

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA  
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO  
GRADO EN TRABAJO SOCIAL  
Trabajo Fin de Grado

# MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO Y/O EXCLUSIÓN SOCIAL

En el barrio del Actur de la ciudad de Zaragoza

Alumno/a: Gil Mozota, Marta

Manau Penella, Miguel

Molina López, Raquel

Director/a: García Martínez, Jesús

Grupo: 4º Trabajo Social

Zaragoza, junio de 2013



Universidad  
Zaragoza



Facultad de  
Ciencias Sociales  
y del Trabajo  
Universidad Zaragoza



*"No puede haber una revelación más intensa del alma de una sociedad que la forma en la que trata a sus niños".*

Nelson Mandela

*"Si nosotros callamos, ¿quién hablará?".*

Primo Levi

*"Si eres neutral en situaciones de injusticia, has elegido el lado del opresor".*

Desmond Mpilo Tutu

## **Agradecimientos**

La investigación que a continuación se presenta no hubiera sido posible llevarla a cabo sin el apoyo y la colaboración de otras personas. En un primer momento nos gustaría dar las gracias al director de nuestro Trabajo de Fin de Grado, Jesús García Martínez. Nuestro director ha sido uno de los principales artífices de que esto se pudiera llevar a cabo debido al hándicap que presentaba el dirigir un trabajo en el que todos los implicados en el mismo no pudieran estar presentes al mismo tiempo. Su disponibilidad ha sido plena y es por ello que nos hemos servido de sus conocimientos y experiencias para que redundaran en nuestro trabajo. Gracias por seguir despertando nuestras inquietudes y por trasmitirnos tu dedicación por la profesión.

De la misma manera, nos gustaría agradecer la colaboración de todos los implicados en el proceso que hemos seguido desde que por allá por el mes de enero, este proyecto comenzara a andar. Las diferentes asociaciones del barrio del Actur de la ciudad de Zaragoza que han sido parte activa del mismo. Hay que agradecer pues la labor de los equipos directivos y multidisciplinares de "Mancala", "Os Mesaches", "Bárbol", "Centro Municipal de Prevención de las Adicciones", "Educadores de Calle" y "Aldeas Infantiles". En todos ellos nos abrieron las puertas en la medida de sus posibilidades y nos hicieron sentir como en casa.

Con este Trabajo de Fin de Grado cerramos una etapa dentro de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo pero no es más que el inicio de otra etapa que esperamos y aguardamos con inquietud por ver que nos deparará. Gracias también a todos los profesionales que nos han guiado a lo largo de estos cuatro años y esperemos que muchas cosas de las que nos han inculcado se muestren a lo largo de esta investigación. Por ultimo nos gustaría agradecer el apoyo de nuestras familias ya que se han preocupado de tendernos la mano y ayudarnos en los momentos en los que hemos podido flaquear.

Gracias a todos y todas

## **ÍNDICE**

<b>1.-CAPÍTULO I, INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>    1.1.-Objeto del trabajo.....</b>	<b>4</b>
1.1.1.-Definición de los objetivos generales, específicos e hipótesis de la investigación.....	5
1.1.1.1.-Objetivo general y objetivos específicos de la investigación.....	5
1.1.1.2.-Hipótesis de trabajo.....	5
<b>    1.2.-Metodología.....</b>	<b>6</b>
1.2.1.- Proceso metodológico.....	6
1.2.2.1.-Metodología empleada: cualitativa y cuantitativa.....	7
1.2.2.2.-Técnicas de recogida y análisis de datos.....	8
1.2.2.3.-Características de la muestra.....	10
1.2.2.4.-Sistema de citas y referencias bibliográficas.....	11
1.2.2.5.-Limitaciones.....	11
<b>    1.3.-Estructura del trabajo.....</b>	<b>12</b>
<b>2.-CAPÍTULO II, MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....</b>	<b>14</b>
<b>    2.1 Pobreza y exclusión social.....</b>	<b>15</b>
2.1.1: La pobreza en su contexto teórico, variantes y medidores.....	15
2.1.1.1.-Pobreza absoluta.....	16
2.1.1.2.-Pobreza relativa.....	16
2.1.2 La exclusión social.....	18
2.1.2.1.-La exclusión en la infancia y la adolescencia en España..	19
2.1.3 Pobreza y exclusión, complejidad.....	21
<b>    2.2.- Integración social en infancia y adolescencia, menores inmigrantes.....</b>	<b>23</b>
2.2.1.- Planes de acción en la actualidad.....	25

<b>2.3.-Contextos de referencia de los menores, la familia y la escuela.....</b>	<b>28</b>
2.3.1.-La importancia de la familia en los menores .....	29
2.3.1.1.-Tipología de las familias.....	31
2.3.1.2.-Familias en situación de riesgo.....	31
2.3.2.-La escuela como elemento socializador.....	33
2.3.2.1.-El fracaso escolar.....	34
2.3.2.2.-El Absentismo escolar.....	36
<b>2.4.-La prevención con menores en riesgo y/o exclusión social.</b>	<b>39</b>
2.4.1.- Tipología de la prevención.....	40
2.4.2.- La prevención con menores y familias.....	41
<b>3.- CAPÍTULO III, DESARROLLO Y DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>3.1.-Análisis del contexto social.....</b>	<b>44</b>
<b>3.2.-Características demográficas.....</b>	<b>46</b>
<b>3.3.-Recursos comunitarios en el barrio del Actur.....</b>	<b>48</b>
3.2.1.-Asociación Mancala.....	48
3.2.2.-Aldeas Infantiles.....	51
3.2.3.-Educadores de Calle, Os Mesachés, Centro Municipal de Prevención de las Adicciones y Bárbol.....	55
<b>3.3.-La percepción de las familias y las variables analizadas.....</b>	<b>60</b>
3.3.1. Edad.....	62
3.3.2.-Sexo.....	63
3.3.3.-Estado Civil.....	64
3.3.4.-Procedencia de los usuarios.....	65
3.3.5.-Núcleo familiar.....	67
3.3.6.-Nivel de estudios.....	69
3.3.7.-Situación laboral.....	70
3.3.8.-Ingresos percibidos.....	72

3.3.9.-Recursos del barrio.....	73
<b>3.4.-La percepción de los profesionales y las variables analizadas.....</b>	<b>75</b>
3.4.1.-Perfil de los profesionales.....	76
3.4.1.1.-Sexo.....	76
3.4.1.2.-Edad.....	77
3.4.1.3.-Formación.....	78
3.4.2.- Características sociolaborales de los profesionales.....	79
3.4.2.1.-Puestos desempeñados.....	79
3.4.2.2.-Tareas desempeñadas.....	80
3.4.2.3.-Disponibilidad laboral de los profesionales.....	81
3.4.2.4.-Grado de satisfacción.....	82
3.4.2.5.-Coordinación entre diferentes recursos.....	83
3.4.3.- Percepción de los profesionales sobre las familias que utilizan los recursos.....	85
3.4.3.1.- Perfil de los usuarios.....	86
3.4.3.2.- Vinculación con el recurso social.....	86
3.4.3.3.- Información recibida por las familias.....	86
3.4.3.4.- Principales necesidades de los menores.....	87
3.4.4.- Visión del profesional sobre la situación de las familias.....	89
<b>3.5.-Análisis valorativo.....</b>	<b>99</b>
3.5.1.-La discrepancia detectada entre profesionales y usuarios.....	102
3.5.2.- Necesidades observadas de los menores en situación de riesgo y/o exclusión social en el barrio del Actur en la ciudad de Zaragoza.....	104
3.5.3.-Los niveles educativos de las familias con los menores en riesgo y/o exclusión social y las intervenciones educativas desde las asociaciones del barrio del Actur.....	106
3.5.4.-Evaluación de los procesos de intervención que llevan a cabo las asociaciones con estos menores.....	107

<b>4.-CAPÍTULO IV, CONCLUSIONES.....</b>	<b>109</b>
<b>4.1.-Conclusiones.....</b>	<b>109</b>
<b>4.2.-Propuestas de mejora.....</b>	<b>112</b>
<b>5.-BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA.....</b>	<b>115</b>
<b>6.-ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y MAPAS CONCEPTUALES.....</b>	<b>120</b>
<b>7.-ANEXOS.....</b>	<b>123</b>



## **1.-CAPÍTULO I, INTRODUCCIÓN.**

Pobreza y exclusión social son dos términos ligados a una situación y a un proceso poco favorable. Más aún si estas definiciones están asociadas al ámbito de los menores. Hoy en día existe una gran preocupación social, dado que estas situaciones se están dando cada vez en más individuos así como en familias. Ya no sólo afecta a personas que han vivido en situaciones precarias desde hace años, ahora también afecta a los individuos considerados "nuevos pobres", personas que debido a la situación existe ahora mismo en España, se han visto obligados a utilizar el mínimo de bienes materiales y económicos para poder subsistir. Desde el año 2008 se ha entrado en un proceso de recesión mundial en la que nuestro país se ha visto afectado. Esta crisis estatal está afectando en mayor o menor medida a todos los habitantes del país y como consecuencia, la brecha social cada vez es más amplia.

Además el hecho de que muchas familias se encuentren ante esta situación, hace que sus hijos, menores de edad, cada vez tengan menos posibilidades de luchar por conseguir un futuro mejor. Para poder evitar estas situaciones, es necesario trabajar con este colectivo, teniendo en cuenta tanto a los menores como a las familias que están a su cargo. Para acercarnos a esta realidad, es importante conocer tanto la opinión y la postura de los menores y familias, como la intervención que se lleva a cabo por los profesionales, saber cómo actúan y cuál es su percepción.

Pues bien, aunque esta situación se da en muchos puntos de España, vamos a centrarnos en Zaragoza, ciudad en la que vivimos y de la que somos conocedores de su realidad social. Aunque sabemos que hay infinidad de familias pobres o en situación de exclusión social que tienen a su cargo menores, hemos decidido centrarnos en el barrio zaragozano del Actur, ya que debido a la experiencia práctica, tenemos conciencia de los que ocurre en una parte de ese barrio. Esta experiencia práctica emana de la realización de la Asignatura del Prácticum de intervención así como de un posterior contrato

laboral de uno de los integrantes del grupo de trabajo que no ha hecho más que de alguna forma favorecer el contacto y la aplicación de esta investigación al contexto social y pon ende, sistematizar experiencias propias.

Es por ello que, en el intento de dar una respuesta a la situación de la que partimos, lo que se pretende en esta investigación es hacer un diagnóstico sobre los menores que se encuentran en situación de riesgo y/o exclusión social en el barrio del Actur de Zaragoza, a partir tanto de las opiniones de las propias familias como de los profesionales que trabajan en los recursos sociales que allí se encuentran, indagando también en el conocimiento de los recursos de las familias y en las intervenciones que se realizan desde los centros. Creemos que esta investigación posee utilidad práctica para que los profesionales del ámbito puedan realizar una mejora de la praxis profesional atendiendo en un primer momento al desconocimiento de los recursos por parte de la población.

Para ello, hemos dividido la investigación en cuatro capítulos. En el primero exponemos la metodología utilizada para la realización del trabajo. En este capítulo vamos a definir el problema, los objetivos y las hipótesis que nos han llevado a elegir la realización de la investigación, y continuaremos redactando el proceso metodológico llevado a cabo que nos ha permitido recabar la información necesaria, y por último, expondremos la estructura del trabajo.

El capítulo II contiene el marco teórico en el que se sustenta la presente investigación. En él hablaremos de los términos de pobreza y exclusión, de los menores y sus contextos de referencia: la familia y la escuela. Por último, desarrollaremos un punto explicando la intervención enfocada a la prevención de las situaciones de riesgo y/o exclusión social por la que atraviesan muchos menores.

En el tercer capítulo expondremos el desarrollo de los datos obtenidos y su correspondiente análisis, dividiéndolo en cuatro secciones: el barrio del Actur, los recursos comunitarios del barrio del Actur, la percepción de las familias y la

de los profesionales. En el análisis, podremos observar tanto el perfil de los profesionales de las distintas entidades del barrio, como el perfil de las familias que acuden a ellos. Además, resulta interesante la discrepancia de opiniones que hemos detectado entre profesionales y familias a raíz de este análisis, a la que hemos dedicado un apartado en nuestra investigación. Esta discrepancia de alguna forma viene a reflejar las diferentes concepciones que existen de la realidad en cuanto al conocimiento de los recursos entre profesionales y las familias.

Para finalizar, el capítulo IV recoge las conclusiones y propuestas de mejora que hemos ido reflexionando a lo largo de la realización del presente trabajo. Aquí plasmamos los puntos claves que hemos obtenido en esta investigación, así como lo que han supuesto para nosotros estos meses de trabajo, tanto a nivel personal como de formación. En relación a estas conclusiones decir que el barrio del Actur es un barrio con la población más joven de la ciudad y es llamativo el elevado número de viviendas sociales que existen en el barrio. Este elevado número de viviendas sociales de alguna forma muestra un determinado perfil de familias que cuentan con muy pocos recursos económicos y sin un empleo. Esto de alguna forma deja entrever que estamos ante familias muy vulnerables debido a las carencias multidimensionales que poseen abarcando desde la participación activa en la sociedad a los recursos económicos. Para mejorar de alguna forma la atención de las necesidades desde las diferentes asociaciones que trabajan en el barrio del Actur creemos que una medida importante para llevar a cabo desde el trabajo social para que redunde en la sociedad podría ir encaminada al diseño y puesta en marcha de campañas informativas desde los propios recursos.

## **1.1.-OBJETO DEL TRABAJO**

A lo largo de nuestro Trabajo de Fin de Grado, el objetivo general del mismo estriba en la realización de un diagnóstico con menores entre 6-18 años, en situación de riesgo y/o exclusión social, así como la respuesta que se da a los mismos por parte de los recursos comunitarios existentes en el barrio del Actur, en la ciudad de Zaragoza.

Al hablar de menores, establecemos esta franja de edad, porque hasta que los mismos poseen los dieciocho años de edad se les considera menores de edad. En la Constitución Española (artículos 20 y 39) se recogen los deberes de los tutores hasta que la mayoría de edad haga efecto. Se trata de un sector de población muy vulnerable, con el que hay que trabajar desde un principio, para lograr que los menores puedan obtener las mejores condiciones de vida tanto en el ámbito de la salud, la educación y la vivienda.

Para poder alcanzar una intervención satisfactoria, entre otras cosas, existe la necesidad de coordinación entre los diferentes recursos comunitarios. Para que esto ocurra, el menor y su familia deben conocer los recursos disponibles para así acceder a ellos, pero no siempre es así, de ahí parte nuestra investigación.

