organización”.

## **1.2. Normativa vigente.**

Como ya se anticipa, el acogimiento residencial ha sido un tema complejo de abordar de cara a la legalidad, y más concretamente si el trabajo es con menores debido a su alto grado de confidencialidad y responsabilidad.

Actualmente, los diferentes centros que tienen acogimiento residencial de menores se encuentran dentro de un marco jurídico amparado por la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, donde se registran los derechos y deberes del menor. Es notable destacar que dentro de los deberes del menor, y más concretamente del Artículo 9 que se centra en los deberes relativos al ámbito social, uno de los apartados es el respeto hacia las personas con las que se relacionen, comprendiendo de lleno a los/as profesionales que trabajan en este tercer sector. Así mismo, y avanzando en la ley, en el artículo 21 aparece una serie de objetivos a cumplimentar por parte de los/as trabajadores/as de este tipo de centro. Por ejemplo, satisfacer las necesidades de la vida cotidiana; Fomentar la convivencia en el centro, así como con sus allegados/as; Preparación de un Plan Educativo Individualizado (PEI) con objetivos claramente estructurados; Integración de los/as menores en actividades lúdicas o de ocio, etc. Pero, ¿realmente se adecua el perfil de estos/as profesionales a lo que se les exige?, ¿y las condiciones de trabajo?, ¿tienen cursos de reciclaje profesional?, ¿hay carencias por cubrir, o no se sienten valorados/as socialmente?, ¿creen realmente ellos/as que los proyectos que se realizan ayudarán a que estos/as menores salgan lo mejor posible de la situación en la que se encuentran?... Pues bien, todas estas preguntas surgen al realizar este estudio en un campo tan complejo como es el sector social por su particularidad de querer abarcarlo todo y a todos/as.

Dentro del BOE (2018) se contemplan diferentes áreas donde ejercen su profesión los/as trabajadores de los centros de acogimiento residencial. La primera área se le denomina Área Técnica, educativa y de intervención directa, y que a su vez se divide en tres subáreas. La primera de ellas es el equipo técnico, compuesto por personas especialistas en el estudio y

la realización de informes, así como la intervención técnica. El perfil principal de esta área son los/as psicólogos/as, psiquiatras, trabajadores/as sociales, educadores/as sociales, etc... El segundo ámbito pertenece al equipo educativo, siendo todos/as aquellos/as profesionales que realizan la intervención educativa, ejecutada por un/a educador/a social. En caso de necesitar un estudio más multidisciplinar, se buscarán profesionales que se adecuen al ámbito socioeducativo. En la última subárea de este apartado se representa al equipo de apoyo socio educativo, siendo estos/as profesionales que llevan a cabo talleres o programas educativos, laborales o formativos. Está compuesta por monitores, auxiliares técnicos/as educativos, entre otros. Además de esto, existen otras áreas destinadas a la administración y gestión de los centros, o al mantenimiento de estos.

Como en cualquier otro gremio, existen diversas categorías de grupos profesionales. El grupo 1 alude a aquella persona encargado/a de tareas de máxima complejidad y que generalmente tienen formación universitaria. Este grupo se divide en dos subgrupos. El primero de ellos hace alusión a títulos de grado con especialización obligatoria de máster universitarios vinculados al desempeño futuro, por ejemplo, psicólogos/as. El otro subgrupo abarca profesionales como graduado/a social, trabajador/a social, psicopedagogo/a, maestro/a... El grupo profesional 2 comprende al personal encargado/a de llevar a cabo tareas de mediana complejidad con un manejo importante de fundamentos teóricos y prácticos. En este ámbito se pueden encontrar puestos de trabajo de monitores/as de taller, mediador/a intercultural, técnico/a de integración social... El grupo 3 refleja a personal que requiere niveles ordinarios de complejidad, como pueden ser los/as auxiliares administrativos/as o ayudante de mantenimiento. El 4 y último grupo profesional se dotan de bajos niveles de responsabilidad y engloban puestos de trabajo como personal de limpieza o repartidor/a. En lo que respecta a las condiciones de contrataciones de estos grupos de trabajadores/as existen diferentes procedimientos para ello. Por un lado, la contratación indefinida, siendo puestos de trabajos fijos y permanentes y que contemplan los/as profesionales que han superado el periodo de prueba (cinco meses en los grupos 1 y 2; dos meses en el grupo 3 y un mes en el grupo 4). Por otro lado, la contratación temporal abarca diferentes supuestos para darse, como puede ser la implementación de un servicio determinado, un contrato en prácticas o una sustitución. Otro tipo de contrato que puede darse es el contrato parcial, entendido por un número de horas realizadas a lo largo del día, semana, mes o año (previamente acordadas por ambas partes). En lo que comprende al desarrollo de la formación, existen diferentes actuaciones que reflejan cuales son las acciones formativas a las



que acude el personal. Para obtener esta información, se realiza un cuestionario de estudio sobre las necesidades formativas a cumplimentar por las empresas. Posteriormente se elaboran propuestas formativas y se deciden qué cursos se imparten. Es importante tener en cuenta que toda formación se establece en horario laboral y será certificada.

### **1.3. Definición, tipos de centros y características.**

Es de vital importancia tener consideración por como son los centros que se dedican al acogimiento residencial y cuáles son los tipos, debido a que según el centro que se desempeñe el trabajo, tendrá unas condiciones u otras. Además, hacer un análisis por como son los procedimientos de acogida y las diversas instituciones que influyen en los/as menores ayuda a conocer cuáles son las percepciones de los/as profesionales, ya que, pueden tender a rechazar valoraciones positivas del servicio en sí simplemente por verse comprometidos/as a lidiar con otras entidades, como por ejemplo, con la Unidad de Infancia y Familia.

El concepto de acogimiento residencial se define como:

“Medida de protección destinada a aquellos niños, niñas y adolescentes que no pueden permanecer en sus hogares, y mediante la cual se les proporciona un lugar de residencia y convivencia que cumpla con el cometido de una adecuada satisfacción de las necesidades de protección, educación y desarrollo. Esta medida se fundamenta en dos características fundamentales:

- Su carácter instrumental, ya que está al servicio de un Plan de Caso que contemple una finalidad estable y normalizada.
- La temporalidad, en cuanto que los niños, niñas y adolescentes que requieran un hogar de sustitución por tiempo indefinido o muy larga estancia deberían orientarse hacia el acogimiento familiar.” (Bravo et al, 2009).

Dentro de esta temática, es imprescindible tener en cuenta la diversidad de centros que existen para abordar el acogimiento residencial así como los perfiles de profesionales que se encuentran en ellos con el fin de conocer con qué situaciones se encuentran diariamente los/as profesionales. Antes de detallar algunos tipos, existe una unidad encargada de la gestión, derivación y contratación de personal dentro de los centros. La Unidad Orgánica de Infancia y Familia (UOIF) lleva a cabo la organización del personal y las múltiples tareas que se generen en torno a estos/as menores. La UOIF (s.f) muestra los diferentes tipos de

acogimiento que existen en el estado. Por ejemplo, los centros CAI (Centro de Atención Inmediata) atienden a niños/as y jóvenes desde los 0 hasta los 17 años que se encuentran en una situación de intervención instantánea. Generalmente los ingresos son solicitados por la Fiscalía de Menores o por un/a juez/a. Otro tipo de centros son los CEV (Centro de Edades Verticales) siendo muy similar al anterior, pero sin emitir un informe urgente de desapego familiar. La guarda de cada menor pasa a la Viceconsejería de Políticas Sociales. En este tipo de centros los/as profesionales deben configurar un PEI y llevar a cabo un proyecto educativo común, debiendo repetir los mismos perfiles previamente mencionados, así como incluyendo cualquier persona que se encuentre en posesión de un título de magisterio.

Según la Consejería de Empleo y Bienestar Social del Gobierno de Cantabria (s.f), las principales funciones que debe cumplir el acogimiento residencial de menores es la proporción de un contexto de protección y seguridad donde sean subsanadas las principales necesidades básicas. Cuando ya el/la menor ha accedido al sistema, se establece un servicio que pueda intervenir en el entendimiento de su ingreso, así como el análisis evaluativo y la distinción de medidas a llevar a cabo para la mejora de sus condiciones en conjunto. Una vez dentro del centro de acogida, se debe garantizar el ofrecimiento de recursos y/o servicios que el/la menor precise para cumplir el proyecto individualizado y sus objetivos previamente establecidos por la Unidad de Infancia y Familia junto al equipo educativo. También, y ya junto a sus compañeros/as de centro se procura que exista una convivencia lo más sana posible donde cada uno/a de ellos/as se hagan responsables de la ayuda del hogar, así como de sus obligaciones. De forma evidente, se presta atención psicológica, médica o de otro tipo de profesionales de los que precise el/la menor.

Actualmente, y tras la pandemia producida por el Covid-19 la situación de acogimiento residencial ha sido diversa. Para ello, Fernández (2020) ha elaborado un informe con diferentes apartados donde se puede observar cómo se encuentra este servicio. En lo que respecta a los/as profesionales y enlazado con el contagio por el SARS-CoV-2 muchos/as educadores/as han llevado a cabo bajas por contacto estrecho con positivos, por lo que se realizaron sustituciones casi inmediatas de personal, contratando por tanto a personas que aún no habían culminado sus estudios de educación social. En caso de que los/as niños/as se contagiaran, muchos centros tenían habilitados espacios para su cuarentena. En lo que respecta a los recursos materiales de los centros, se ha promovido en reiteradas ocasiones la falta de dispositivos electrónicos para la realización de diferentes tareas, así como una baja y dificultosa conexión a internet, imprescindible en el siglo XXI. En relación a los recursos

humanos, y con el comienzo de la pandemia, se reforzaron servicios como el asesoramiento y apoyo psicológico con profesionales de la propia Unidad de Infancia, mejorando las condiciones laborales de los perfiles profesionales que se encuentran en centros de acogimiento residencial. El informe concluye con unas palabras propias de profesionales que trabajan en este sector, dando por tanto una visión positiva de los servicios que se prestan a la sociedad:

“Creo que estamos consiguiendo buenos resultados hasta ahora...” gracias a la capacidad de responder como sistema y como sección con un mensaje de calma, a la experiencia de trabajo con colectivos en crisis, a la respuesta comprometida de profesionales y al hábito especialmente trabajado en los últimos cuatro años de generar procesos de co-construcción unas entidades con otras y todas con las familias y personas acogidas.

#### **1.4. Teorización de los objetivos**

En este apartado se podrá ir observando un análisis teórico por los diferentes objetivos específicos que se han establecido en el estudio. Ciertamente es que, este tipo de servicio encadena consigo falta de información pública lo que dificulta llevar a cabo una explicación y reflexión detallada justificada por el tratamiento con menores y su privacidad.

Como se puede demostrar en el apartado anterior, con el ingreso de los/as menores se emiten informes psicológicos, pedagógicos, sociales-familiares y médicos para evaluar al/la menor. Se deduce por tanto, y contestando al primer objetivo (adecuación del perfil académico) que dentro de estos centros el perfil del profesional han de ser (quitando los ámbitos propiamente sanitarios) psicólogos/as, educadores/as sociales y pedagogos/as.

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2012) ha elaborado por tanto unos estándares para evaluar la calidad de los servicios, centrado en los recursos humanos y proponiendo una definición para este estándar:

Los diferentes trabajadores que desempeñan su labor en los hogares deberán ser suficientes en número, integrándose mediante un adecuado proceso de selección, en función de su cualificación y experiencia, y recibiendo de manera periódica una formación y supervisión que permita la actualización de los conocimientos y su adaptación a las necesidades de la práctica diaria. (pp.32).

Además de la propia definición, el Ministerio realiza una propuesta para justificar este estándar, recogiendo todos los puntos a tratar en este estudio, como son las condiciones de trabajo o la formación permanente, entre otros. Esta relevancia se resume en que los hogares

son un espacio donde se llevan a cabo programas de acogimiento residencial de menores eficaces. Además, el trato con menores en algunas ocasiones suele ser dificultoso por los problemas que pueden generar los/as niños/as y adolescentes que se encuentran en los centros. Otra dificultad es la falta de reconocimiento social por el desempeño profesional, así como la baja remuneración que se les proporciona a los/as profesionales del sector, factor que conlleva a que exista una constante rotación laboral y escasa estabilidad laboral. Cuando se trabaja con menores, la estabilidad (como sucede en un núcleo familiar) es primordial para su pleno desarrollo, por lo que, los recursos humanos es una de las prioridades a considerar en este tipo de trabajo (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2012, pp. 32).

Con respecto a las condiciones de trabajo de los/as profesionales del acogimiento residencial en menores, se han establecido diversos estándares por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2012). En cuanto a los recursos humanos, la persona que dirige el centro debe tener una cualificación universitaria centrada en el ámbito educativo, así como una experiencia (mínima) de tres años en el sector. Además de ello, el personal que atiende debe tener cualificación superior o universitaria (por ejemplo, educación social o integración). Añadido a esto, las dos terceras partes del equipo educativo han de reflejar un mínimo de tres años de experiencia. La estabilidad laboral en este sector es alta, ya que, aproximadamente la mitad de la plantilla permanece fija los cinco primeros años.

Dentro del indicador de los recursos humanos nos encontramos en la explicación sobre la plantilla, el proceso de selección de los/as profesionales así como su desarrollo. Cada centro de acogimiento residencial debe contar con la plantilla suficiente para atender a todos/as los/as niños/as o adolescentes que se encuentren en él. Asimismo, antes de comenzar a trabajar, los/as profesionales han pasado por una evaluación previa para garantizar el perfil humano y sus aptitudes para trabajar con niños/as en esas condiciones. El equipo educativo que trabaja en cada hogar genera que se identifiquen los roles y relaciones de género, siendo inaceptable plantillas de un solo sexo. También, se realiza un proceso de incorporación paulatina, es decir, durante el primer periodo de inserción en el centro es acompañado/a por otro/a trabajador/a en todo momento.

Con respecto al tercer objetivo planteado en este estudio, el Ministerio (2012) se compromete a que el personal tenga oportunidades y permisos para la formación permanente o de reciclaje para la actualización de contenidos así como habilidades adaptadas a los nuevos cambios. Se deduce por tanto que los/as profesionales sí deberían renovar los conocimientos

adquiridos con anterioridad. Además de ello, en el documento se menciona que el personal que trabaja en centros de acogimiento residencial con menores realiza todos los años formación de contenidos relacionados con la protección de la infancia y la atención residencial.

En lo referido al análisis sobre las carencias detectadas por parte de los/as trabajadores en el acogimiento residencial con respecto a los recursos que se les presta, el Ministerio (2012) plantea que los/as trabajadores/as cuentan con una supervisión externa que analiza las dificultades, además de la prestación de recursos humanos (apoyo específico). Por lo tanto, se presupone que los recursos humanos se encuentran cubiertos y en tal caso, la escasez de algún recurso tendería a ser meramente económico.