### **1.1.1.-Definición de los objetivos generales, específicos e hipótesis de la investigación**

#### **1.1.1.1.-Objetivo general y objetivos específicos de la investigación:**

##### **Objetivo General**

Realizar un diagnóstico sobre los menores entre 6-18 años, en situación de riesgo y/o exclusión social, en el barrio del Actur así como sobre la respuesta que se da a los mismos por parte de los recursos comunitarios existentes en el barrio del Actur, en la ciudad de Zaragoza.

## **Objetivos Específicos**

1-Conocer la realidad de los menores en situación de riesgo y/o exclusión social en el barrio del Actur.

2-Establecer relaciones significativas entre los niveles educativos de los menores en riesgo y/o exclusión social así como las intervenciones educativas desde las asociaciones.

3-Analizar y evaluar los procesos de intervención que llevan a cabo las asociaciones con estos menores.

### **1.1.1.2.-Hipótesis de trabajo.**

A continuación vamos presentar las hipótesis definidas al comienzo de la investigación. Con el fin de tratar de identificar si al finalizar la misma estas se han verificado o no. Como vamos a ver a continuación, ambas se verifican.

Hipótesis 1: Entendemos que el desconocimiento de las asociaciones que trabajan con menores en riesgo y/o exclusión social por parte de la población impide que éstas puedan dar respuestas significativas a las necesidades que la población presenta.

Hemos observado que se verifica. Las familias son conocedoras de los recursos que ellas mismas utilizan habitualmente pero no del resto de asociaciones que están dispuestas por todo el barrio puesto que muchas de ellas pasan desapercibidas. La mayor parte de las familias no conocen en profundidad los recursos que tienen a su disposición, ya que sólo acuden con frecuencia a sus entidades de referencia. Las familias tienen recursos a los que acuden diariamente, ya que en ellos los miembros de la familia realizan actividades de forma regular.

Hipótesis 2: Creemos que los recursos económicos y sociales con los que cuentan las asociaciones que trabajan con menores en riesgo y/o exclusión social son muy limitados, frente al aumento de familias que necesitan de la intervención de las mismas, lo cual limita el papel de estos recursos para la asunción de las necesidades y dificulta las intervenciones que se podrían realizar

Hemos podido observar que se verifica puesto que las diferentes asociaciones que trabajan con menores en situación de pobreza y/o exclusión social, tienen recursos económicos y personales insuficientes para atender a todas las demandas. Debido a la crisis actual, cada vez se producen más recortes presupuestarios, tanto a nivel público como privado. Diversos proyectos han sido suspendidos, han reducido la plantilla de profesionales en los centros, han disminuido las becas, las ayudas para material, etc. Desde hace unos años, hay más familias con mayores problemas tanto económicos como sociales que precisan de profesionales que puedan atenderles y orientarles para satisfacer sus necesidades básicas de la vida diaria. Ha aumentado la demanda de nuevas familias que hace unos años no se encontraban en esta situación y debido a la crisis se han visto obligadas a hacer uso de los recursos sociales. Debido a eso, entre otras cosas, la eficacia de los centros sociales se ha visto reducida.

## **1.2.-METODOLOGÍA.**

### **1.2.1.- Proceso metodológico:**

La investigación que pretendemos realizar es de carácter social y constituye un proceso en el que aplicamos tanto el método como las técnicas necesarias al estudio de situaciones o problemas sobre la realidad social en la que nos encontramos. Se trata de buscar y ampliar nuevos conocimientos dentro de las Ciencias Sociales y más concretamente dentro del Trabajo Social.

Parte de un problema, en concreto, la situación de pobreza y/o exclusión social existente en las sociedades actuales así como la falta de conocimiento de los recursos disponibles. Por ello, esta investigación está encaminada a conocer las principales características de los menores que viven en el barrio

Zaragozano del Actur así como evaluar las razones del desconocimiento de los recursos sociales que les rodean.

### **1.2.2.1.-Metodología empleada: cualitativa y cuantitativa.**

El trabajo que estamos desarrollando, trata de buscar la objetividad en sus etapas y por ello hemos empleado técnicas de investigación científico-sociales, cuantitativas y cualitativas debido principalmente a la complejidad de la realidad sobre la que se está investigando.

La investigación cualitativa es el procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes para comprender la vida social por medio de significados, y desde una perspectiva holística. Trata de entender el conjunto de cualidades que caracterizan a un determinado fenómeno (Mejía, 2004.pp:279). En definitiva, es aquella en que se recogen y analizan datos cualitativos sobre variables. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. La diferencia fundamental con la investigación cuantitativa es que esta estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas, y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales. (Strauss, 2002.pp:4)

Se ha tratado de buscar activamente información por medio de una bibliografía previamente seleccionada en virtud del ámbito al que nos encontrábamos, concretamente, nuestro trabajo versa en varios espacios diferentes, como son: la pobreza y la exclusión social, menores, contextos de referencia como es la familia, así como la intervención con los menores. Para su realización, se van a utilizar las técnicas que caracterizan a la investigación cualitativa, prestando especial atención a la entrevista y a la revisión bibliográfica. A través de la entrevista, lo que se quiere conseguir es conocer la intervención de los profesionales de los diferentes recursos sociales así como su percepción sobre la pobreza y la exclusión social en el barrio del Actur de Zaragoza. Para

conseguir una visión más general, hemos tomado información de diferentes publicaciones, en los que hay aportaciones acerca del tema. El siguiente capítulo está relacionado con aspectos cuantitativos. Este tipo de metodología se caracteriza por la definición y delimitación del problema a estudiar, saber dónde se inicia, cuál es su dirección y qué tipo de incidencia existe en la misma (Sierra Bravo, R. 1995). La metodología cuantitativa nos ha servido para de alguna forma poder profundizar en el análisis de los datos obtenidos mediante la realización de tablas, gráficos y porcentajes de toda la información recabada.

### **1.2.2.2.-Técnicas de recogida y análisis de datos.**

Esta investigación va a ser llevada a cabo mediante la recolección de datos a partir de unos cuestionarios realizados durante los meses de marzo y mayo del presente año. En este caso, hemos entrevistado a 4 profesionales y hemos realizado un cuestionario en el cual han participado 20 familias. Una vez hecho esto, se han extraído los elementos necesarios para obtener una serie de conclusiones y con éstas, verificar o no las hipótesis que nos planteamos al inicio del trabajo en relación a nuestro objetivo general: establecer un diagnóstico sobre los menores en situación de riesgo y/o exclusión social así como la respuesta que se da a los mismos por parte de las asociaciones en el barrio del Actur de la ciudad de Zaragoza.

En primer lugar, llevamos a cabo una investigación basada en la lectura bibliográfica correspondiente a nuestro campo de estudio, y con la que hemos realizado el marco teórico del trabajo: pobreza y exclusión social, infancia y adolescencia, así como los planes de acción y la intervención correspondiente para situaciones de riesgo y/o exclusión social.

A continuación se diseñó un modelo de entrevista, realizado a 4 profesionales de los recursos sociales del barrio, y cuya estructura consta de 11 preguntas. Se trata de una entrevista semi-estructurada, realizada con el objetivo de obtener información acerca de: el puesto actual y las funciones que

cumplimentan los profesionales, los años de experiencia en el puesto, el perfil de la población atendida y su problemática principal, el grado de conocimiento de los recursos que ellos/as creen que existe entre la población, el factor identificado como el más importante para que las familias accedan a los recursos, los protocolos para recabar información de las familias, propuestas de mejora, los cambios que se han producido en su ámbito de trabajo a raíz de la crisis y el grado de satisfacción de la práctica desempeñada. Las entrevistas fueron realizadas en cada una de las diferentes instituciones: Centro de Tiempo Libre Sin Mugas, en los Servicios Sociales del barrio del Actur, en el Colegio Público José Antonio Labordeta y en Aldeas Infantiles. Cada una de ellas tuvo una duración de alrededor de cuarenta minutos.

Otra de las técnicas de recogida de información utilizada ha sido el cuestionario. Podemos distinguir dos tipos de cuestionarios, enfocado a distintos grupos. El primer grupo consta de usuarios de los recursos sociales del barrio, y el segundo grupo de profesionales de los mismos. Los cuestionarios son de elaboración propia tomando como referencia una serie de ítems que hemos considerado significativos y relevantes dentro de proceso de investigación con el fin de poder recabar toda una serie de información relevante para nuestro cometido.

El cuestionario dirigido al grupo 1, fue realizado a 20 familias durante el mes de abril de 2013 y recoge la siguiente información: datos personales, educación y formación (nivel de estudios, situación laboral...), datos económicos y conocimiento de los recursos del Barrio del Actur de Zaragoza.

En referencia al cuestionario del grupo 2, ha sido realizado a 10 profesionales de los recursos sociales instalados en el barrio de Actur. Este cuestionario recoge información personal y profesional del encuestado, así como el perfil de la población atendida, la forma de acceso al recurso, las actividades realizadas y la vinculación de las familias con el centro, las principales necesidades de los menores y la coordinación con los diferentes recursos que trabajan con ellos.

### **1.2.2.3.- Características de la muestra.**

Para esta investigación, hemos contado con la colaboración de dos grupos diferentes. El primero ha estado compuesto por 20 familiares cuyos hijos acuden normalmente a algún recurso social del barrio. Está compuesto por personas entre 30-54 años, residentes en barrio zaragozano del Actur. El grupo está compuesto por un 90% de mujeres y un 10% de hombres.

Para la realización de los cuestionarios, elegimos a los 20 participantes al azar, les comentamos brevemente en qué consistían las preguntas y le aseguramos una total confidencialidad a la hora de no enunciar datos personales o que tuvieran cualquier tipo de repercusión.

Una vez que aceptada la propuesta, los reunimos en una sala y les pedimos que se tomaran su tiempo para contestar las preguntas y que sólo respondieran si ellos lo creían conveniente. Finalmente, recogimos los cuestionarios para su posterior análisis.

El segundo grupo está compuesto por 10 profesionales, 8 mujeres y 2 hombres, con edades comprendidas entre los 22 y los 57 años. Todos ellos trabajan en centros, asociaciones o entidades sociales instaladas en el barrio de Actur. En este grupo, además de hacer 10 cuestionarios, hemos realizado 4 entrevistas en profundidad a profesionales de diferentes centros.

Para la realización de los cuestionarios, durante el mes de marzo de 2013, contactamos telefónicamente con cada uno de los recursos sociales del barrio y les preguntamos si querían colaborar con nosotros. Una vez acepta la propuesta, nos personamos en dicho recurso para poder dar a conocer nuestra investigación y entregarles los cuestionarios para que los completaran y pudiéramos solucionar las diferentes dudas que pudieran surgir a lo largo de la realización de las diferentes preguntas.

En cuanto a las entrevistas en profundidad, concertamos una cita con cada uno de los profesionales que aceptaron responder a nuestras cuestiones. Concretamente El técnico Municipal de Infancia del barrio del Actur, la

Directora y Trabajadora Social del Centro de Día de Aldeas infantiles, la Trabajadora Social de la Asociación Mancala y la Trabajadora social del Equipo de Orientación Educativa número 1. Otros profesionales, principalmente debido a temas de disponibilidad no pudieron formar parte de la investigación con sus aportaciones. En cuanto a los profesionales con los que contamos, quedamos con ellos en su despacho y comenzamos con las preguntas. Al igual que con las familias, hubo un acuerdo de confidencialidad en el cual se exponía que no iba a ser mencionado ningún tipo de dato personal.

#### **1.2.2.4.- Sistema de citas y referencias bibliográficas.**

Con el objetivo de unificar criterios de evaluación sobre las citas bibliográficas en los Trabajos de Fin de Grado, así como en otras asignaturas, y en recomendación por parte de La Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, en la presente investigación realizada sobre la pobreza y la exclusión social en el barrio del Actur de Zaragoza, se han utilizado las Normas APA para el sistema de citas y referencias bibliográficas.

#### **1.2.2.5.- Limitaciones.**

En relación a las principales limitaciones identificadas a lo largo del desarrollo de la investigación lo primero que debemos destacar ha sido el hándicap de la distancia geográfica de los estudiantes que hemos integrado el equipo de investigación dentro de esta asignatura del Trabajo de Fin de Grado. Concretamente esta distancia geográfica traspasaba fronteras debido a la realización de dos de los integrantes de una beca Erasmus en Francia. En un primer momento, esa distancia geográfica fue sinónimo de descoordinación pero conforme el tema de la investigación quedó plenamente centrado, el trabajo se tornó mucho más “fácil”. La motivación y predisposición que un primer momento se asemejó difícil de conjuntar, se convirtió en una simbiosis muy nutritiva y enriquecedora para todos los integrantes.

Para la elaboración del marco teórico tuvimos una serie de dificultades a la hora de dar con bibliografía específica que consideramos apropiada para acercarnos a de alguna forma elaborar un estado de la cuestión actual en torno

a los menores en riesgo y exclusión social y asemejarlo a la realidad imperante en el barrio del Actur en la ciudad de Zaragoza. De alguna forma la escasez de publicaciones viene a constatar el valor que posee la investigación realizada ya que aporta nuevos conocimientos sobre la realidad sobre la que hemos trabajado y consideramos que servirá de utilidad futura para los profesionales encargados de la intervención con menores en situación de riesgo y/o exclusión social en el barrio del Actur de la ciudad de Zaragoza.

A la hora de aplicar las técnicas de investigación principalmente nos hemos topado con una dificultad o limitación que tenía que ver con la agenda de los profesionales y los equipos directivos de los recursos con los que hemos contado en nuestra investigación. Con alguno de ellos no ha sido posible llegar a poder compartir nuestras experiencias y hacerlos partícipes de la investigación y con los que han podido participar la verdad es que tanto unos como otros hemos tenido que flexibilizar nuestras horas de dedicación laboral.

En relación a la participación de las familias, el hecho de contar con la participación de población inmigrante que escaso dominio del idioma así como con población española con poca formación ha hecho que resultara muy complicado en algunos momentos la comprensión de algunas de las preguntas que recoge el cuestionario. No ha habido ningún tipo de dificultad a la hora de contar con su participación puesto que se mostraban muy predispuestas cuando se les presentaba la oportunidad de formar parte de la misma.

### **1.3.-ESTRUCTURA DEL TRABAJO**

El desarrollo del trabajo va a constar de estos apartados:

-Introducción: En este apartado queda plasmado una presentación general de toda la investigación. Aquí se da una justificación del tema elegido, en lo referente a los menores en situación de pobreza y/ o exclusión social así como la respuesta que se da a los mismos por parte de las asociaciones en el barrio del Actur de Zaragoza.

También se señala el objeto de estudio, haciendo referencia al objetivo general, los objetivos específicos, así como las hipótesis planteadas, éstas planteadas inicialmente y su posterior verificación o refutación. Después se hace referencia a la metodología empleada, incluyendo los dos tipos de investigación, cuantitativa y cualitativa junto con las técnicas utilizadas: entrevistas, y cuestionarios. Para finalmente concluir con las limitaciones que han surgido a lo largo de todo el proceso de la investigación.