Otro punto importante del estudio se corresponde con las percepciones que tienen los/as trabajadores/as sobre el valor social y su función. Con respecto al reconocimiento social, el Ministerio (2012) afirma que el personal siente que se le reconoce socialmente la importancia y el valor de su trabajo, además de que los salarios y las condiciones laborales guardan relación con la cualificación que se les exige. Afirman por tanto que la forma de organización contribuye a que se establezcan oportunidades de promoción y desarrollo de la carrera profesional.

Como ya se ha mencionado en alguna ocasión, cada niño/a o adolescente dentro del centro de acogimiento residencial tiene configurado y elaborado un PEI (Proyecto Educativo Individual) con una serie de objetivos y finalidades fijadas por el equipo educativo y por la Unidad de Infancia y Familia, que se va modificando mediante emisión de diversos informes cada seis meses, además de tener apoyo educativo cuando se encuentran en el hogar. Según el Ministerio (2012) cuando se perciben dificultades en los programas elaborados, los/as educadores diagnostican los problemas y dan relevancia a mejorar, por lo que, esta afirmación contestaría al último objetivo planteado, centrándose en la creencia de que los proyectos que se llevan a cabo son factibles y mejoran la situación. Además de esto, el Observatorio de La Infancia (2010) ha realizado un estudio donde se generaron unos gráficos para saber cuál era el nivel de logro de los/as niños/as y adolescentes en acogimiento residencial y se dedujo que: el 50,9% habían conseguido algunos logros; un 36,8% de manera exitosa; un 7,3% con algunos problemas; un 7,3% sin logro ni problemas y un 1,7% habían acabado con problemas graves.

Con todo lo observado y analizado anteriormente, se puede deducir que los/as profesionales, como ya mencionaba el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, no se sienten valorados/as socialmente ni remunerados por la responsabilidad que desempeñan. Muchos/as de ellos/as también se encuentran en la tesitura de tratar con menores muy problemáticos/as donde estos/as profesionales no saben cómo gestionarlo porque requieren de otro tipo de servicios. La carga laboral es tan fuerte en muchas ocasiones que, como ya se comentaba, deciden desvincularse de su puesto de trabajo y buscar otras alternativas. Dentro de este servicio, y con la aparición de los/as educadores/as sociales, aparece un eterno debate por saber si los/as pedagogos/as o psicólogos/as interfieren en su puesto de trabajo, así como los/as integradores/as sociales. También, la escasez de recursos humanos genera malestar laboral, así como la falta de adecuación de ciertos proyectos o programas para los/as menores. Como se aludía al comienzo del marco teórico, los/as profesionales que trabajan en este sector tienden a ser técnico/a-reduccionista, ya que, cuando el progreso de un niño/a o adolescente es fructífero y mejora su situación, se hacen responsables de eso, pero, sin embargo, cuando las cosas no funcionan de manera adecuada, la responsabilidad recae sobre otro tipo de agente y/o instituciones. Por ejemplo, si un/a menor tiene conductas inapropiadas para permanecer en un CEV y se consigue que lo/a deriven a otro servicio, el logro iría directamente para los/as profesionales de ese centro. Sin embargo, si ese/a menor no mejora y además está generando graves problemas en la dinámica del hogar, la culpa tiene que ver con otras entidades que no intentan mejorar la situación. Con este ejemplo quiero hacer entender que es verdad que en muchas ocasiones los/as trabajadores/a se encuentran en una situación incontrolable por parte de ellos/as, pero también es cierto que pudiendo ayudar o intervenir, no lo hacen, porque sus condiciones laborales ni valoración social tampoco les motiva a ello.

El antecedente más relevante que analiza algunas cuestiones sobre la temática de estudio de este trabajo es el Informe Extraordinario (2008) en el que se plasman datos sobre los/as profesionales que trabajan en el tercer sector. Con respecto al género de los/as trabajadores/as, este sector se encuentra feminizado, comprendiendo casi un 70% del total. Este dato apoya el estereotipo divulgado por muchos años de que las mujeres tienden a ejercer puestos de trabajo enfocados en los cuidados y tratamiento de personas. El nivel de estudios que se calcula en el sector de la intervención social comprende cerca del 50% en personal licenciado o diplomado. El restante, se subdivide en 25% FP y otro 25% EGB. Como ya se mencionó anteriormente, aún sigue existiendo una inestabilidad laboral, ya que,

el 50% de la plantilla permanece por un periodo largo en el empleo. Un dato muy importante y destacable del Informe es que más del 50% de las entidades no realizan formaciones a su plantilla de trabajadores/as. El porcentaje restante que sí la realiza implementa formación no profesionalizadora que pueda aportarles beneficios a los/as profesionales. Además, el sector de los Servicios Sociales es de los primeros que no realizan formación, frente a otros sectores que sí, como el ámbito sanitario. En contraposición, más de la mitad de las entidades de carácter intervencionista social sí realizan formaciones permanentes (52,6%). La durabilidad que tienen las formaciones impartidas es diversa y de diferente temporalidad. Por un lado, menos de 100 horas corresponde a un 46,2%. De 100 a 499 horas con un 18,7%, así como de 500 a 999 horas 14,3% y, por último, de 1.000 horas y superior un 20,9%. La tipología de formación para empleados/as sigue siendo mayoritario el Diagnóstico de Necesidades Formativas (DNF) con un 39,3 %. Sin embargo, hay un dato que destaca entre todos, y es que el 19,6% de las formaciones son elegidas por el/a responsable de la entidad. Sin embargo, alrededor de un 30% son las personas interesadas quienes ponen en común qué quieren recibir. El horario en que se imparten las formaciones pertinentes está distribuido en su mayoría entre el horario laboral y tiempo disponible no laboral de cada persona, aunque se sigue estilando llevarlas a cabo dentro del horario laboral. Concretamente en el ámbito de intervención social, ninguna formación se hace fuera del horario. En una de las conclusiones del informe, se pueden resumir las condiciones laborales como:

El Tercer Sector de Intervención social presenta en general unas condiciones salariales inferiores a otras áreas del mercado privado de carácter productivo o de servicios, aunque con grandes diferencias internas según el subsector, tipo de convenio y la vía de relación con la Administración. (Informe, 2008, pp. 160).

Para concluir en esta apartado y dar paso a enumerar los diferentes objetivos establecidos, así como la exposición y análisis de los resultados de la investigación, se retoma la idea mencionada en alguna ocasión de la complejidad que conlleva el trabajo con la sociedad, y más concretamente, con menores que se encuentran en acogimiento residencial y todo lo que esto engloba.

## 2. Objetivos

En la investigación se ha definido un objetivo general que abarque el conjunto de la investigación, así como seis más específicos que concreten datos obtenidos por los instrumentos utilizados. Por tanto, se definen los objetivos de tal forma:

**Objetivo general.** Analizar las características del puesto de trabajo de los/as profesionales implicados/as en relación al acogimiento residencial

**Objetivo específico 1.** Indicar y analizar la adecuación del perfil académico de los/as profesionales que trabajan en el tercer sector

**Objetivo específico 2.** Analizar cuáles son las condiciones de trabajo con los que cuentan los/as responsables implicados/as.

**Objetivo específico 3.** Detallar el proceso de formación y reciclaje que tienen los/as trabajadores/as.

**Objetivo específico 4.** Identificar las necesidades y carencias detectadas por parte de los/as trabajadores en el acogimiento residencial con respecto a los recursos que se les presta.