-Marco teórico: Aquí se ha tratado de reflejar, de manera contextualizada los diferentes aspectos que rodean a nuestra investigación, es decir, en lo referente a la pobreza, a la exclusión social, a las familias y a los menores, haciendo referencia también a la educación.

-Capítulos de desarrollo y análisis de datos: Se han establecido los resultados de la investigación, consta de:

-Un análisis e interpretación de los cuestionarios realizados tanto a las familias como a los profesionales de los diferentes recursos sociales, haciendo una breve descripción de la población de muestra.

-Un análisis de las cuatro entrevistas realizadas en los diferentes recursos sociales.

-Conclusiones: Se trata de realizar una síntesis sobre los aspectos más concretos y relevantes de todo el proceso de investigación, así como de ofrecer una serie de propuestas de mejora para intentar solventar la problemática con la que hemos trabajado en la investigación.

-Bibliografía: Todos los libros, artículos así como páginas webs utilizados para la realización de nuestra investigación.

-Anexos: En este apartado presentaremos los modelos de los cuestionarios realizados, transcripciones de las entrevistas a los profesionales así como una serie de dibujos realizados con los menores de los diferentes recursos con los que se ha tenido contacto que nos muestran la satisfacción que poseen.

## **2.-CAPÍTULO II, MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

El presente trabajo que hemos realizado tiene el objetivo de establecer un diagnóstico sobre los menores que se encuentran en situación de riesgo y/o exclusión social en el barrio del Actur en Zaragoza, así como la respuesta que se da a los mismos por parte de las diferentes asociaciones que despeñan su labor en dicho barrio. Para poder realizar el diagnóstico hemos tenido que obtener información acerca de los diferentes elementos que componen nuestra investigación.

Entendemos que el marco teórico de una investigación tiene la misión de abordar un problema desde un punto de vista conceptual y para ello se sirve de una delimitación de un material de estudio en un contexto determinado. De esta forma hemos establecido un itinerario que nos ha servido para guiar nuestro trabajo y de alguna forma poder prevenir las posibles desviaciones que hubiera sido posible que ocurrieran. Con idea de seguir un discurso común e ir estableciendo pautas que guiaran nuestra investigación vamos a tratar de desarrollar los términos de pobreza y exclusión para posteriormente hacer referencia a los menores y sus contextos de referencia. Para concluir este capítulo del marco teórico vamos a hacer referencia a la prevención de los menores en situaciones de riesgo y exclusión social.

Nuestro marco teórico y conceptual ha sido estructurado de tal forma que lo hemos dividido en tres apartados. La primera hace alusión a los términos de pobreza y exclusión social, a través de las definiciones de varios autores hemos tratado de conseguir un término general diferenciando entre pobreza relativa y absoluta. En cuanto a la exclusión social, hemos realizado un apartado haciendo referencia a la diferencia existente entre el término de exclusión social y pobreza. En la segunda parte, hemos profundizado en el ámbito de la infancia y la adolescencia así como las dificultades de integración experimentadas por los menores, especialmente los inmigrantes. También, hemos incluido los diferentes planes de acción llevados a cabo para combatir estas situaciones. Por último, hemos hecho un apartado referido a la

familia y a la escuela, debido a la importante influencia que ejerce en el entorno social del menor y de la prevención de estas situaciones.

## **2.1 POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL**

### **2.1.1: La pobreza en su contexto teórico, variantes y medidores**

A lo largo de este apartado, nuestro objetivo es exponer, de una manera clara y concisa, el término de pobreza, teniendo en cuenta la opinión de diversos autores. Dentro de este término, se hace alusión a dos subdefiniciones dentro de la misma, pobreza absoluta y pobreza relativa con la intención de clarificar el contenido.

Al finalizar este apartado, nos hemos hecho una pregunta, y es: ¿Cómo medimos la pobreza? Hemos tomado definiciones de diferentes autores que justifican los medios o las formas para poder solventar dicha duda. A continuación, se expone el concepto de pobreza, el cual lleva existiendo desde hace siglos, pero el cuál en las últimas décadas ha dejado de ser un tema tabú.

El concepto de pobreza, hace referencia a la carencia de ingresos, en este caso materiales, que impiden a la persona a satisfacer las necesidades básicas de su vida diaria. Otra carencia puede ser también la falta de medios para poder acceder a según qué recursos. El resultado es el desempleo, la falta de ingresos económicos, la marginalización o la exclusión social.

Dentro del propio término de pobreza, hay dos variantes diferentes: pobreza absoluta y relativa, ya que existe una disputa de si la pobreza puede considerarse de carácter relativo o absoluto. A continuación aparece, una síntesis explicativa entre ambas pobrezas, ya que varias personas pueden considerarse "pobres" aunque no tengan las mismas características sociales. Para conocer las diferencias, se han tenido en cuenta las teorías explicativas de Sanz y Espeleta (2000)

### **2.1.1.1.-Pobreza absoluta**

En este caso, las necesidades básicas de la persona se reducen a lo mínimo para poder garantizar sus necesidades básicas. La utilización de este concepto, permite hacer comparaciones entre grupos diferentes de la población. Esto es, hace más fácil el cálculo de las tasas de pobreza así como la construcción de unos perfiles.

Cuando se habla de pobreza absoluta, no puede hacerse a nivel general, esto es, que la vida de un individuo no es objetiva, ya que existen diferentes variables que lo definen, como alimentación, higiene, recursos económicos, recursos sociales, etc. Entonces, no pueden ser utilizadas de manera global, ya que dependiendo de la cultura, del lugar del que se provenga, etc., pueden ser afectadas de diferente forma (Sanz y Espeleta, 2000).

Teniendo en cuenta la opinión de otro autor, Gimeno (2004), podemos decir que no se puede restringir el significado de pobreza, ya que puede hacer que nos olvidemos de otros muchos problemas que sufren aquellas personas que no pueden cubrir sus necesidades básicas de la vida diaria y estar en las mismas situaciones que el resto de los ciudadanos.

Lo que viene a decir es que la pobreza absoluta puede acabar representando un nivel de vida que no se asemeja mucho a la realidad y que por lo tanto no sirve para poder estudiar y comprender los procesos sociales que ocurren en la sociedad.

### **2.1.1.2.-Pobreza relativa**

La pobreza relativa, extendida su definición en los países más desarrollados. Gimeno (2004:134) explica "es la que define las necesidades en términos de los niveles de consumo que se consideran imprescindibles para garantizar la integración social, asumiendo explícitamente que tales niveles se incrementan conforme la sociedad se enriquece". Esto quiere decir que toda persona considerada "pobre" es que aquella cuyos recursos no son los necesarios para

cubrir sus necesidades básicas de la vida diaria dentro de la sociedad en la que nos encontramos.

Por ello, la pobreza no tiene un medidor único, ya que hay que tener en cuenta diferentes variables dependiendo de la sociedad en la que nos encontremos, para así fijar un estándar mínimo. El concepto de pobreza “relativa” no es nuevo, ya que en su momento, economistas como Adam Smith ya expusieron el concepto de necesidad. A pesar de ello, hasta la segunda mitad de este siglo, no se empieza a utilizar dicho término como tal. Pues bien, hoy en día, y por desgracia, el término de pobreza se ha extendido enormemente, favoreciendo la precariedad social de muchas personas, y el resultado en algunas ha desembocado en la exclusión social.

A continuación se explica dicho término y las diferencias entre éste y la pobreza, ya que aunque muchas veces ambas palabras van unidas, no tienen el mismo significado. Pero, ¿cómo medir la pobreza? No existen unas variables establecidas, pero si unos baremos que nos acercan a la realidad existente. Según Domínguez y Martín (2002) “El proceso para medir la pobreza obliga a identificar aquellas unidades de análisis que se consideran pobres”. Así pues, la cuantificación de la pobreza abarca diferentes aspectos conceptuales y metodológicos varios que el investigador/a tiene que abordar al elegir un método cuantitativo.

El interés a la hora de medir la pobreza y la desigualdad dentro de una sociedad está justificado, ya que de ello dependerá el poder dar soluciones a un grave problema social. Al medirla, se puede obtener a grandes rasgos, el número de pobres que hay, dónde se encuentran y el motivo por el que se encuentran en esta situación, con el fin de obtener políticas que favorezcan su situación. Hoy en día, existen diversas formas para medir la pobreza en virtud de los fenómenos sociales, esto es, educación, salud, etc. Lo que hay que tener siempre presente es que los indicadores no son un hecho en sí, sino una forma de medición con la cual poder llegar a comprenderlos.

A través de estas definiciones y su correspondiente explicación, hemos podido observar como autores como Gimeno (Ibid.), Domínguez y Martín (Ibid.) tienen un apartado en común dentro de sus definiciones y es que la pobreza, hace que la persona no pueda disfrutar de su vida íntegra, ya que no dispone de los medios suficientes para realizar sus actividades básicas de la vida diaria. Hemos hecho hincapié en la distinción entre pobreza absoluta y relativa puesto que son dos características que están diferenciadas, ya que no existen dos personas con el mismo tipo de pobreza.

Para finalizar, hemos concluido con la medición de la pobreza. No hay unos indicadores fijos, pero si hay métodos por los que nos podemos guiar para tratar de conseguir unos baremos que nos orienten en la consecución de unos datos.

### **2.1.2 La exclusión social**

La exclusión social es un término del cual ha sido estudiado durante muchos años. Son muchos los autores los que han tratado de averiguar las razones concretas por las cuales las personas entran en dicho proceso.

A continuación aparecen algunas de las teorías o explicaciones que han servido para dar una explicación ante este proceso. Una persona excluida socialmente, afirma Tezanos (1999:20), "es aquella que no puede beneficiarse del status del ciudadano y ese status está constituido por la realización práctica de los derechos y deberes de las personas de una sociedad"

Dicho concepto, comenzó a utilizarse en Francia, en aquel momento, se asociaba el término de exclusión social a desempleo y a inestabilidad de los vínculos sociales. A partir de 1970, la administración francesa comenzó las primeras aproximaciones acerca del número de personas que se encontraban en esta situación y empezó a desarrollar algunas políticas con la finalidad de insertar a estas personas de nuevo en la sociedad. Este movimiento, seguiría extendiéndose en el resto de países años después, hasta hoy.

Retomando el concepto, hay muchas situaciones que pueden ser consideradas de exclusión social que resultan de una serie de acontecimientos derivados de las desigualdades sociales. Lo que viene a decir es que este término hace referencia a un proceso muy vulnerable para la sociedad que afecta cada vez a más personas dentro de un mismo marco social y cuyo resultado es una precariedad más elevada en lo económico y laboral. Subirats (2004:17)

Otro modo de definir el término de exclusión social, es llamarlo proceso, una situación concreta que afecta de manera brusca a una o varias personas y hace que no puedan sentirse integradas dentro de la sociedad. Tal y como lo expresa Marco (2000).

Esto es, que esta situación hace que el ciudadano tenga muchas dificultades para integrarse en el medio social y se sienta incluido en la sociedad en la que se encuentra. Esta idea viene recogida en la obra de Subirats (2004).

Todas estas definiciones, aunque sean mencionadas por diferentes autores de diversas épocas, exponen un elemento común, y es que se trata de una situación generada por la falta de participación en la sociedad, ya sea en lo social, en lo económico, en lo político o en lo cultural, debido a una falta de derechos, de capacidades básicas o de recursos, que impiden a la persona excluida a sentirse incluida en la sociedad.

#### **2.1.2.1.- La exclusión en la infancia y la adolescencia en España**

La exclusión social no sólo atañe a personas que han perdido el empleo, o que no tienen dónde vivir, sino también a sus familias. Millones de menores viven en una situación de exclusión social. A continuación aparecen algunos datos extraídos de diferentes estadísticas, posteriormente, en el apartado de menores aparece explicado más detalladamente. "Actualmente viven en España casi de 8.200.000 niños, que representan el 17,5% de la población". Desde 1970 hasta la actualidad, la población española se ha incrementado de

34 a 49 millones de habitantes. El crecimiento demográfico es debido, en un 75%, a la inmigración (INE, 2012).

Según UNICEF en su informe sobre la infancia en España (2010), "los elevados índices de pobreza infantil en España han mejorado en los años de crecimiento económico. Preocupan también los resultados educativos y la calidad de la educación, en especial el abandono escolar prematuro y el fracaso escolar, la falta de dotación de recursos específicos para la infancia, la falta de protagonismo de la infancia en la agenda política y social, la falta de participación de los niños en los ámbitos que les afectan, la situación de niños de origen extranjero y algunos indicadores de salud como la obesidad o el sobrepeso, el abuso de sustancias tóxicas y la salud mental infantil".

Más concretamente en Aragón, y según el informe FOESSA (2008), hay un 3,1% de personas consideradas "pobres", lo que supone unas 263.000 personas. Tal y como aparece en los datos del informe realizado por Navarrete (2004:62), "en el año 2000 había un total de 240.966 jóvenes de 15 a 29 años de los cuales, casi 7.400 eran pobres". De todos ellos, no siempre comparten las mismas características.

Y es que como se ha explicado en párrafos anteriores, hay que diferenciar la pobreza absoluta de la relativa, ya que dos personas pueden encontrarse en una situación similar, pero puede que sus necesidades sean diferentes. No se debe olvidar que existe un grupo cada vez más amplio de jóvenes, que aunque no estén excluidos socialmente, sí que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

Está demostrado, que la juventud, hoy en día, es un colectivo con un gran riesgo de exclusión social debido a la multitud de factores sociales que le rodean, como son la falta de empleo, encarecimiento de la vivienda, etc. Tienen especial importancia tres grandes variables, como son la educación, el empleo y la vivienda, ya que este sector de la población se encuentra en un momento de su vida en el que las tres variables forman parte de la misma.

Durante este proceso, la ayuda que pueda recibir por parte de la familia será de gran ayuda, sobre todo si se trata de ayuda económica. El problema reside en que hay jóvenes que provienen de familias con pocos recursos económicos. Entonces, teniendo en cuenta tanto el entorno como el contexto al que pertenezca el joven, sus posibilidades dentro de la sociedad variarán Navarrete (2004).

Vulnerabilidad social, exclusión o inclusión son tres definiciones distintas pero que en según qué aspectos pueden llegar a ser confusas. Pero en todo caso, el término de exclusión social es concreto, sobre todo porque resalta las situaciones que se han ido creando sobre desigualdad y dependencia desde años antes hasta la actualidad. Esto es, hace años, había personas en situación de riesgo y exclusión social, familias, menores, etc. Pero estaba quizá más encubierto o no era tan notorio (Subirats, 2004)

En la actualidad hay un conocimiento social de lo que ocurre en muchos hogares, en muchas familias. Por eso, la intención de los autores, de los periodistas, de los profesores, de todos aquellos que hablan y escriben sobre esta situación es la de luchar y sacar a la luz el horrible malestar que se está sufriendo desde hace años, acentuado por la actual crisis económica que esperemos, no vaya a peor. Lo que hay que tener en cuenta es que pobreza y exclusión social, aunque muchas veces vayan unidos en una misma frase, no significan lo mismo. A continuación vamos ir desarrollando esa idea.