**Objetivo específico 5.** Considerar las percepciones sobre la función y valor social que desempeñan con respecto a las responsabilidades que ejercen.

**Objetivo específico 6.** Determinar cuáles son sus creencias sobre la posibilidad real de que este tipo de trabajos y proyectos favorecen, realmente, nuevas oportunidades a los menores con los que trabajan.



### **3. Metodología**

Para poder obtener resultados óptimos que reflejen el estudio realizado es necesario conocer los tipos de herramientas cuantitativas y cualitativas, así como, saber en cada contexto cuál usar. En esta investigación se ha utilizado una herramienta cuantitativa, como lo es el cuestionario y una cualitativa con una entrevista. Antes de comenzar a desarrollar las diferentes herramientas utilizadas en la investigación, es necesario conocer las características de la muestra, comprendiendo a siete encuestados/as y un entrevistado. En primer lugar, y en lo que respecta al género de las personas encuestadas se puede observar un despunte mayor en cuanto al género masculino frente al femenino (4 masculinos sobre 3 femeninos). Por otro lado, la persona entrevistada es el director de un centro de acogimiento residencial, por lo que su género es masculino. La temporalidad que lleva el personal dedicándose a este sector suele ser más o menos igual de entre 5-10 años siendo el dato más relevante (4 personas). Sin embargo, el perfil académico de cada uno/a se encuentra más dispar y diverso, abarcando varias formaciones y desempeños profesionales que se analizarán en el siguiente apartado, al igual que la trayectoria profesional del director. Las funciones principales de cada rango laboral están claramente establecidas. Por un lado, el puesto de trabajo con mayor responsabilidad lo comprende el área de dirección, siendo sus principales responsabilidades y funciones servir de guarda de los/as niños/as, dirigir el centro, supervisar, así como colaborar con la Fiscalía de Menores con la finalidad de mejorar las condiciones de los/as menores, entre otras. En cuanto a la segunda categoría, por debajo de la directiva, se encuentran los/as educadores/as. Las obligaciones que deben llevar a cabo son la elaboración, aplicación y seguimiento de los diferentes proyectos que se generan en el centro, así como la ejecución de actividades educativas y la supervisión de comidas o medicación que precisan los/as menores. El último rango en la pirámide de este sector son los/as auxiliares educativos/as, quienes sirven de apoyo para los otros dos tipos de perfiles, teniendo como cometido la ejecución de actividades, colaboración con la dirección, participar de las rutinas de los/s menores y apoyar el trabajo del educador/a.

Como describen los autores Meneses y Rodríguez (s.f) con el uso de los cuestionarios se puede obtener información estructurada a una muestra concreta del campo de trabajo que se va a investigar. En general, su elaboración suele darse con diferentes ítems y respuestas concretas y prefijadas que generan un sondeo sobre la muestra. Dentro de este instrumento se pueden destacar dos tipos de validez. Por un lado, la validez interna hace referencia a lo que propiamente se le está preguntando a los/as usuarios de la investigación, añadiendo la validez

externa para clasificar cuáles son las competencias digitales que tienen los/as participantes. En la elaboración de la herramienta, es necesario considerar que posee diversa tipología de preguntas, siendo las más comunes las factuales, tratándose de un relato del participante y que puede ser contrastable con otro instrumento de apoyo (por ejemplo, una observación). Sin embargo, las preguntas subjetivas son aquellas que no se pueden contrastar ya que se basan en creencias, sentimientos, etc. Las preguntas que se reflejan en los cuestionarios pueden ser abiertas o cerradas, teniendo las primeras más libertad para expresar la respuesta sin necesidad de elegir entre diferentes opciones. Sin embargo, las preguntas cerradas generalmente avalan la idea de elección de alternativas en el cuestionario, centralizando más la información que se desea obtener y reflejando una herramienta con alta probabilidad de conseguir medidas fiables y válidas, a pesar de que es costoso el tratamiento con hipótesis por no reflejar connotaciones que pueden favorecer a la investigación. (pp. 9-31)

Por tanto, en este estudio se ha elaborado un cuestionario con una combinación de preguntas abiertas y cerradas centradas en el objetivo general y los objetivos específicos, así como a las hipótesis del estudio. Se ha llevado a cabo vía electrónica, haciendo una recogida digital de los resultados obtenidos y facilitando el tratamiento de la información. El cuestionario se ha enviado a siete personas (tres responsables del equipo educativo y cuatro auxiliares) que trabajan en el tercer sector, más concretamente en un centro de acogimiento de menores. De forma evidente, se ha tenido consideración por la protección de datos y ha sido totalmente anónimo.

En lo que respecta a la entrevista, y como detallan los autores previamente mencionados, este instrumento sirve principalmente para obtener información de un/a individuo para analizar la interpretación de la realidad que él/ella vive. Las principales características de la entrevista son el aporte verbal y no verbal del proceso, así como el surgimiento de información no establecida. El estilo suele ser informal y dinámico, además de llevar a cabo prácticas de exploración sobre datos que nos proporcione la propia persona. En cuanto al diseño y la estructura, se pueden destacar hasta tres tipos de entrevista. En primer lugar, la entrevista estructurada, que se caracteriza por tener preguntas establecidas y secuenciadas. La entrevista semiestructurada también posee un orden de preguntas, pero tiene margen de flexibilidad para responder o plantear otras preguntas. El tercer tipo, la no estructurada, no tiene esquema previo y requiere de mucha capacitación del entrevistador/a para conducir la conversación y obtener información relevante al estudio. Las entrevistas también se pueden llevar a cabo en diferentes momentos de la investigación o en todos los

momentos. Por ejemplo, una entrevista se puede realizar solo al principio de la investigación, o por el contrario, al comienzo, en el desarrollo y al finalizar para recabar mayor información y contrastar en diferentes momentos. El número de personas implicadas en las entrevistas pueden ser variadas, ya que, se pueden realizar solo a una persona o de manera grupal. También, las entrevistas se establecen previamente según el grado de profundidad que se requiere para la investigación, existiendo hasta cuatro alternativas.

Focalizadas o monotemáticas. Estas están centradas en un aspecto concreto de la investigación

No focalizadas. Comprenden un espectro amplio de temáticas

Superficiales. Se centra en la búsqueda exclusiva del tratamiento de los objetivos

En profundidad. Requiere de una consolidación de la relación entre entrevistado/a y entrevistador/a, incluyendo la indagación en temas íntimos que resulten interesantes para la investigación.

Si se observa el rol que puede tener el/a entrevistador/a frente a la persona que va a ser entrevistada se pueden diferenciar dos tipos. Por un lado, un/a entrevistador/a directivo/a que se caracteriza por un grado elevado de estructuración en el diálogo, así como no mostrar reciprocidad con la otra persona. En contraposición, adoptar un rol no directivo no requiere de un papel activo y focalizado totalmente, sino rol pasivo, atento/a e interesado/a permitiendo profundizar en algunos aspectos. (pp.32-51).

En lo referido a esta investigación, la entrevista se realizó a una sola persona (director) debido al escaso tiempo disponible que poseía. El diseño fue semiestructurado, ya que existía un guión establecido, pero con margen para modificar e indagar. La entrevista fue superficial y se centró en contestar y concretar los objetivos establecidos. El rol del entrevistador circuló por la tipología no directiva, para aportar flexibilidad a la conversación.