### **2.1.3 Pobreza y exclusión, complejidad**

Normalmente se suele hablar de pobreza y exclusión social como un sinónimo, pero ambos conceptos, aunque pueden ir unidos, no tienen el mismo significado. Aunque no es todavía una definición realmente aceptada en la actualidad, Gimeno (2004:138) la define como "una serie de procesos que llevan a algunos individuos y grupo a verse desvinculados de las organizaciones y comunidades a las que pertenecen. Esto da lugar a diversas situaciones que se caracterizan por la falta de participación, esto es, de

integración social". Para explicar dicho proceso, Gimeno (2004:140) hace referencia a tres rasgos que se explican a continuación:

-La exclusión es un fenómeno relativo: Y es que las circunstancias que dan lugar a la exclusión social son distintas dependiendo de la sociedad en la que se encuentren y el momento histórico al que pertenezcan. La condición de excluido se mide por el aislamiento que tiene respecto al resto de la sociedad. Por eso, para tener conciencia de esta acepción, hay que tener en cuenta los comportamientos y normas de cada una de las sociedades en las que se vive.

-La exclusión social tiene carácter multidimensional. Se trata de una combinación de desventajas que tienen referencia con una serie de elementos como son el nivel de vida y la participación en la sociedad. Aquellos individuos o familias que tienen a la vez diversas carencias en diferentes áreas (educación, sanidad, vínculos sociales, etc.), tienen mucho riesgo de quedarse excluidos fuera de la sociedad.

-La exclusión es un proceso: La exclusión social no es un estado, sino un proceso. No hay una clara distinción entre excluidos e integrados dentro de la sociedad, simplemente, hay situaciones de pobreza integrada, donde los ingresos son bajos pero tienen redes sociales sólidas, y una pobreza más o menos extrema, donde no hay apenas ingresos y las relaciones sociales están muy deterioradas.

En conclusión, se puede decir que la exclusión social es un término mucho más amplio que la pobreza y aunque tienen elementos comunes, no son sinónimos ni tienen por qué coincidir. Esto es, una persona puede ser pobre y no estar excluida y viceversa, ya que la exclusión puede darse debido a factores distintos a los de la falta de recursos, como puede ser la discriminación, por edad, sexo, género, cultura o por la diferencia a la hora de pensar de las personas.

## **2.2.- INTEGRACIÓN SOCIAL EN INFANCIA Y ADOLESCENCIA, MENORES INMIGRANTES.**

En el siguiente subapartado vamos a tratar el tema de la dificultad que pueden encontrar los menores inmigrantes para integrarse en la sociedad española, así como el crecimiento de la tasa de pobreza infantil en nuestro país.

En las últimas décadas ha habido importantes cambios tecnológicos y sociales que han provocado numerosas transformaciones en nuestra sociedad. Entre los cambios sociales, destaca el crecimiento de la diversidad cultural en nuestra población, que se traduce en ocasiones en una situación de exclusión social de muchos colectivos minoritarios procedentes de países empobrecidos. Por ello, a la vista del aumento de desigualdad y exclusión social, han crecido el número de asociaciones en los últimos años, con el objetivo de paliar las situaciones de inmigrantes en situación de riesgo o exclusión social.

Es muy importante movilizar las estrategias y los recursos pedagógicos disponibles. Por ejemplo, planificar campañas en los medios de comunicación con el objetivo de cambiar actitudes incívicas, o, tal y como dice F. Carbonell (1995:109), promoviendo la idea de ciudadanía, entendida como "disposición a poner los intereses de la comunidad por delante de los intereses personales, cuando ello sea necesario y posible". La integración de los inmigrantes y grupos minoritarios se confunde frecuentemente con la obligación por parte de los extranjeros a adaptarse a la sociedad receptora, siendo que consiste en un proceso que precisa la voluntad de las dos partes (sociedad receptora y grupo minoritario) para resolver los conflictos que surgen a raíz de las diferentes costumbres y valores culturales.

Por lo tanto, conseguir la integración de todos los inmigrantes ha pasado a ser uno de los retos más importantes de nuestra sociedad, y constituye un pilar básico de la política integral de inmigración que aplicó el Gobierno en el año 2004. A pesar de los avances realizados en la asistencia a este tipo de situaciones, continúan existiendo carencias que impiden que las acciones se lleven a cabo de manera totalmente eficiente. Existe una falta de coherencia

entre las teorías normativas y la aplicación práctica en las distintas administraciones, tanto a nivel regional como local. No hay recursos específicos suficientes, y a pesar de todo, la infancia no ocupa un lugar protagonista en la agenda política y social.

Actualmente la tasa de pobreza infantil en España ha aumentado como consecuencia de la crisis económica que atraviesa nuestro país. UNICEF (2013) en su “Informe sobre la Infancia en España”, explica cómo los niños han sufrido un importante cambio tanto en su hogar y en otros ámbitos como la educación, la alimentación o la convivencia familiar.



Fuente: [www.unicef.es/infancia/ong-espana/infancia-espana/infografias](http://www.unicef.es/infancia/ong-espana/infancia-espana/infografias) (2012)

Según datos de Eurostat (2008) la tasa de pobreza infantil en nuestro país es mayor que la tasa de pobreza en población adulta. El 24% de los menores de España vive bajo el umbral de la pobreza. Tal y como apunta UNICEF (2005:18), la pobreza infantil es la situación en la que los menores “sufren una privación de los recursos materiales, espirituales y emocionales necesarios para sobrevivir, desarrollarse y prosperar”

Esto es, que en España uno de cada cuatro niños viven en condiciones de infravivienda, de mala calidad en la educación y en la sanidad, con progenitores en situación de desempleo etc. Los hogares en los que viven niños se concentran especialmente los problemas de precariedad económica y social. En cuanto a la duración en el tiempo, nuestro país registra una de las tasas más altas de la UE de pobreza infantil de carácter crónico. Es decir, que la situación perdura más de 5 años. Además, los datos de Eurostat (2009) reflejan que la población de origen extranjero en España sufre un nivel de pobreza superior al conjunto de la población española, por lo que la situación en los hogares de los menores de origen extranjero se ha agravado en los últimos años.

En conclusión, los cambios producidos en los últimos años han generado un aumento de la desigualdad en la población. Numerosas familias con menores a cargo viven en situaciones precarias debido a la dificultad de integración laboral y social. Debemos preocuparnos por el futuro de estos niños, puesto que son un colectivo muy vulnerable e indudablemente su futuro depende de las oportunidades que puedan tener ahora. Por ello es importante conseguir una mayor coordinación entre administraciones locales y regionales, así como realizar una mayor inversión en los recursos necesarios para poner en marcha diferentes actuaciones.

### **2.2.1.- Planes de acción en la actualidad**

A continuación detallaremos algunos de los planes de acción en funcionamiento actualmente, tanto a nivel de infancia como de adolescencia. Actualmente, está puesto en marcha el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2011-2014, el cual pretende fomentar el desarrollo económico, social, cultural e institucional para todos los residentes de España. Este Plan, que lleva en vigor dos años, ha sucedido al que ha estado vigente entre los años 2007 y 2010, y trata de potenciar la política migratoria actual desde la base de integrar y normalizar la convivencia entre extranjeros y autóctonos.

Este Plan ha sido adaptado a la nueva situación migratoria que vive España, en la que encontramos un notable descenso en la llegada de inmigrantes. Ello conlleva a cambiar la principal atención, puesto que ya no es la acogida sino el fortalecimiento de la cohesión social. Sin embargo, el Plan no se centra únicamente en estas dos áreas, puesto que también se encarga de Educación, Empleo, Vivienda, Salud, Servicios Sociales, Infancia y Juventud, Igualdad de trato, Mujer, Participación, Sensibilización y Desarrollo.

En este caso, como el objetivo de nuestro trabajo es establecer un diagnóstico sobre los menores en situación de riesgo y/o exclusión social, así como las respuesta que se da a los mismos por parte de las distintas asociaciones del barrio del Actur (Zaragoza); vamos a destacar la labor que lleva a cabo el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración actualmente en el ámbito de la infancia. La integración plena de los menores extranjeros en nuestra sociedad es indispensable puesto que su situación (tanto afectiva, como educativa y sociocultural) va a marcar la convivencia intercultural y la cohesión social en su vida, condicionando de esta manera el futuro de estos menores.

Las políticas de bienestar social enfocadas a la infancia y adolescencia en España han experimentado una implantación progresiva. Podemos mencionar la labor realizada a través del Plan Estratégico Nacional de Infancia y Adolescencia (PEINA), el cual fue puesto en marcha por primera vez en la etapa 2006-2009 con el objetivo de promover el bienestar de la infancia y adolescencia, así como fomentar el pleno desarrollo de los derechos y la igualdad de oportunidades.

Por otro lado, el III Plan de Acción contra la Explotación Sexual de la Infancia y la Adolescencia (vigente hasta el 2013), tiene como objetivo prevenir y atender las situaciones de explotación sexual infantil y restablecer los derechos de estas víctimas. Para intervenir ante este tipo de situaciones, en los últimos años se han desarrollado iniciativas que dan una nueva definición a las políticas de atención a la Infancia y Adolescencia, son propuestas con las que se pretende garantizar los derechos de la infancia, especialmente en el ámbito de la educación y la disminución de la exclusión social y la pobreza. Por

ejemplo, el "Protocolo Básico de Actuación en Centros y Residencias con menores diagnosticados con problemas de conducta", los Informes anuales por parte de UNICEF sobre La Infancia en España, o diferentes informes para España de la OCDE.

En cuanto a los adolescentes, destacamos "Una estrategia de la UE para la juventud: Inversión y capacitación.- Un método abierto de coordinación renovado para abordar los desafíos y las oportunidades de los jóvenes (2010- Segunda parte Áreas de actuación 2018)" del 27 de abril de 2009, el cual promueve enfocar las políticas de juventud hacia recursos y oportunidades más accesibles para que los jóvenes consigan alcanzar su autonomía. Ello se consigue creando oportunidades educativas y laborales más equitativas para los jóvenes, promoviendo la ciudadanía activa, la inclusión social y la solidaridad, tanto el ámbito educativo-formativo, de empleo, de salud y bienestar, de participación, voluntariado...

Un proyecto que está en marcha actualmente es la elaboración del Libro Blanco sobre la juventud en España 2020. Para ello, partiendo de la evaluación del Plan Interministerial de Juventud 2005-2008, el cual establecía una serie de acciones dirigidas a la población en general, relacionadas con la integración social, cultural y laboral de inmigrantes, prevención de conductas racistas y promoción de derechos y valores de la ciudadanía; se decidió impulsar un debate social e institucional acerca de las políticas de juventud en España. El objetivo de este Libro Blanco es reflexionar y re-idear el futuro de las políticas de juventud, así como orientar la estrategia laboral en el ámbito juvenil.

En los últimos años ha habido avances significativos en el ámbito de la defensa a la infancia y adolescencia, como reformas en los sistemas de protección de menores, en el ámbito educativo o en el judicial. Sin embargo, es necesario destacar la falta de coordinación existente entre Comunidades Autónomas o la escasez de estadísticas fiables y globales sobre la infancia. Existe una preocupación especialmente importante por la situación de menores extranjeros no acompañados, en los centros de protección o por las tasas de pobreza infantil y fracaso escolar en España.

## **2.3.-CONTEXTOS DE REFERENCIA DE LOS MENORES, LA FAMILIA Y LA ESCUELA.**

### **2.3.1.-La importancia de la familia en los menores.**

La familia constituye un elemento fundamental en la construcción de la persona como tal, puesto que nos formamos en una identidad desde el seno de ésta; lo vivido en el seno de un ambiente familiar constituye la conformación de la existencia. Familias y menores son términos vinculados entre sí, sobre todo cuando estos son los hijos/as de aquellas. La atención del menor, ha sido concebida durante siglos, como una responsabilidad exclusiva del grupo familiar. Sus comportamientos van a repercutir en el bienestar y en el crecimiento físico, psíquico y social del menor, por ello; las características y circunstancias propias de cada familia, influirán en ese desarrollo y bienestar. Mondragón (2004:24) apunta: "si la familia como agente socializador fracasa en su ser integrador y trasmisor de la cultura dominante producirá marginados de diferentes tipos: inadaptados y transgresores de la legalidad".

Otro autor como Lluís Flanquer, (1998:36) nos señala la importancia de la familia en la actualidad y nos dice como de la misma "depende la fijación de las aspiraciones, valores y motivaciones de los individuos y en que, por otra parte, resulta responsable en gran medida de su estabilidad emocional, tanto en la infancia como en la vida adulta". Es aquí donde se comienza a tener presente a la figura de los progenitores. Según un estudio de Wilson (1980) todas las variables estudiadas, la supervisión de los padres era la más fuertemente relacionada con los futuros actos delictivos de los menores.

Como podemos ver, entre los diferentes autores existe una correlación que nos deja entrever que lo vivido y experimentado junto a la familia marcará las aspiraciones y valores y el estado emocional de los menores. Como apunta Mondragón (2004), si la familia fracasa se producirán marginados y esto viene refrendado por Flanquer (1998) que alude a como las figuras de los familiares ejercen como modelo en la conducta de los menores y por este motivo el hecho de que estas figuras no sean un referente apropiado ayudará a la

producción de marginados. Esto está ligado a una de las variables analizadas por Wilson (1980) que identifica el control parental como una de las principales variables que tienen que ver con los acontecimientos que puedan sucederles a los menores en relación a su vinculación con el quebranto de las leyes.

### **2.3.1.1.-Tipología de las familias**

Como ahora veremos, existen diversas clases de familias. Cada una de ellas, atendiendo a criterios estructurales, funcionales, relacionales o conflictivos interaccionarán de forma distinta con su medio, haciéndolas más sensibles a determinadas situaciones y circunstancias. Concretamente vamos a centrarnos en el origen de la formación de la unidad familiar. Estamos atendiendo a cómo, a lo largo del tiempo, el concepto de familia ha ido evolucionando motivado por las circunstancias y nuevas necesidades surgidas de la sociedad moderna, dinámica y cambiante en la que vivimos. Para la identificación de los diferentes tipos de familia hemos atendido a las definiciones de Valdivia Sánchez (2008)

Familia
→ <b>Familia nuclear/biparental:</b> establece unos límites más estrechos y definidos, en donde se incluyen a padres y a hijos que suelen convivir en el hogar familiar sin más parientes. Está compuesta por dos adultos, que ejercen el papel de progenitores y la descendencia
→ <b>Familia monoparental/monomarental:</b> compuesta por un solo progenitor. Las causas que llevan a esta composición familiar se deben a la separación, divorcio o abandono de uno de los cónyuges del matrimonio, la viudedad de uno de los cónyuges o ser madre soltera. La mayoría de las familias monoparentales están compuestas por el progenitor femenino, es decir, madre con uno o varios hijos e hijas. El progenitor a cargo de los mismos ha de afrontar una sobrecarga de tensiones y tareas. El otro progenitor puede tener o no contacto con ellos. En ocasiones, en este tipo de familia, uno de los hijos/as desarrolla la otra figura parental.
→ <b>Familia reconstituida:</b> es aquella en la que los adultos forman una nueva familia a la cual, al menos uno de ellos aporta un hijo/a fruto de una relación anterior. Formados por uniones en las que al menos uno de sus miembros tienen niños/as de una relación previa. Puede incluir a los niños/as de ambos. El otro progenitor puede tener o no, contacto con ellos. A una familia de un solo cónyuge con sus hijos/as, se incorpora otra persona con o sin descendencia.
→ <b>Familia con parientes próximos:</b> a una familia de padres e hijos/as se le incorpora un pariente. Es algo puntual, temporal, no para siempre. El pariente se incorpora puede ser abuelos/as, tíos/as, sobrinos/as o hermano/a. Este tipo se puede ver mucho en las familias inmigrantes.
→ <b>Familia ampliada:</b> a una familia se le incorpora un nuevo miembro, pariente o no, de carácter fijo. Se diferencia de la anterior por la temporalidad y por el parentesco.
→ <b>Familia de complementación o suplencia.</b> Surge tras las nuevas figuras jurídicas del acogimiento familiar y de la adopción. Se caracterizan por atender a niños/as que mantienen con los adultos diversas formas de relación legal y educativa. Son aquellos grupos familiares, con o sin hijos/as de ningún miembro de la pareja, y los cuales, salvo en el caso de la adopción, pueden mantener un contacto más o menos intenso con las familias de origen.
→ <b>Familia con pareja de un mismo sexo:</b> con o sin hijos/as biológicos o adoptados.
→ <b>Familia de complementación o suplencia.</b> Surge tras las nuevas figuras jurídicas del acogimiento familiar y de la adopción. Se caracterizan por atender a niños/as que mantienen con los adultos diversas formas de relación legal y educativa. Son aquellos grupos familiares, con o sin hijos/as de ningún miembro de la pareja, y los cuales, salvo en el caso de la adopción, pueden mantener un contacto más o menos intenso con las familias de origen.
→ <b>Familia extensa:</b> incluye a otros parientes aparte de los padres e hijos/as. Los abuelos/as, los tíos/as, los primos/as..., todos son parte de una familia que desborda los límites del hogar. Incluye otros grados más amplios de parentesco, extendiéndose, al menos, a tres generaciones, en sentido vertical, e incluyendo hasta los primos hermanos en sentido horizontal.

Fuente, elaboración propia, 2013 extraído de Valdivia Sánchez (2008)

### **2.3.1.2.-Familias en situación de riesgo**

Como situación de riesgo social entendemos aquellas circunstancias o eventos de la naturaleza biológica, psicológica o social, cuya presencia o ausencia facilita la probabilidad de que se presente un problema determinado en una persona o comunidad. La situación de riesgo, conlleva implícita una situación de vulnerabilidad, ya que representa una mayor probabilidad de que se produzca un riesgo o daño; las probabilidades de padecer daños pueden surgir de los sujetos que concentran en sí los factores de riesgo. Casas Aznar (1998), indica que existen personas y familias que debido a las circunstancias que han vivido o viven, tienen más probabilidades de padecer una situación social negativa y esto de por sí les convierte en vulnerables. Del mismo modo, entiende que la vulnerabilidad, está relacionada con la capacidad de pedir ayuda de un sujeto ante determinadas situaciones de crisis personal, familiar o social. Él establece la siguiente clasificación:

-Crisis familiares cuya base radica en dificultades de carácter material o físico; el paro continuado o una enfermedad grave o larga pueden llevar a una crisis. Las familias con recursos humanos limitados son mucho más vulnerables a estas situaciones (por ejemplo las familias monoparentales o las familias sobrecargadas de responsabilidades). Cuando estas familias no reciben el apoyo social adecuado, generan sentimientos adicionales de aislamiento y exclusión social. Entonces la crisis puede dar paso a problemas cada vez más graves: depresión, alcoholismo, drogas, prostitución, etc.

-Crisis que arrancan de unas relaciones en conflicto con el entorno social circundante: los prejuicios por pertenencia a algún tipo de minoría, el etiquetaje social (ser considerado expresidiario/a, drogadicto/a, portador de enfermedades contagiosas, etc.) o el estigma, son ejemplos que pueden llevar a la marginación social. también hay que considerar en este apartado a aquellos entornos sociales donde imperan la violencia o las formas de vida estresantes o delictivas, por su contribución al malestar psíquico, individual o familiar.

-Crisis que aparecen por las relaciones en conflicto dentro del sistema familiar, todo tipo de violencia o abuso intrafamiliar, físico, psíquico o sexual puede dejar secuelas en sus miembros. A veces estas crisis se repiten de forma regular o incluso se hacen crónicas.

Minuchín (1994:23), se oponen a la idea de "el mito de la pobreza como sinónimo de desorganización" y clasifican a las familias en desventaja social bajo dos categorías:

Familia aislada: caracterizada por nexos de relación entre los miembros débiles o inexistentes, límites poco definidos y permeables, escasa implicación emocional y déficit en la autonomía.

Familia enmarañada: caracterizada por la estrecha relación entre sus miembros; los intentos de alguno de ellos por cambiar provocan una rápida resistencia complementaria por parte de los demás. Así presentan dificultades en el desarrollo de la individualidad, derivadas de la dificultad que encuentran los miembros para distanciarse de la familia.

Todos estos factores, son problemas que por sí solos no generarían riesgo de exclusión social, a no ser que, varios de ellos interaccionaran entre sí, produciendo un déficit o disfuncionalidad. Podríamos decir que el riesgo social de las familias es un proceso de deterioro multifactorial originado por crisis, tensiones, patologías, carencias de recursos, de apoyos sociales que además no tiene los medios ni las capacidades para resolverlos por sí mismas, necesitando el apoyo externo, profesional, o institucional para abordarlos y aliviar el estrés familiar que obstaculiza los procesos de mejora y de integración.

La familia como ostentadora de la función socializadora de sus miembros, es la responsable del desarrollo de éstos en su integridad. La familia, como institución, asume una serie de funciones que van a condicionar la vida de todos sus integrantes, especialmente la de los menores. Cuando estas funciones no estén claras y no se asuman como corresponde supondrá la configuración de estructuras marginales que pondrán a la familia en una

situación de vulnerabilidad o riesgo social, alejándolas de la condición normalizadora que la sociedad exige (Gómez Muzzio, 2007).

### **2.3.2.-La escuela como elemento socializador.**

La escuela es junto a la familia uno de los principales agentes de socialización que poseemos actualmente en nuestra sociedad. En ella es posible que tanto niños como adolescentes tengan la oportunidad de aprender comportamientos aceptados socialmente e identificados como adecuados por la sociedad de referencia. Como podemos ver, la escuela influye directamente en el desarrollo personal e individual de todas las personas y se presupone imprescindible el paso por ella.

Uno de los objetivos de la escuela no es otro que el de satisfacer las necesidades sociales concretas, pero además es el escenario en donde los niños deben afrontar y resolver los modelos, frecuentemente conflictivos, disponibles para que sean copiados por ellos. Como vemos es posible identificar a la escuela como un espacio en el que es posible atender y dar respuesta a las necesidades que poseen los seres humanos. Estas necesidades se muestran en muchos casos, como bien dice este autor, en el conflicto entre iguales y profesionales en ambas direcciones. Si bien es cierto, aquello que se adopta como válido para la colectividad es lo que se impone a sus educandos de forma común para que a partir de aquí esto se reproduzca. Además de esta función de adoctrinamiento y copia de los por todos aceptado, se identifican otras funciones como las de educación social y moral, la función normativa y académica de los escolares así como la de preparar y asentar las bases para poco a poco ir preparando al niño y niñas alumnos para la transición a la vida adulta (Shipman, en Medina Marín, 2008).

Tal y como decíamos anteriormente, a las necesidades se las aborda en muchos momentos desde el conflicto. En la actualidad, se liga estrechamente el conflicto con el fracaso escolar. Las experiencias negativas dentro de los contextos educativos influyen directamente en el desarrollo de conflictos sociales entre menores. En la actualidad, hay estudios que identifican de forma

muy directa la relación entre delincuencia juvenil, mucho más allá como vemos del conflicto, con el cese de la actividad curricular por abandono de la misma por parte de los discentes. Encontramos estudios que hacen referencia a cómo la escuela y lo penal están relacionados. Cuanto más se abuse de la primera menos se tendrá que recurrir a la segunda como dijo Miret Madgalena, "abrir una escuela es cerrar una prisión" (Vázquez González, 2003:197)

### **2.3.2.1.-El fracaso escolar**

El fracaso escolar es un fenómeno que ha ido relacionando la obtención de malas calificaciones con la repercusión de estos resultados negativos en la conformación de la autoestima. El fracasado escolar es aquel en el que únicamente se contempla lo negativo que hace que no sea capaz de poseer unas calificaciones aceptadas por los demás. De esta forma se desechan todas aquellas habilidades, actitudes y destrezas que se hayan podido alcanzar y aprender por aquellas que no han sido capaces de adquirir. De la misma forma se pierde de vista el impacto que puede tener toda esta serie de etiquetas sobre el desarrollo del autoconcepto y la autoestima. Dicho término centra la atención en el alumnado, dejando de lado la importancia de factores que tienen que ver con la familia, el sistema educativo, el grupo de iguales, la sociedad o el propio profesorado (Marchesi, 2003). Como contrapunto una visión que únicamente se centra en el alumno dejando de lado todo aquello que de alguna forma tiene en cuenta los diferentes contextos de desarrollo de los menores, existen autores que tratan de reflejar la idea de que el fracaso escolar es una construcción cultural. Esta institución incide en lo que las sociedades conocen de forma general y por ende, lo que está reconocido para dotar a las personas de una mayor autonomía tanto en el mundo laboral como en la sociedad (Marchesi y Hernández, 2003). Aguilar Idañez (2008) nos habla de cómo el fracaso se produce cuando las instituciones no han sabido identificar las necesidades y las formas de abordarlas trayendo consigo la no consecución de los objetivos previstos

En la actualidad, tal y como se concibe la escuela, estamos atendiendo a la estimulación de valores como la competitividad y el individualismo. Bandini y Gatti (citado en Coy y Torrente, 1997) depararon en esta realidad a través de la conformación de la teoría de la tensión o frustración. Dicha teoría recoge como a través de instrumentos formales e informales se produce el favorecimiento de la cronificación del sentido de la educación en pro de valores como los que anteriormente identificaba. Dichos instrumentos formales e informales no son más que las notas o los premios y las becas así como el prestigio y la autoestima. A todo esto habría además que añadirle que si atendemos al currículo, este cada vez cuenta con mayores exigencias. Como vemos pues, nos encontramos ante un reto que parte de lo puramente competitivo, la educación se vale únicamente de algo cuantitativo como es un expediente numérico y esto no se transforma más que en otro contexto competitivo más. No se atiende tanto al proceso que podría servir como un reto de propia superación sino que se tiene en cuenta más que nada el resultado final.

Llegados a este punto los niños, niñas y adolescentes se sirven de sus maestros para asistir y tomar parte de este reto de superación que existe. El alumno o la alumna que no sea capaz de formar parte del proceso educativo se ve de alguna forma superado y poco a poco su comportamiento se va adaptando a la indiferencia y a la renuncia de todo lo que la escuela conlleva. La escuela de algún modo deja de poseer la utilidad y la importancia con la que anteriormente se la identificaba (Garrido y Redondo, 2001). Este proceso de no identificación de la necesidad de formar parte de ella y de nutrirse de lo que allí se lleva a cabo se va produciendo con mayor medida conforme la edad va aumentando. La competitividad es algo muy llamativo en los primeros cursos de Educación Secundaria Obligatoria puesto que la Educación Primaria posee un ritmo más adecuado a los tiempos del niño y al respeto de su autonomía. Este problema se ve agravado por diferentes motivos que hacen referencia al ambiente así como a la percepción que se tiene sobre la importancia de la educación en los diferentes contextos de referencia en los que se desarrolla en niño y el adolescente.

Estamos atendiendo a la conformación de un contexto de referencia que estriba principalmente en la dicotomía de las variables familia y escuela. De esta manera podemos identificar dos realidades que emanan de las diferentes problemáticas que surgen cuando los niños y adolescentes con problemas sociofamiliares acceden a los centros escolares así como conductas problemáticas en los centros escolares que posteriormente se sirven del papel conciliador que las familias ejercen. En el primer caso y de forma involuntaria la escuela refuerza situaciones de inadaptación y continúa etiquetando por el mero hecho de provenir de medios marginales. Lo que verdaderamente se observa es que las condiciones desfavorables que algunos menores sufren en sus hogares de alguna forma se ven aumentadas debido a que los condicionamientos negativos con los que cuentan no es posible compensarlos a través del aula. Esto contribuye negativamente a la integración social y escolar de los mismos. (González 1986).

### **2.3.2.2.-El Absentismo escolar**

Otro de los fenómenos a los que se hace referencia a lo largo del proceso educativo y que merece la pena detenerse en el debido a la estrecha relación que guarda por ser causa o consecuencia del fracaso escolar es el absentismo. El absentismo podrá producirse debido a dos motivos fundamentales, por voluntad propia del alumno o por la no asunción de las funciones parentales. Lo que sí está constatado y verdaderamente definido es que la no asistencia del menor a la realización de su actividad docente y aprovechamiento de la misma, llevará consigo una disminución de su aprovechamiento de debido a la imposibilidad de seguir el habitual desarrollo de la actividad diaria que se tiene lugar en el centro escolar.

Cardoso García (2001) toma como referencia toda una serie de determinantes del absentismo para explicar dicho fenómeno. Concretamente hace referencia a cuatro. En un primer estadio nombra las necesidades económicas que las familias rurales pueden manifestar de forma ocasional. Con esto se refiere a que debido a funciones que deben desempeñar junto a sus padres en el campo de forma temporal, dejan de asistir por un tiempo determinado. De la misma

forma también nos habla de cómo muchos jóvenes abandonan los estudios para ayudar a sus padres y posteriormente volver al centro educativo a seguir formando parte de su día a día. En un segundo escalón identifica la pertenencia de alumnos a sectores caracterizados por la marginalidad. En este sentido muestra cómo se hace imprescindible realizar intervenciones integrales junto a otros recursos para poder llevar a cabo actuaciones específicas y coordinadas entre las propias instituciones para que se sea capaz de responder a las carencias y necesidades presentadas. En un tercer estadio identifica un abandono prematura del alumnado con el fin de poder formar parte de un Programa de Cualificación Profesional Inicial o directamente al mercado laboral debido a la nula motivación por lo realizado así como en un cuarto escalafón podemos ver como la realidad se ha encargado de identificar toda una serie de absentistas que acuden al centro y están en el aula pero ni participan ni avanzan en sus estudios pese a estar integrados dentro del aula y no tener que salir fuera de ella.