### **3.1.Hipótesis**

Para esta investigación se han establecido diversas hipótesis que se avalan o se desmienten con los datos obtenidos de las herramientas utilizadas. Por lo tanto, las hipótesis son las siguientes:

**Hipótesis 1.** Los/as profesionales creen que su perfil académico se adecua a las funciones del trabajo que desempeñan.

**Hipótesis 2.** Los/as profesionales creen que sus condiciones de trabajo son inadecuadas.

**Hipótesis 3.** Los/as trabajadores/as consideran que es pertinente llevar a cabo procesos de formación permanente para mejorar sus funciones.

**Hipótesis 4.** Los/as profesionales estiman que tienen deficiencias en algunos recursos necesarios para el buen funcionamiento de su ocupación

**Hipótesis 5.** Los/as trabajadores/as sopesan que la sociedad no le da el valor suficiente, aún teniendo una gran responsabilidad con un sector social muy vulnerable

**Hipótesis 6.** Los/as profesionales muestran desapego con los diferentes proyectos que se llevan a cabo para mejorar la situación de los/as menores

#### **4. Análisis de resultados**

Este apartado está configurado para organizar y visualizar de manera general la información recabada en este estudio, para, posteriormente, llevar a cabo una discusión y contraste de los datos.

Tras haber realizado los cuestionarios pertinentes, se han obtenido diferentes resultados propios de los objetivos establecidos. Por un lado, y en lo que respecta al género de las personas encuestadas se puede observar un despunte mayor en cuanto al género masculino frente al femenino (4 masculinos sobre 3 femeninos). La temporalidad que lleva el personal dedicándose a este sector suele ser más o menos igual de entre 5-10 años siendo el dato más relevante (4 personas). Sin embargo, el perfil académico de cada uno/a se encuentra más dispar y diverso, abarcando varias formaciones y desempeños profesionales.

Las respuestas obtenidas en cuanto a las condiciones laborales son positivas, ya que, 4 personas sobre 7 selecciona que se encuentra contento/a, pero que podrían mejorar. El porcentaje restante alude a que se encuentra contento/a con las condiciones que tienen actualmente. En las siguientes preguntas del cuestionario (tipos de recursos que faltarían; existencia de formación permanente; tipo de formación) existe unanimidad por una opción u otra abarcando el total en cada pregunta. En la primera pregunta, los recursos que demandan todos/as los/as participantes son principalmente los económicos. Aún así, todos/as contestan que obtienen formación permanente y se genera en forma de cursos de reciclaje de conocimientos. La pregunta que recoge la creencia de que el tercer sector tiene escasos recursos es más distinta, ya que 4 personas consideran que sí, mientras que el tres de ellas apuestan porque no poseen esa escasez.

Las necesidades que observan los/as participantes circulan en temáticas similares entre sí. Por un lado, se destaca la falta de personal, y que además sea específico para el tratamiento de diversas peculiaridades de los/s menores, así como mayor recursos económicos. En cuanto al desempeño profesional y su valoración positiva, un/a usuario ha contestado que no, mientras que los/as restantes encuentran valoración en la sociedad. La persona que no se siente valorado/a socialmente argumenta que no existe información sobre las funciones que desempeñan en el acogimiento residencial de menores. Por el contrario, los/as demás creen que ayudan a los/as menores y se ve reflejado en la sociedad.

En el cuestionario vuelve a aparecer una unanimidad en lo que respecta a los proyectos que se llevan a cabo en los centros de acogimiento, así como la mejoría que

conlleven en las condiciones de vida de los/as menores. Sin embargo, frente a los posibles tópicos existentes sobre los/as profesionales que trabajan en este ámbito, se encuentra una tendencia a la no existencia de percepciones preestablecidas por la sociedad, aunque se destaca alguna respuesta como: “poca responsabilidad”. Al finalizar el cuestionario y poner una balanza sobre la satisfacción de los/as profesionales en su puesto de trabajo y el nivel de encanto, todos/as se encuentran muy contentos/as en su puesto de trabajo.

El otro instrumento seleccionado para la obtención de datos ha sido una entrevista. En este caso, la muestra corresponde a una sola persona, siendo el director de un CEV que trabaja en el acogimiento residencial de menores. Las diversas preguntas han ido orbitando por las mismas líneas que el cuestionario previamente detallado. En cuanto a los perfiles académicos, la idea gira en torno a que existen ciertas formaciones que se confrontan en este ámbito, como puede ser la inclusión del trato con los/as menores de los/as educadores/as sociales con otros perfiles como los/as pedagogos/as. Destacar que la persona se encuentra conforme con que los perfiles que trabajan en los centros cubren las necesidades de los/as menores. En lo que respecta a las condiciones laborales, se detalla que son favorables y con buena remuneración, a pesar de que el horario de los/as responsables frente a los/as auxiliares es más complejo. La formación permanente es un aspecto que a priori se encuentra una misma respuesta, tanto en los cuestionarios como la entrevista, donde se refleja que sí se realizan formaciones permanentes para ampliar conocimientos, y además en la entrevista se aportó que es financiada por el cabildo. Los recursos que más se demandan, y se vuelven a observar en los resultados de la entrevista, son los económicos, aunque la persona entrevistada matiza (con respecto a los recursos humanos) que no estaría mal que se ampliara plantilla en el sector servicios (cocina, limpieza, personal de mantenimiento de los centros, etc.). La valoración social que tienen los/as trabajadores/as de este sector muestra correspondencia por los datos del cuestionario, siendo favorables, aunque, en la entrevista se concreta que existe poca información del desempeño hacia la sociedad, justificado por el alto nivel de confidencialidad y responsabilidad al tratarse de menores. Sobre el proyecto educativo común y su finalidad, el entrevistado concreta que es necesario que aparezca como pilar fundamental la integración e inclusión de los/as menores, además de que los PEI favorecen estos ítems.

## **5. Discusión**

En este apartado se realizará un barrido por todos los datos obtenidos, así como la contraposición con los dos instrumentos utilizados e información propia del marco teórico, para generar diversas interpretaciones.

Para el análisis de los resultados y el contraste de la documentación que se utiliza en este estudio es importante comprender el sector seleccionado, así como la pequeña muestra que participó en los instrumentos llevados a cabo. No obstante, los datos obtenidos no comprenden la realización de un estudio general, sino tratar de analizar una realidad concreta y determinada, centralizada en cuáles son las percepciones de los/as profesionales del ámbito del acogimiento residencial de menores.

### **5.1.Género**

Si se observa el primer dato que aparece referido al género, se sigue observando un cierto repunte del género masculino (4 usuarios) frente a 3 (usuarias), en contraposición con lo mencionado en el marco teórico respecto a lo feminizado que se encuentran los gremios que se dedican al cuidado de personas, y más concretamente si se trata de menores. Ciertamente es que, la empresa a la que se le realizó el cuestionario tiene como normativa que existan en los cargos catalogados como “responsables” mujeres y hombres distribuidos de tal manera que si el puesto está cubierto por dos mujeres, el tercero debe ser un hombre, y así sucesivamente.