Rutter (2000) realizó un estudio sobre el análisis de algunos de los aspectos de la escuela en relación a su funcionamiento, la organización o la estructura escolar. A través de dicho estudio identificó que los principales factores escolares relacionados con la delincuencia eran: la alta presencia de castigos como medida disciplinaria, malas condiciones de trabajo, escasa atención del maestro a los problemas del niño y pocos elogios por parte de los profesores al trabajo realizado. Resulta complicado saber hasta qué punto dichos factores ejercen como causas o como consecuencias de una conducta antisocial en el aula pero en todo momento pudo reseñar que las características del colegio pueden de alguna forma incrementar y contribuir el riesgo de una conducta antisocial.

Por lo general se encuentran con mayor frecuencia problemas de rendimiento académico, una mayos desmotivación por las tareas escolares y todo ello acompañado de un incremento en las faltas de asistencia. Además, a todos estos factores hay que añadirles los que acompañan al individuo fuera del ámbito escolar como son el rechazo de su grupo de iguales así como la actitud

que presentan los padres hacia la escuela o de los propios padres a su grupo de iguales. Es común, en esta etapa madurativa del individuo, ver como se producen continuos retos relacionados con la identificación de figuras opresoras por parte de los adolescentes encarnadas en sus padres y profesores y por ese motivo es necesario que tanto unos como otros de contemplar la existencia de episodios de bajo rendimiento. Estos episodios son más fáciles de sufragar si la relación establecida entre los docentes y los progenitores de los menores es estrecha o cordial a través del vínculo establecido desde la infancia. La implicación activa de padres y madres en la educación de los menores contribuirá a que el interés por todos los interesados en esta relación aumente (Symeou 2006).

Identificaremos en este momento una medida preventiva dentro del proceso educativo de los menores en pro de disminuir el fracaso escolar y sea cual sea la conducta disruptiva y de desadaptación social, la implicación de los padres dentro del proceso educativo. "Se ha señalado con frecuencia que la participación activa de los padres en la escuela incide de forma positiva en el rendimiento académico, las habilidades sociales, la autoestima, el menor absentismo, los hábitos de estudio y las actividades positivas hacia la escuela de los hijos" (Musitu y Cava, 2001:135). Ese vínculo establecido no quiere decir que únicamente se relacione el fracaso escolar con familias que no se encuentren implicadas, puesto que los episodios de fracaso escolar o riesgo de abandono se pueden observar en cualquiera que sea la tipología familiar. Las familias en riesgo de exclusión social y las familias multiproblemáticas son las que presentan más riesgo de que los menores que se encuentren dentro de dichas unidades familiares fracsen escolarmente. Esto se debe a que a las dificultades escolares se añaden más problemáticas relacionadas con lo social, lo laboral o lo cultural. (Álvarez Blanco, 2006)

Álvarez Blanco (2006) también alude a la vinculación existente entre las relaciones del menor con el centro y los estilos educativos tanto de dentro de la familia con los que se presentan pro los profesionales dentro del centro educativo. Dicho autor nos habla de cómo actualmente en la escuela se toman

como referencia una serie de patrones de socialización que se adquieren en la familia.

## **2.4.- LA PREVENCIÓN CON MENORES EN RIESGO Y/O EXCLUSIÓN SOCIAL**

Etimológicamente, prevención proviene del latín: “praeventino, onis” [prae] antes, [eventious] suceso, evento. Visto de esta forma, consideramos que es algo que se realiza previo a una situación o eventualidad. Caplan (1964), contempla la prevención como las acciones encaminadas para impedir que determinados problemas aparezcan o empeoren una determinada situación. Esta concepción introduce claramente la acción de anticiparse a determinados peligros. Ortega (1999) cita a diversos autores que definen la prevención como las intervenciones a llevar a cabo con el fin de evitar deterioros y males mayores, contextualizados en entornos sociales.

Así pues, March i Cerdá (1998:45) la define como “El conjunto de medidas e instrumentos que tienden a suprimir o, al menos reducir los factores de inadaptación social y, por tanto, las conductas de los jóvenes y menores inadaptados” y otro autor como Casas (2000:123), dice de la misma que es un “proceso de intervención social que, con el objetivo último de mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas y sistemas humanos, y acorde con conocimientos rigurosos, manipula los factores asociados o implicados en la génesis de diferentes enfermedades, problemáticas o necesidades sociales, desarrollando actuaciones concretas a fin de evitar su aparición, reaparición o agravamiento”.

Según Garrido Genovés (1990) la prevención es una acción procesual, compuesta por la identificación de problemas, recopilación de recursos y estrategias, dirigidas a la disminución de los índices de inadaptación y delincuencia a través de la previsión de acciones, recursos o profesionales enfocados hacia personas o colectivos, en riesgo de presentar anomalías o disfunciones sociales. En definitiva, todos los autores aluden a la anticipación

de un peligro o riesgo a través de acciones de diversa índole que van a favorecer la calidad de vida de las personas.

#### **2.4.1.- Tipología de la prevención.**

Gerald Caplan (1964), señala cuales pueden ser los distintos tipos de prevención:

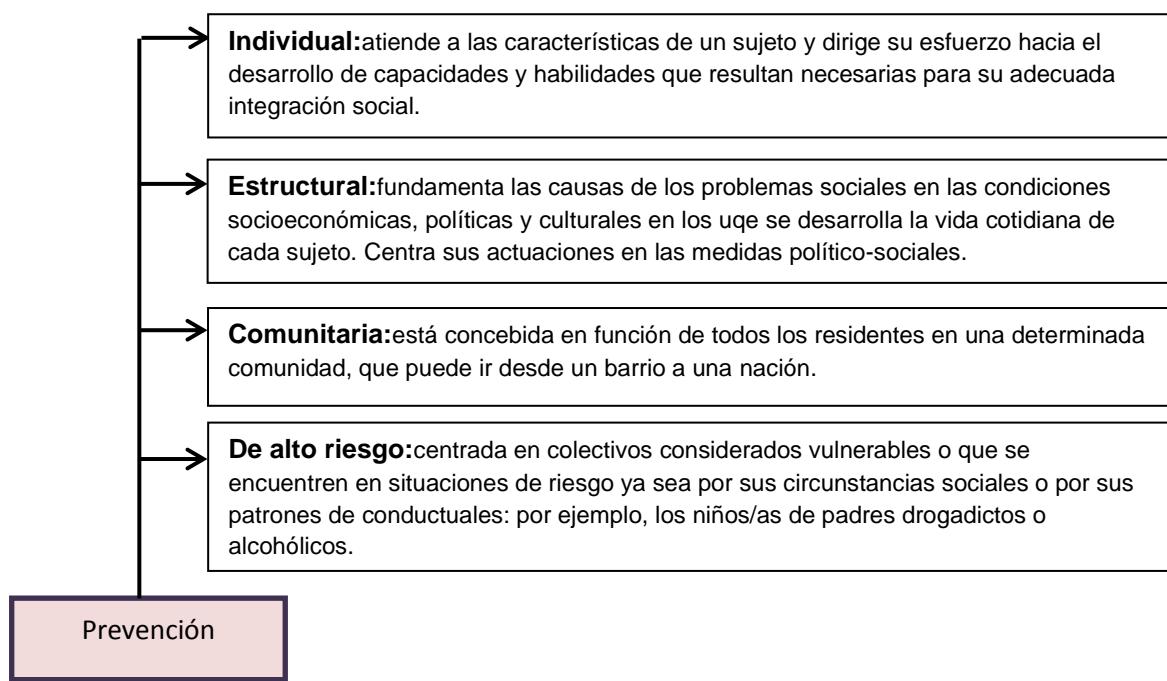
Prevención primaria. Pretende eliminar o eventualmente disminuir los riesgos que afectan al conjunto de la población, procurando favorecer la máxima integración posible entre las personas y sus ambientes. Los destinatarios de las actuaciones preventivas son, por tanto, individuos que no presentan problemas (o signos evidentes de ellos) en el momento de la intervención, aunque puedan pertenecer a un colectivo en situación de riesgo.

La prevención secundaria, intenta detectar los problemas tan pronto como sea factible, reduciendo su incidencia o prevalencia o duración del trastorno. Sus objetivos principales, son: la tendencia a desarrollar una determinada patología, y la intervención o tratamiento dirigidos a reducir la ocurrencia de estos problemas antes de que ese agraven o tengan solución muy dificultosa.

La prevención terciaria, posee el objetivo de minimizar los efectos físicos, psíquicos y sociales de un determinado trastorno: se trata de detener, retrasar o reparar la evolución del problema y sus efectos, aunque persista la problemática básica, tratando de reintegrar al individuo en la sociedad. Consiste por tanto, en realizar seguimiento continuado de una intervención orientada a reducir secuelas o consecuencias negativas de una situación perturbadora. Como podemos ver, lo que caracteriza a la prevención es: su acción futura: antes de la aparición de un problema (cuando es primaria), al inicio, su continuación y empeoramiento del problema (secundaria) y la intervención asociada al problema (terciaria). La taxonomía de Caplan, no especifica a quien va dirigida ni los peligros que quiere evitar sino que la refiere en términos muy universales..

-Prevención inespecífica: toda acción que está dirigida a la intervención con grupos en situaciones de riesgo, sectores concretos de la población y problemáticas sociales presentes en la comunidad. Debe orientarse a la modificación de actitudes y conductas que mantienen y/o reproducen procesos de marginación.

-Prevención especializada: dirigida a sectores específicos de la población, a los que se atribuyen situaciones de riesgo o problemas biopsicosociales presentes en la comunidad (infancia, personas mayores, discapacitados, inmigrantes, etc.). Se refiere a una prevención encaminada a modificar actitudes y conductas que alimentan los procesos de degradación y/o marginación



Fuente: Elaboración propia, 2013 Extraído de Ortega (1999).

#### **2.4.2.- La prevención con menores y familias.**

Tal y como apunta Mondragón (2004:13), La prevención con menores y familias tiene como objetivos: "Prevenir los déficits sociales de los menores que se encuentran en entornos sociofamiliares y comunitarios que puedan incidir negativamente sobre su desarrollo físico y su personalidad, paliar los déficits sociales de los menores que se encuentren en situaciones de necesidad

y riesgo y por último, promover su bienestar para conseguir su pleno desarrollo personal y social”.

Cuando nos referimos a la prevención con menores y familias, estamos haciendo alusión a la forma de evitar el internamiento del menor y por consiguiente la separación de la familia, ya que resulta evidente, que el mantenimiento del menor dentro de su contexto familiar, personal y social, va a favorecer los procesos de desarrollo integral. De cualquier forma, la intervención preventiva va a mejorar la calidad de vida de los menores, además de evitar que aparezcan conductas inadaptadas, evitar la aparición de situaciones conflictivas en el seno familiar o en el peor de los casos retrasar la aparición de aquellas conductas de inadaptación intentando siempre disminuir su gravedad. El trabajo preventivo con menores según Ortega (1999), debe girar en torno a los siguientes elementos contextuales y personales

#### Programas de...

**Soporte familiar:** estos programas pueden tener, prioritariamente dos orientaciones: por una parte, programa de ayuda económica y, por otra, programas de orientación educativa y doméstica (educación de los hijos/as, el trabajo de la casa, la higiene de la casa y de los niños, el trabajo de los hábitos, etc.)

**Refuerzo escolar:** se compone de ayudas de carácter doméstico que deben estar coordinadas con otras administraciones públicas; asimismo, y de acuerdo con los servicios psicopedagógicos, se podrán a cabo programas de apoyo académico.

**Educación en medio abierto:** se trata de programas destinados a realizar un trabajo preventivo con aquellos grupos de jóvenes y adolescentes que se encuentran en situación de riesgo.

**Comunitarios.** Estos programas se pueden plantear desde una perspectiva de prevención inespecífica, en función de la creación de recursos comunitarios, tales como centros de ocio, de equipos deportivos o centros culturales.

**Atención Individual.** Son programas que tiene como objetivo fundamental el dar apoyo a aquellos menores o a sus familiares que por diversas razones necesitan de unos programas individualizados tendentes a la resolución de sus problemas de diversas características.

Fuente: Elaboración propia a través de Ortega (1999)

González (1996), suscribe que a la prevención le corresponde tratar de potenciar aquellos recursos y situaciones que favorezcan la socialización del niño y anticiparse, corregir o compensar aquellos que dificultan la socialización del menor. Dicho autor aporta la definición de una serie de principios relacionados con la personalización, la interdisciplinariedad, la vinculación y la comunicación. A través de dicho principios se busca que los recursos e instrumentos estén al servicio de los menores, que el trabajo multidisciplinar sea una de las herramientas de las que servirnos, la necesidad de poder establecer y servirnos del vínculo establecido entre el entorno familiar y comunitario así como la relación que se establece a través de la comunicación entre los profesionales y los menores.

### **3.-CAPÍTULO III, DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN**

A lo largo de este capítulo tercero vamos a realizar el desarrollo y el análisis de la diferente información obtenida a través de las técnicas de recogida y análisis de datos. En un primer momento vamos a contextualizar la investigación atendiendo a la realidad existente en el barrio del Actur de la ciudad de Zaragoza. Para ello hablaremos de una serie de cuestiones relativas a la demografía tanto de la ciudad como del barrio. Posteriormente vamos a proseguir el desarrollo de la investigación y el análisis de los datos atendiendo al análisis cuantitativo y cualitativo de los datos recogidos mediante los cuestionarios realizados entre los profesionales y las familias así como las entrevistas realizadas a la trabajadora social y directora del Centro de Día de Aldeas Infantiles, a la trabajadora social de la Asociación Mancala, al técnico de infancia municipal del barrio del Actur y a la trabajadora social del Equipo de Orientación Educativa y Psicológica número uno.

El análisis de los datos primarios con los que contamos tendrá un cariz cualitativo cuando nos encontremos analizando la información extraída de los

cuestionarios y cualitativo cuando se trate del análisis de la transcripción de las entrevistas realizadas. Esté capítulo concluirá mediante un análisis valorativo de los datos obtenidos a través de la verificación de las hipótesis de la investigación así como del tratamiento de la discrepancia existente entre los profesionales y las familias con relación al conocimiento de los recursos, la realidad y las necesidades de los menores en situación de riesgo y/o exclusión social en el barrio del Actur, de los niveles educativos de las familias y las intervenciones educativas desde las diferentes asociaciones y de la propia evolución de los procesos de intervención que llevan a cabo las asociaciones con los menores.

### **3.1.-ANÁLISIS DEL CONTEXTO SOCIAL**

El acrónimo ACTUR se forma a partir de las palabras Actuaciones Urbanísticas Urgentes. Como podemos ver, el barrio parte de una serie de medidas urgentes llevadas a cabo en nuestro país por el ya suprimido Instituto Nacional de Urbanización allá por el año 1970 en nuestro país. Dichas actuaciones, tal y como sabemos, se llevaron a cabo con la intención de subsanar la falta de viviendas y el crecimiento demográfico que se vivió a partir del éxodo rural en nuestro país. Allá por los años setenta del siglo pasado, la ciudad no poseía muchas hectáreas de suelo urbanizable y esto llevó al Ministerio de la Vivienda a la intervención y por ende a la expropiación de tierras con una previsión residencial de alrededor de doscientos mil habitantes. Dichas expropiaciones dejaron de lado la economía tradicional que se extendía a lo largo y ancho del barrio en forma de huertas para dar paso a elementos de concentración de servicios así como a grandes superficies comerciales. Estamos hablando del Campus Río Ebro de la Universidad de Zaragoza y del Centro Comercial Gran Casa. Recientemente la zona se ha visto ampliada debido a que se han construido más de cinco mil viviendas de Protección Oficial en el entorno próximo a la Universidad así como con la celebración de la Expo del año dos mil ocho. Uno de los principales hitos para la articulación del barrio y de la ciudad ha sido la construcción del Puente del Tercer Milenio para poder

mantener conectados los diferentes barrios de la ciudad (Gran Enciclopedia Aragonesa, 2009)

Además de lo anteriormente comentado, una de las principales características del barrio es la alta concentración de viviendas sociales, un total de 2657 divididas en las que son propiedad de Ayuntamiento de Zaragoza y de la Diputación General de Aragón (Sanz Cintora, 2008). Aunque no todas las familias de esas viviendas se encuentran en situaciones de problemática social, sí que existe un porcentaje alto con el que es conveniente mantener una relación de apoyo, intervención y seguimiento por su situación sociofamiliar y laboral. Con el fin de conocer las características de la población residente en las mismas se ha obtenido información referidas a las secciones del barrio en las que se ubican dichas viviendas sociales puesto que los principales usuarios de los recursos del barrio que trabajan con menores en riesgo y/o exclusión social residen en las secciones 10, 51,55 y 57 del mismo. La población total de dichas secciones son 7.554 personas de las cuales 6.635 son españoles/as y 919 inmigrantes. Esto supone que el 13,85 % son inmigrantes.

Teniendo en cuenta el número total de extranjeros de la Junta de Distrito, el porcentaje en la zona aumenta al 28,54 %. En cuanto a la edad de estos inmigrantes: 82,58 % no alcanza los 45 años. 40,70 % es menor de 25 años. 25,25 % no ha cumplido los 15 años. Al contrastar estos datos observamos que la población en esta zona del barrio es bastante más joven que en el resto, debido en gran parte a la inmigración. Por lugar de procedencia: un 51,89 % son de países africanos, destacando Marruecos con un 22,41 % del total, el resto son de Sudamérica y Europa. (Observatorio Municipal de Estadística del Ayuntamiento de Zaragoza, 2013). La etnia gitana también es muy significativa en cuanto al número de residentes en las viviendas sociales, concretamente en torno al 25% de la población, convirtiéndola en una población bien asentada en la zona (Sanz Cintora, 2008). Tal y como podemos ver, éste análisis de la realidad de la zona a la que nos estamos aproximando ratifica y justifica la necesidad de dotar de recursos que permitan desarrollar proyectos dirigidos a la población que reside en estas viviendas

principalmente y como objeto del mismo, el trabajo con los menores y en este caso con menores en riesgo y/o exclusión social en dicho barrio.

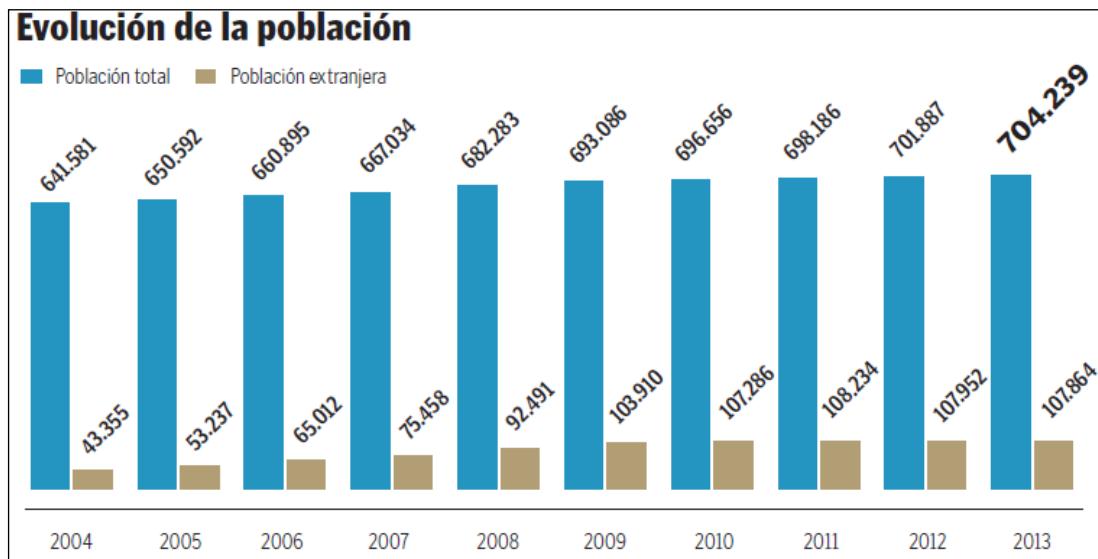
### **3.2.- CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS**

A lo largo del Siglo XX Zaragoza ha experimentado un notable crecimiento de su población. Durante el siglo XX la ciudad ha sufrido un aumento de la población considerable y en gran medida esto ha sucedido debido a que la ciudad ha ido absorbiendo la población rural de la región. De los casi 100.000 habitantes con los que la ciudad contaba a inicios del siglo se ha pasado a contar con casi 700.000 a finales del mismo. En nuestra Comunidad Autónoma, el fenómeno de la inmigración procedente de otras Comunidades españolas ha sido relativamente reducido salvo en excepciones de colectivos de personas de provincias limítrofes con Aragón. (Atlas de Zaragoza, 2009).

Si en el pasado la ciudad de Zaragoza atraía a la población rural de su entorno, en los últimos años la ciudad ha atraído a poblaciones inmigrantes de orígenes muy diversos. A comienzos del siglo XXI, de cada dos aragoneses uno reside en Zaragoza; y uno de cada diez habitantes de Zaragoza ha nacido fuera de España. Por sus lugares de procedencia la población inmigrante más numerosa es la de origen rumano [32.958 personas], seguida por la marroquí [8.158 personas] y la ecuatoriana [7.756 personas] (Padrón del Ayuntamiento de Zaragoza).

En Zaragoza, de acuerdo a las cifras extraídas del padrón de la página web del Ayuntamiento, viven 704.239 habitantes de los cuales 341.439 son hombres y 326.800 son mujeres. Mediante la gráfica que presentamos a continuación vamos a poder ver el incremento de población que Zaragoza ha ido experimentando desde el año 2004 hasta la actualidad. Atendiendo al número total de inmigrantes si es cierto que desde el año 2011 es posible ver la disminución que han sufrido, pese a no ser un dato muy significativo debido a que el descenso no ha sido muy pronunciado, podríamos comenzar a considerarlo como una tendencia.

Gráfica número 1, Evolución de la población



Fuente: Heraldo de Aragón, <http://www.ita.es/ITA/bin.asp?actualidad&10781>, (07-03-2013)

Una vez observados y presentados los datos obtenidos a lo largo de los últimos nueve años en nuestra Comunidad Autónoma en relación a la población total de la ciudad y al número total de inmigrantes en Zaragoza vamos a pasar a conocer cuál es la forma en la que esta población está distribuida.

Tabla número 1, Reparto de la población en las diferentes juntas municipales

POBLACIÓN POR JUNTAS MUNICIPALES POPULATION BY MUNICIPAL BOARDS		POBLACIÓN EXTRANJERA POR JUNTAS MUNICIPALES / FOREIGN POPULATION BY MUNICIPAL BOARDS	
Juntas municipales Municipal boards	Habitantes Inhabitants	Juntas municipales District boards	Habitantes Inhabitants
1 Actur – Rey Fernando	57.811	1 Actur-Rey Fernando	2.702
2 Casablanca	17.051	2 Casablanca	952
3 Casco Histórico	44.755	3 Casco Histórico	8.669
4 Centro	56.975	4 Centro	4.486
5 Delicias	112.899	5 Delicias	18.368
6 El Rabal	73.870	6 El Rabal	7.133
7 La Almozara	25.776	7 La Almozara	2.162
8 Las Fuentes	44.312	8 Las Fuentes	5.758
9 Miralbueno	8.329	9 Miralbueno	499
10 Oliver-Valdefierro	27.687	10 Oliver-Valdefierro	2.744
11 San José	68.934	11 San José	8.755
12 Santa Isabel	11.169	12 Santa Isabel	468
13 Torrero	36.055	13 Torrero	4.569
14 Universidad	52.281	14 Universidad	5.469

Fuente: Atlas de Zaragoza, 2009

Actualmente en el barrio del Actur viven 59.652 censadas en el padrón municipal. El barrio representa el 8,91% de la población total de la ciudad de Zaragoza. En relación a las distribución de la población por grupos de edades, la investigación llevaba a cabo trató de definir la horquilla de edad de los menores que se encontraban entre los seis y los dieciocho años y concretamente, en el barrio del Actur habitan 15.086 personas de cero a diecinueve años de edad, lo que le convierte en el barrio con las porcentaje de población joven más alto (Observatorio de Estadística Municipal de Zaragoza)

### **3.3.-RECURSOS COMUNITARIOS EN EL BARRIO DEL ACTUR**

Nos ha parecido interesante, en nuestro afán por acercarnos a la realidad existente en la intervención con menores en situación y/o exclusión en el barrio del Actur de la ciudad de Zaragoza, poder atender a como se interviene con ellos desde las asociaciones de "Aldeas Infantiles", "Mancala", "Educadores de Calle", "Os Mesaches", "El Centro Municipal de Prevención de las Adicciones" y "Barbol". La información obtenida para la elaboración de este punto del capítulo ha sido obtenida de primera mano debido a la realización de la asignatura del Prácticum de Intervención de dos de los integrantes del grupo de trabajo a través de la propia experiencia de la praxis profesional así como del conocimiento de los diferentes recursos sociales con los que se contaba en el barrio del Actur de la ciudad de Zaragoza. Dicha información se obtuvo pues entre los meses de septiembre del año 2012 y enero de 2013.

#### **3.2.1.-Asociación Mancala**

La Asociación Mancala se constituye en el año 1996, por el acuerdo común de cuatro entidades: "Hijas de María Auxiliadora" [Salesianas], "Cáritas", "Asociación Os Mesaches" y "Fundación San Valero". Éstas entidades, desde su presencia en el barrio y desde su experiencia en diversos ámbitos, deciden aunar esfuerzos y desarrollar, de forma coordinada, proyectos de prevención y de inserción social en la zona del Actur de Zaragoza. Es una entidad sin ánimo de lucro y de iniciativa social. En 2007 la Asociación Mancala asume la gestión

única de los tres proyectos: Centro sociolaboral Áctur, Centro de Tiempo Libre Sin Mugas y Proyecto Maín Mujer. En relación a los objetivos del proyecto, La asociación Mancala tiene como objetivos primordiales:

Tabla número 2, Objetivos Asociación Mancala

La educación de niños/as, adolescentes y jóvenes
Formación e integración social de la mujer
Formación y actuación del voluntariado social.
La orientación y la búsqueda de empleo de jóvenes y adultos
La atención a demandas originadas por el fenómeno de la inmigración
El trabajo en red

Fuente: Elaboración propia, (2013)

La Asociación Mancala está inmersa en tres proyectos diferentes; "El Centro de Tiempo Libre Sin Mugas", "el centro Socio Laboral Actur" y "el proyectos MaínMujer". Cada uno de ellos es llevado a cabo por personal vario y con diferentes horarios. El proyecto Maín Mujer es un proyecto dirigido a la formación e inserción social de la mujer que acoge a mujeres de todas las edades ofreciendo la atención, la acogida, el seguimiento y la derivación, actividades lúdicas y culturales para el disfrute de la convivencia y de las relaciones interpersonales y también espacios de encuentro y comunicación. Lo promueve un equipo educativo y va orientado a adultos mayores de 18 años y se ofrece una educación permanente de adultos así como talleres.

El "Centro de Tiempo Libre Sin Mugas" se configura como una plataforma de integración socioeducativa en el ocio para niñas/os y adolescentes de entre 6 y 18 años. Ofrece programas y diversas actividades de lunes a viernes con un horario de 16:30h a 20:00h, aunque muchos sábados Mancala abre sus puertas de 11:00 a 14:00h. Algunos fines de semana se hacen noches alternativas y salidas y para el verano se oferta la escuela abierta.

Por último, el centro Sociolaboral Actur, Es un recurso socioeducativo y formativo para los y las jóvenes, especialmente del barrio del Actur. Se ofrecen, programas de escolarización y programas de seguimiento e inserción. Estos dos programas están dirigidos principalmente a exalumnos que están desempleados y quieren modificar su situación laboral y formativa. El Centro sociolaboral ACTUR forma parte de la red de Centros Sociolaborales de Zaragoza, promovidos por el Ayuntamiento de Zaragoza. De los tres proyectos que se desarrollan en la Asociación Mancala los que verdaderamente nos ocupan, debido a que trabajan directamente con los menores en riesgo y/o exclusión social son el "Centro de Tiempo Libre Sin Mugas" y "El Centro SociolaboralActur".

Mediante la creación de espacios lúdicos de referencia, con una propuesta de actividades desde la educación de valores, desde el reconocimiento de las pautas culturales de los/las participantes y la coordinación con otros recursos sociales de la zona, el proyecto Sin Mugas, ha conseguido ser una alternativa a la calle, preventiva de situaciones de riesgo y de exclusión sociales dando respuesta a las diferentes necesidades personales, de ámbito familiar, sociales y educativas de los niños, adolescentes y jóvenes que han participado en el mismo. Las actividades diarias se organizan por grupos de edad en horario de 17:00 a 20:00h, de martes a viernes.

Desde el Centro SociolaboralActur pretenden ser un espacio de formación teórico práctico que potencie los aspectos necesarios para favorecer la socialización y la integración del joven, como una forma de incrementar el trabajo, por medio del aprendizaje de conocimientos y habilidades.