### **5.2.Perfil académico de los/as profesionales**

El perfil académico que poseen estos/as profesionales es diverso, dando como resultados porcentajes muy variados, pero que se adecuan a lo propuesto por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2012) en cuanto a los estándares de calidad en el acogimiento residencial EQUAR, así como al procedimiento por el que transcurren los/as menores una vez se introducen en el sistema de protección. En la información obtenida en la entrevista llevada a cabo se manejan datos similares, aunque se matiza que existe confrontación entre perfiles, como sucede con la incorporación de los/as educadores/as sociales. En lo que respecta a este apartado, sigue faltando en el organigrama el perfil profesional del ámbito de la psicología, y mucho más la presencia de la pedagogía, ya que, en su conjunto son los/as responsables de emitir informes psicopedagógicos capaces de adaptar los diferentes proyectos educativos - individuales y generales- de los/as menores en función

de las circunstancias individuales y familiares. Como ya mencionaron los autores Luque & Luque en su artículo, la elaboración de un informe:

“Se hace por el profesional de la Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía a petición del Profesorado, que detectó las dificultades o necesidad en el alumno en cuestión” (pp. 25).

### **5.3. Condiciones laborales**

Dentro del sector, y así lo avala el Ministerio, la estabilidad laboral que conlleva trabajar con menores en acogimiento residencial es elevada, lo que denota que las condiciones laborales no son tan desfavorables como se planteaban en un principio. Tanto al tiempo que han desempeñado los/as profesionales en el sector (un porcentaje alto lleva entre 5 y 10 años) y las condiciones laborales son óptimas, aunque se refleja que podrían mejorar. La entrevista nos revela la misma evidencia que el cuestionario, a excepción de que se comenta que los horarios establecidos para los/as responsables de cualquier centro suelen ser más diversos y complejos, aún sin tener horario nocturno.

### **5.4. Recursos escasos**

Otro dato llamativo es que de forma unánime se concretó que los recursos que escasean son los económicos, sin embargo, se encuentra una incongruencia predominante con las necesidades que observan, ya que, la mayoría alude a falta de personal y/o plantilla (tratándose estos de recursos humanos y no tanto económicos). Sin embargo, y de forma llamativa, el entrevistado cree que con la cantidad de menores que hay actualmente en el centro, la plantilla se encuentra cubierta y proporciona otra alternativa, facilitando que habría que invertir en personal de otros servicios no educativos, como puede ser el mantenimiento del centro. Otra contradicción encontrada en los datos obtenidos es que un 42,9% responde que este sector no tiene bajos recursos, cuando anteriormente en la pregunta de qué recursos necesita, todos/as contestaron que económicos. La interpretación sugerida a esta contradicción puede reflejar que a pesar de que un porcentaje alto opta por mencionar que no se tienen bajos recursos económicos sea visto desde la postura de los/as menores, ya que, cierto es que en los diferentes CEV (Centro de Edades Verticales) no existen grandes problemas para sustentar el hogar, así como las diferentes prestaciones que se les realiza a los/as chicos/as semanalmente (beca semanal) añadido a las necesidades vitales como la alimentación, educación, etc. Sin embargo, centrado más en el ámbito laboral, sí que se observa claramente que los/as profesionales aluden a una escasez de recursos económicos,



centrándose la mayoría en la falta de contratación de personal, por lo que, la necesidad principal es el aumento de plantilla (la financiación en sí) y no tanto los recursos económicos. Es destacable que la importancia y falta de recursos se centra en la poca financiación (externa) por parte de los cabildos para la contratación de personal. Además de esto, algunos/as aluden a que para mejorar las condiciones laborales de ellos/as sería adecuado que existiera mayor homogeneización de los/as menores del centro agrupados por circunstancias similares, apostando por un modelo profesional más técnico, donde se refleja un egoísmo (o interés personal) por sentirse “cómodo/a” trabajando con menores similares, sin ninguno/a que resalte sobre los/as demás, desvinculando por tanto valores principales educativos (y casi que éticos) como son la integración e inclusión de todos/as.

### **5.5.Conformidad con los proyectos llevados a cabo**

En una de las respuestas obtenidas referido a la conformidad con que los proyectos que se establecen mejoran las condiciones de los/as menores de forma unánime se afirma que sí que ayudan, sin embargo, y como se menciona anteriormente, piden auxilio de otros/as profesionales para que colaboren en cumplir los objetivos que se les establece a los/as chicos/as cada cierto tiempo.

### **5.6.Formación permanente.**

La formación permanente y los tipos (cursos de reciclaje de conocimientos) son la manera predominante de adquirir conocimientos propios del sector, destacando en la entrevista que son financiadas por los cabildos. En este caso, se considera favorable esta formación y ayuda a mejorar el trato con los/as menores.

### **5.7.Reconocimiento y valor social**

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2012) apostaba porque los/as profesionales del tercer sector no se sentían valorados/as ni reconocidos/as por la sociedad, mientras que, los/as encuestados/as responden que sí (85,7%) justificado con la creencia de que la sociedad reconoce que ayudan a los/as menores, siendo la realidad muy distante de esta convicción, debido a que, la sociedad, por lo general, no tiene acceso a información sobre los servicios que se aportan cuando se produce el desamparo de menores y no se puede comprender en profundidad sus labores. Cabe destacar que la persona entrevistada comenta que no cree que la sociedad no les quiera dar un valor o reconocimiento, sino que debido al

alto contenido de confidencialidad que deben tener los/as trabajadores/as, la sociedad no comprende exactamente cuáles son las responsabilidades de ellos/as.

### **5.8. Tópicos sobre los/as profesionales**

Los tópicos que previamente se creían que existían, como que la sociedad no valora sus funciones y desarrollo personal, estos/as expertos/as no creen que sean reales, ya que, la mayoría cree que la sociedad ve el trabajo y la responsabilidad que tienen. Es importante destacar que todos/as se encuentran muy contentos/as con su trabajo, chocando de lleno con los informes que elabora el Ministerio (2012), donde se puede observar claramente que muchos/as profesionales dejan su puesto de trabajo por no sentirse valorados/as o por la inestabilidad laboral. Los datos contradictorios hacen pensar que los informes emitidos se centran en una generalidad del gremio, y sin embargo, los datos obtenidos en esta investigación comprenden una muestra muy reducida y concreta, por lo que, es más fácil que la distancia entre los datos sea mayor.

Cierto es que dentro de lo que se ha obtenido existen incongruencias claras sobre algunas temáticas concretas manifestando por tanto la existencia y necesidad de ocultar la realidad dentro del gremio. La responsabilidad y confidencialidad de este sector es crucial para su funcionamiento, pero no es correcto recurrir a percepciones que no corresponden con la realidad observada y reflejar una situación que no es verídica. El tercer sector, (y se puede observar en el Informe Extraordinario (2008) ha sido y es una esfera de la sociedad castigada por el descuido social (generalmente aquella que tiene que ver con el trato y cuidado de personas, como por ejemplo, la sanidad) que ni conoce cuales son las prestaciones que realizan, así como, la organización que conlleva en su conjunto.

En lo que comprende a la entrevista y el cuestionario, ambas herramientas oscilan con datos muy similares. Sin embargo, hay algunos matices que se pueden analizar detenidamente. Uno de ellos surge cuando el entrevistado traslada que él como persona se siente valorado por la sociedad, pero que también existe la problemática de que muchas personas no conocen información suficiente para dar una visión justificada de los servicios que se prestan, siendo esto expuesto con argumentos tales como la responsabilidad o confidencialidad que se encuentra en este ámbito. Ciertamente es que, el secreto profesional es un pilar fundamental, y más cuando se trabaja con menores, por lo que, Kemelmaje (2012) define el secreto profesional como:

Se define al secreto profesional como el sigilo o reserva que corresponde a quien ejerce una profesión respecto del conocimiento que posee sobre otra persona cuando ese conocimiento ha sido obtenido por razón del desarrollo de la actividad profesional y la información ha sido necesaria para realizar la prestación o servicio a su cargo.

Efectivamente, es necesario mantener un ambiente en total confidencialidad y compromiso por no divulgar datos sobre los/as menores, pero eso no significa que se pueda utilizar para justificar que no se valora el desempeño profesional, porque son dos caminos totalmente diferentes. Que el sector conlleve confidencialidad (repito, pilar imprescindible y contemplado en el derecho a la intimidad) no conlleva que una persona no sepa los servicios que se muestran. Esto se puede asemejar a cualquier norma, ya que, no conocerla no te exime de cumplirla. Por otra parte, este sector podría destinar (y facilitar) información acerca de su desempeño profesional, para que la sociedad pudiese, por un lado, conocer los servicios y lo que conlleva, así como cambiar prejuicios o ideas que se tengan erróneas, además de generar una apertura de conocimientos sin la necesidad de dejar entrever datos estrictamente sensibles y privados para que la sociedad pueda comprender un poco más cuales son las responsabilidades y funciones dentro del sector.

En cuanto al nivel de logro que tienen los proyectos educativos individualizados no existen datos cuantitativos que puedan aportar un diagnóstico claro, pero sí que se muestran unas directrices a tener en cuenta. Por ejemplo, los PEI deben ser revisados cada poco tiempo (no más de 6 meses), además de ser elaborados por el equipo educativo en conjunto con los/as menores. Así bien, esta idea es amparada por Oliver (1999):

Debe ser conocida por el menor, debiendo elaborarse conjuntamente con él las sucesivas revisiones que puedan producirse en el transcurso del caso. Así, el proyecto individual estará guiado por la actuación de todo el equipo en relación a esa hipótesis, el menor podrá entender su situación actual y elaborar su preparación para el momento de abandonar el centro. Este planteamiento supone también temporalizar nuestras intervenciones desde lo que supondría establecer fases en la evolución del caso. El esfuerzo debe ir, pues, dirigido a proyectar nuestras intervenciones futuras desde la hipótesis en la que nos situemos en cada momento. (p. 222).

## 6. Conclusiones

En lo que respecta a las hipótesis elaboradas en este estudio, se encuentran en una balanza, debido a que se han corroborado tres de las seis que se establecieron previamente. Las hipótesis que sí se han comprobado con los datos orbitan entre los diferentes temas: Los/as profesionales creen que su perfil académico se adecúa a las necesidades que tienen los/as menores; los/as trabajadores/as consideran que es pertinente llevar a cabo procesos de formación permanente para mejorar sus funciones; los/as profesionales estiman que tienen deficiencias en algunos recursos necesarios para el buen funcionamiento de su ocupación.

Tres de las hipótesis que se confrontan con los datos y hacen que se replanteen las ideas previas establecidas se centran, por un lado, en la creencia de que las condiciones laborales de los/as profesionales son inadecuadas, demostrando que cuatro usuarios/as reseñan que tienen buenas condiciones de trabajo, frente a tres usuarios/as que también amparan la idea de tener unas adecuadas condiciones, aunque se podrían mejorar. Por otro lado, y otra hipótesis que no se corresponde con los datos obtenidos, tiene que ver con la poca valoración que la sociedad da a su desempeño profesional, destacando que la mayoría de ellos/as sí perciben valoración y reconocimiento hacia estos/as trabajadores/as. Por último, la hipótesis que asume la idea de que los/as profesionales sienten desapego por los proyectos que se llevan a cabo con los/as menores para mejorar sus situación es totalmente incierta, ya que, en su totalidad se obtuvieron resultados que denotan implicación y aprobación de esos proyectos. Dentro de la entrevista, y con la información obtenida, se pueden concretar si las diferentes hipótesis se han corroborado, o no. La primera de las hipótesis (los/as profesionales creen que su perfil académico se adecua a las funciones del trabajo que desempeñan) es avalada por el entrevistado, aunque destaca que algunos perfiles se solapan entre sí. Sin embargo, y para la segunda hipótesis (condiciones de trabajo inadecuadas) el entrevistado corrige que las condiciones laborales son buenas, aunque hay turnos más complejos que otros, como en todos los gremios. La formación permanente es quizás una de las hipótesis más claras del estudio, porque la mayoría alude a que existe y ayuda a mejorar. Un punto a destacar, en contraposición con los cuestionarios, es que el entrevistado cuando se le pregunta por la falta de recursos, cree que se podrían ampliar, pero que con la cantidad de menores que hay actualmente en el centro, son suficientes, por lo que la hipótesis sobre los bajos recursos es “medio” válida. En cuanto a las dos últimas hipótesis (valor social y desapego con los proyectos que se llevan a cabo en los centros) el entrevistado derriba ambas,

ya que, si siente valoración social y apego por los proyectos, tanto individuales como generales, que se realizan.

Al igual que las hipótesis, también se pueden ordenar qué objetivos se han podido cumplir, cuáles no y cuántos han quedado por abarcar dentro de los cuestionarios y la entrevista. Tanto el primer objetivo (indicar y analizar la adecuación del perfil académico de los/as profesionales que trabajan en el tercer sector) como el segundo (analizar cuales son las condiciones de trabajo con los que cuentan los/as responsables implicados/as) se han cumplido de manera satisfactoria, ya que, se han podido extraer datos que avalan estas ideas. El tercer objetivo, centrado en la formación permanente de los/as trabajadores/as se ha cumplido a la mitad, ya que, sí se han podido analizar si se realizan formaciones permanentes y el tipo, pero no se ha podido sondear más allá de los cursos de reciclaje de conocimientos. Tanto el objetivo cuatro (identificar las necesidades y carencias detectadas por parte de los/as trabajadores en el acogimiento residencial con respecto a los recursos que se les presta) como el quinto de ellos (considerar las percepciones sobre la función y valor social que desempeñan con respecto a las responsabilidades que ejercen.) se han podido corroborar con datos que transmitieron los/as profesionales. En concreto, el quinto objetivo ayudó a desmontar una de las hipótesis que se habían elaborado comprendiendo que los/as trabajadores no sentían valoración social. El último objetivo abarca la idea de determinar cuáles son sus creencias sobre la posibilidad real de los proyectos y el trabajo con los/as menores, por lo que, se supo que los/as trabajadores/as sí creen que contribuyen a mejorar las condiciones de los/as chicos/as, pero no se pudo inquirir en saber cuál ha sido el grado de cumplimiento de los objetivos que se establecen en cada proyecto del/la menor.

Con todo lo expuesto anteriormente y lo vivido de manera presencial en un centro de acogimiento residencial con menores en circunstancias complejas, surge la idea principal de que los/as trabajadores se encuentran contentos/as con sus puestos de trabajos, pero a la hora de realizar una evaluación externa, son incapaces de transmitir cómo es la realidad al 100%. Este fenómeno aparece en cualquier ser vivo cuando se siente amenazado de alguna manera, donde tiende a mantener una barrera de lucha.. A esto se le conoce como la Escala de Fobia Social (SPS), donde los autores Zubeidat et al lo definen como: “el miedo de ser juzgado en la ejecución de una determinada actividad” (pp.76).

Cierto es que, cualquier puesto de trabajo (en mayor o en menor medida) conlleva una responsabilidad, pero, cuando se trata de menores, las situaciones se comienzan a enrevesar

por el grado de confidencialidad y peligrosidad que puede ocasionar. Está claro que cuando una persona externa al contexto del centro quiere elaborar una visión sobre las percepciones que tienen los/as trabajadores/as siempre se quedan datos en el trasfondo que ellos/as no van a revelar de manera natural, pero a raíz de esto aparece la incongruencia entre lo que dicen los/as trabajadores/as en unos cuestionarios y lo que (de manera informal) te cuentan sobre su trabajo. Por tanto, comprendo, que la realidad de las percepciones de los/as trabajadores/as es una mezcla de esos dos ítems, teniendo mayor relevancia (personal) los coloquios informales que las herramientas de obtención de datos. Como ya se mencionaba anteriormente, lo ideal para que la investigación estuviera completa sería abarcar una muestra mayor y que procediera de diferentes contextos o realidades para analizar un conjunto y poder observar las diferencias que puedan existir. También, se podría centrar más en conocer aquellos aspectos que han quedado en un segundo plano como la indagación en la formación permanente de los/as trabajadores/as, así como el nivel de logro de los proyectos, tanto generales del centro, como individuales de cada chico/a en el futuro. Otro punto a mejorar de cara a nuevas investigaciones futuras sobre esta temática es, inevitablemente, ampliar la muestra, así como elaborar un contraste con otros centros de acogimiento para poder comprender con mayor amplitud la información que nos pueden aportar los/as trabajadores/as. La poca temporalidad que se puede dedicar a estudiar con exactitud los diversos perfiles dentro del acogimiento residencial es un ítem a tener en cuenta, ya que, requiere de mucha más dedicación. Por ello es que para poder profundizar en la temática se podría continuar por la línea de ampliación de datos, inclusive introducirse en conocer qué opina la administración pública de los diferentes procedimientos que se llevan a cabo por las diferentes Unidades de Infancia y Familia que amparan a los/as menores en situaciones de desprotección.

Aún así, es relevante mencionar la desinformación que tiene la sociedad con respecto a los servicios y funciones que se realizan en estos centros de acogimiento con los/as menores que se encuentran dentro del sistema de protección. Un estudio realizado de forma simultánea a esta investigación revela que el 100% de los/as encuestados/as no saben que es un CEV, así como un 85,7% no conocen cómo es el protocolo a seguir cuando un/a menor entra en el sistema de protección. Además, tan solo un 21,4% conoce los diferentes tipos de centros que existen para el acogimiento de menores, y un 50% de la muestra afirma conocer muy poco acerca del acogimiento residencial. Con estos datos, lo que se generan son diferentes visiones totalmente opuestas entre el día a día de los/as trabajadores/as y la sociedad en general.

“Siempre hay dos personas en la imagen; el fotógrafo, y el espectador” (Ansel Adams)

## 7. Referencias bibliográficas

- Báez de la Fé. B., Cabrera, L.J., Noda, M.M & Santana, F.G. (2011). De la indulgencia profesional y administrativa al compromiso con la mejora de la enseñanza. *Revista de Sociología de la Educación-RASE*. págs. 366-388. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5144520>
- BOE (2018). Resolución de 31 de octubre de 2018, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el III Convenio colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores.
- Bravo, A. y Del Valle, J. (2009). Intervención socioeducativa en acogimiento residencial. Santander: Gobierno de Cantabria. *Grupo de Investigación en Familia e Infancia*. <https://grupogifi.com/catalogo/bravo-a-y-del-valle-j-f-eds-2009-intervencion-socioeducativa-en-acogimiento-residencial-santander-gobierno-de-cantabria>
- Carmina, P. (2008). La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo. *Revista de Servicios sociales y política social*. [https://www.researchgate.net/publication/233425291\\_La\\_intervencion\\_social\\_mas\\_alla\\_del\\_recurso\\_y\\_mas\\_cerca\\_del\\_vinculo](https://www.researchgate.net/publication/233425291_La_intervencion_social_mas_alla_del_recurso_y_mas_cerca_del_vinculo)
- Consejería de Empleo y Bienestar Social del Gobierno de Cantabria (s.f). Acogimiento residencial. <https://www.serviciosocialescantabria.org/uploads/documentos/Acogimiento%20Residencial.pdf>
- Del Valle, J. (2020). *Informe sobre la situación del acogimiento residencial en España. Las respuestas de los hogares de acogida ante el Covid-19*. Grupo de Investigación en Familia e Infancia (GIFI). Universidad de Oviedo. [https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos\\_ficha.aspx?id=7093](https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos_ficha.aspx?id=7093)
- En Panorama (s.f). <https://enpanorama.com/33-frases-citas-celebres-fotografos-famosos/>
- Fantova, F. (2018). CONSTRUYENDO LA INTERVENCIÓN SOCIAL. *Papeles del Psicólogo*. Vol. 39, núm. 2, pp. 81-88, 2018. <https://www.redalyc.org/journal/778/77855949001/html/>

- Grasseli, F. y Salomone, M. (2013). La perspectiva teórico- metodológica de la sociología clínica. *Revista de Investigación Social*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4180521>
- Informe extraordinario (2008). *CONDICIONES DE TRABAJO EN EL TERCER SECTOR DE INTERVENCIÓN SOCIAL*. Parlamento Vasco. <https://consaludmental.org/publicaciones/CondicionestrabajoTercerSectorIntervencionSocial.pdf>
- Kemelmajer, A. (2012). *Responsabilidad de los padres, secreto profesional y confidencialidad médica. ¿Cómo se conjugan para asegurar la salud de los adolescentes*. Revista de las Facultades de Derecho. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085191>
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Luque, M. y Luque, D. (2019). *ELABORACIÓN DE UN INFORME PSICOPEDAGÓGICO Cuestiones y aspectos de consideración*. Revista AOSMA. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7330596>
- Meneses, J. y Rodriguez, D. (s.f). *El cuestionario y la entrevista*. Universidad Oberta de Catalunya. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2012). *Estándares de calidad en el acogimiento residencial EQUAR*. Informes, estudios e investigación 2012. [https://www.academia.edu/37742782/Est%C3%A1ndares\\_de\\_calidad\\_en\\_acogimiento\\_residencial\\_especializado\\_EQUAR\\_E](https://www.academia.edu/37742782/Est%C3%A1ndares_de_calidad_en_acogimiento_residencial_especializado_EQUAR_E)
- Observatorio de la Infancia.(2010). *Niños que esperan. Estudio sobre casos de larga estancia en acogimiento residencial*. INFORMES, ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN 2011. <https://observatoriodelainfancia.mdsocialesa2030.gob.es/productos/pdf/factoresDeExito.pdf>
- Oliver, J. (1999). *LA PROGRAMACIÓN EDUCATIVA EN LOS CENTOS RESIDENCIALES DE MENORES*. Enseñanza, 15, 1997, pp. 211-229. [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20533/programacion\\_educativa.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20533/programacion_educativa.pdf)



- Torres, M. (2007). *INSTITUTOS RELIGIOSOS FEMENINOS Y ATENCIÓN GERONTOLÓGICA: VALORES, MISIÓN Y COMPROMISO CON LA SOCIEDAD*. [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona]. <https://www.tdx.cat/handle/10803/2872#page=1>
- Unidad Orgánica de Infancia y Familia. (s.f). Servicios y Prestaciones. Unidad de Infancia y Familia.
- Whitty, G., Power, S. & Halpin, D (1999). *La escuela, el estado y el mercado*. Ediciones Morata. Madrid.
- Zubeidat, I. & Fernández, A. & Sierra, J.C. (2006). *Ansiedad y Fobia Social: Revisión de los Autoinformes más Utilizados en Población Adulta e Infanto-Juvenil*. Terapia Psicológica. <https://www.redalyc.org/pdf/785/78524108.pdf>