El proyecto educativo plantea acciones encaminadas a dar respuesta a los jóvenes con mayores dificultades de la zona, como alternativa a la calle y a la falta de motivación, y también como forma de prevenir las situaciones de riesgo que desembocan en el fracaso escolar y, en algunas ocasiones, en el fracaso personal y social de los mismos. La oferta educativa ha sido la siguiente:

-Escolarización externa Aula taller, dirigida a chicas de 15 años como alternativa a la escolarización obligatoria.

-Programas de cualificación profesional inicial, dirigida a jóvenes de 16 a 21 años que no hayan obtenido el graduado en ESO ni cuenten con titulación alguna.

-Programa de seguimiento e inserción, que tiene como prioridad realizar el acompañamiento y la intervención educativa de la población juvenil matriculada en años anteriores en el centro, y que no se haya inserta en otras estructuras formativas o empresas, con el fin de favorecer su integración, especialmente la inserción laboral.

En relación a los recursos personales que poseen vamos a hablar de los dos proyectos que se refieren al trabajo con menores. En El Centro de Tiempo Libre Sin Mugas en cuanto a los recursos personales, en Sin Mugas hay una coordinadora del centro y trabajadora social, una trabajadora social a media jornada y la otra media educadora, un monitor de tiempo libre y siete educadores. En relación a los voluntarios, en la actualidad hay tres. Destacar también el número elevado de personal en prácticas, puesto que cinco profesionales se encuentran en periodo de prácticas. En el Centro sociolaboral encontramos ocho docentes de las diferentes áreas que trabajan así como una coordinadora.

### **3.2.2.-Aldeas Infantiles**

El Centro de Día de Aldeas infantiles se puso en marcha en el año 2002 para dar respuesta a una serie de necesidades detectadas en el barrio del Actur como fruto de la construcción de un buen número de viviendas sociales por parte del Ayuntamiento y la Diputación General de Aragón. El Centro de Día vino a ampliar el número de dispositivos con los que cuenta la Organización en la Comunidad Autónoma con el objetivo de que se produzca la Integración familiar y social de los niños, niñas y jóvenes con los que se trabaje.

Si atendemos directamente a los propios objetivos del centro de día diremos que el objetivo general de la intervención que se produce desde el centro gira entorno a la “atención a la infancia y a la juventud para la mejora de su actitud personal, del rendimiento escolar, de sus momentos de ocio y una plena integración social, apoyando a la familia, a los centros escolares y a las instituciones que actúan en el entorno del menor” (Memoria Aldeas Infantiles, 2012:6) De este objetivo general del Centro de Día se desprenden una serie de objetivos específicos:

Llevar a cabo una reflexión compartida, que a través de una actuación planificada nos lleve a fomentar y a compartir con los profesionales que trabajan en el área de la infancia y juventud, programas, objetivos y acciones que aúnen esfuerzos para mejorar la calidad de la intervención.
Favorece la integración: de todos los miembros de la unidad familiar en su entorno social y potenciar su autonomía.
Identificar la relación del menor con su familia y como propuesta de trabajo educativo.
Favorecer la no estancia del menor en la calle.
Atender a menores y jóvenes en situación de riesgo, procurándoles la integración necesaria para incorporarse a la vida social del barrio y de la ciudad.
Ofrecer la ayuda educativa y formativa necesaria a la infancia y juventud para la mejora de sus aptitudes personales, rendimiento escolar y aprovechamiento de momentos de ocio y tiempo libre, y compensar las deficiencias socio-educativas provocadas por su situación tanto en el seno de la familia como en el entorno

En relación a los diferentes programas que se llevan a cabo desde el centro de día, actualmente son tres, Atención a niños y jóvenes en situación de riesgo social y sus familias, Integración y deporte y el programa de Becas de Comedor Escolar para educación Infantil y primaria. Habría que destacar la interrelación de los tres programas dentro de la propia organización del centro puesto que poseen servicios complementarios. Dentro del Programa de Atención a niños y jóvenes en situación de riesgo social y sus familias se poseen los siguientes servicios: refuerzo escolar, apoyo alimenticio (comedor, meriendas y cenas), asesoramiento y orientación socioeducativa y servicios ocio y tiempo libre en periodo vacacional. Una vez delimitados los servicios que

se prestan a los menores y a sus familias, también se realizan una serie de talleres educativos con los menores y talleres formativos para los adultos.

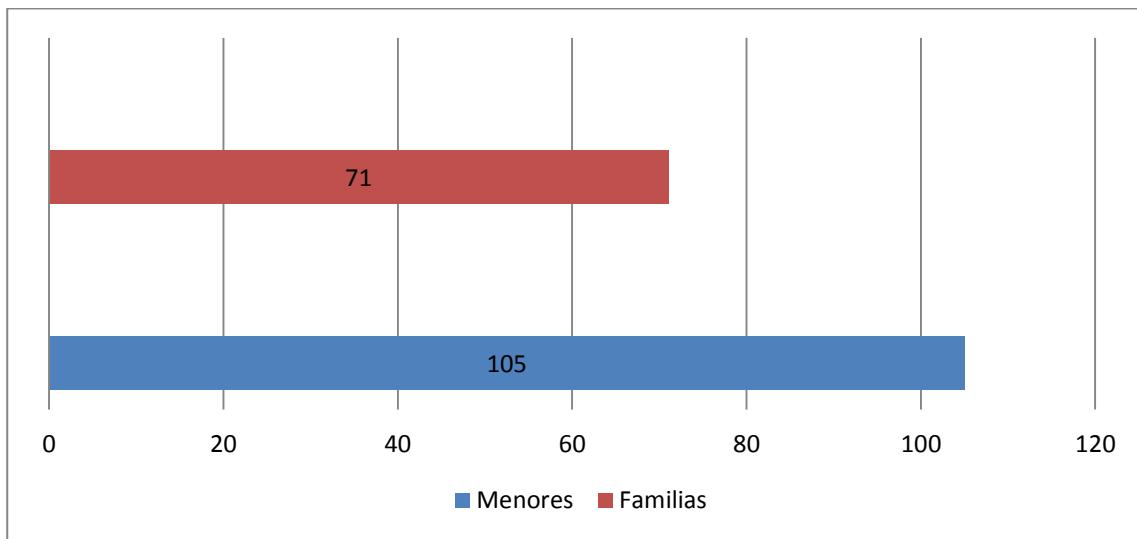
En relación al segundo programa, Integración y Deporte, decir que al igual que el anterior es un programa pensado para niños y niñas así como para sus padres, madres y familia extensa incluida dentro de las unidades familiares. Tanto para los menores como para sus familias podemos encontrar talleres deportivos y salidas a eventos deportivos. El tercer programa, el de Becas de comedor escolar para Educación Infantil y Primaria es un programa que emana de la asunción de una necesidad primaria como es la alimentación. En la actualidad la mayor parte de los menores acceden al Centro de Día derivados de los centros educativos. En la actualidad se gestiona dicho programa con seis centros escolares como son El CEIP José Antonio Labordeta, Río Ebro, Lucien Briet, Cortes de Aragón, Agustina de Aragón y Josefa Amar y Borbón.

En el Centro de Día se posee también la figura de un colaborador externo como es el psicólogo que en estos momentos se encuentra desarrollando dos programas. Lleva a cabo el Programa de Asesoramiento psicológico y terapéutico a nivel individual y familiar así como el Programa de Apoyo familiar y modificación de conducta entre los Equipos de Orientación Educativa de los Centros educativos así como con las familias del centro de día.

El centro abre sus puertas para la atención a los menores en situación riesgo y/o exclusión social desde las cuatro y media a las ocho de la tarde de lunes a viernes. Las mañanas están destinadas al trabajo con las familias. Todas las tardes encontramos tres actividades diferenciadas, apoyo escolar, talleres educativos y actividades deportivas. Desde las dos del mediodía a las cuatro y media de la tarde, el Centro de Día ha puesto en marcha recientemente un servicio de comedor para los y las adolescentes que acuden al centro así como familiares de los mismos.

A continuación vamos a mostrar los menores y familias que se están atendiendo en la actualidad desde el Centro de Día de Aldeas Infantiles de forma total así como desde cada uno de los programas que están implantados dentro del mismo.

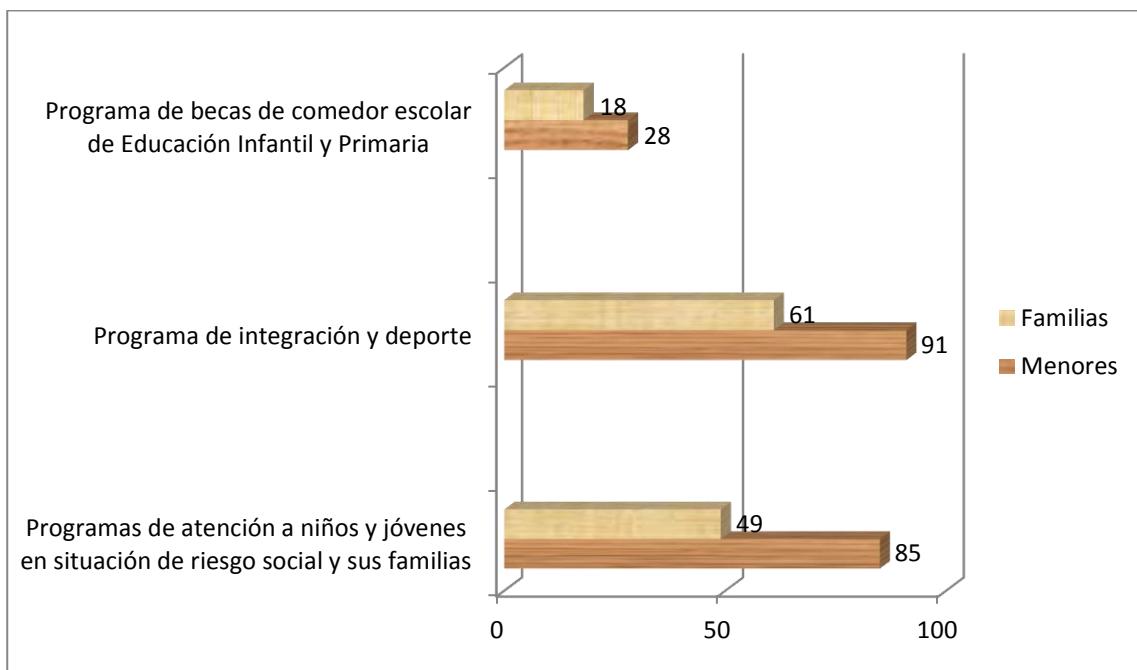
Gráfico número 2, Atención de menores y familias en el Centro de Día



Fuente: elaboración propia, (2013)

Como podemos ver, actualmente se están atendiendo a 105 menores desde el Centro de día así como 71 familias. Con intención de mostrar los menores y las familias que son atendidas actualmente por cada uno de los diferentes programas implantados con la población que atiende dicha organización podemos observar el gráfico siguiente.

Grafico número 3, Atención de menores y familias en el Centro de Día por Programas.



Fuente, Elaboración propia, (2013)

De los datos podemos ver que en la primera gráfica, se muestran el total de menores y familias con las que se interviene desde el Centro de Día y en la gráfica número dos podemos ver como de los tres programas que se están realizando en la actualidad. Los datos pueden parecer llamativos debido a que si se realiza la suma de los menores que están siendo atendidos desde los diferentes programas, nos aparece un número más elevado que el total. Esto tiene que ver con que en la gráfica número uno se atiende a los menores y familias sin contabilizar los y las que participan en varios de los programas a la vez. En relación a los recursos de personal con los que cuenta el centro, encontramos a la directora del mismo y trabajadora social, una administrativa y seis educadores. En relación a los programas, en Programa de Integración y deporte es el programa en el que convergen más menores y familias debido a que es el que aglutina un mayor número de servicios. De la misma forma, además de los profesionales contratados, el Centro de Día cuenta con un amplio abanico de profesionales que se encuentran en periodo de prácticas así como trabajando como voluntariado específico en áreas muy concretas y talleres. Cuatro profesionales están en periodo de prácticas y seis son los voluntarios que forman parte del equipo de trabajo del Centro.

### **3.2.3.-Educadores de Calle, Os Mesaches, Centro Municipal de Prevención de las Adicciones y Barbol.**

Para la descripción de los recursos de los que a continuación vamos a hablar nos hemos servido de la realización de un fichero elaborado por el equipo de trabajo con los recursos del barrio. Debido a que nos fue difícil que los diferentes recursos nos pudieran atender, se realizó telefónicamente y hemos elaborado una tabla para mostrar aquellos datos que nos han sido proporcionados.

Tabla número 3, Recursos del Barrio del Actur

Centro Municipal de Prevención de Adicciones. (CMAPA)	
Domicilio	Avda. Pablo Ruiz Picasso, 59. 50018. Zaragoza.
Área	Intervención social
Titular	Pública
Población Atendida	Menores de colegios, institutos o centros que trabajan con dicho colectivo. Adolescentes y adultos con algún tipo de adicción.
Atención ofrecida	Atención a las adicciones y prevención de las mismas.
Organización	Acuden al centro y una vez allí les orientan desde el mismo o les ofrecen otros recursos. En el caso de la orientación a centros escolares, ellos mismos crean los manuales para su posible implantación.
Recursos humanos	2 psicólogas y 4 educadoras.
Educadores de Calle	
Domicilio	C/ Alberto Duce, 2, 50018, Zaragoza.
Área	Infancia. Servicios Sociales comunitarios
Titular	Pública
Población Atendida	Niños en riesgo o conflicto social de 8 a 16 años. Infancia y adolescencia.
Atención ofrecida	Actividades relacionadas con el tiempo libre en la calle y el deporte. Conversaciones, seguimiento de chicos y chicas con grupos. Acompañamiento y acercamiento al Centro de Tiempo Libre.
Organización	Buscan colaboración para las actividades y el personal, trabajan con infancia en riesgo o conflicto social, todo ello gestionado por el Centro de Tiempo Libre Os Mesaches. No hay actividades marcadas
Recursos humanos	2 equipos de educadores del Ayuntamiento de Zaragoza y 2 personas responsables municipales.
Centro de Tiempo Libre "Barbol"	
Domicilio	C/ Alberto Duce, 2, 50018. Zaragoza.
Área	Infancia, Intervención Social
Titular	Pública
Población Atendida	Menores de 3-14 años
Atención ofrecida	Actividades de tiempo libre
Organización	De lunes a viernes de 17 a 20 h. Sábados de 11 a 13,30 h. y de 17 a 19,30 h.
Recursos humanos	6 educadores, 1 técnico de infancia, 1 psicóloga y 1 trabajadora social perteneciente a los Servicios Sociales.
Centro de Tiempo Libre "Os Mesaches"	
Domicilio	C/ Octavio Paz, 16 50018 Zaragoza

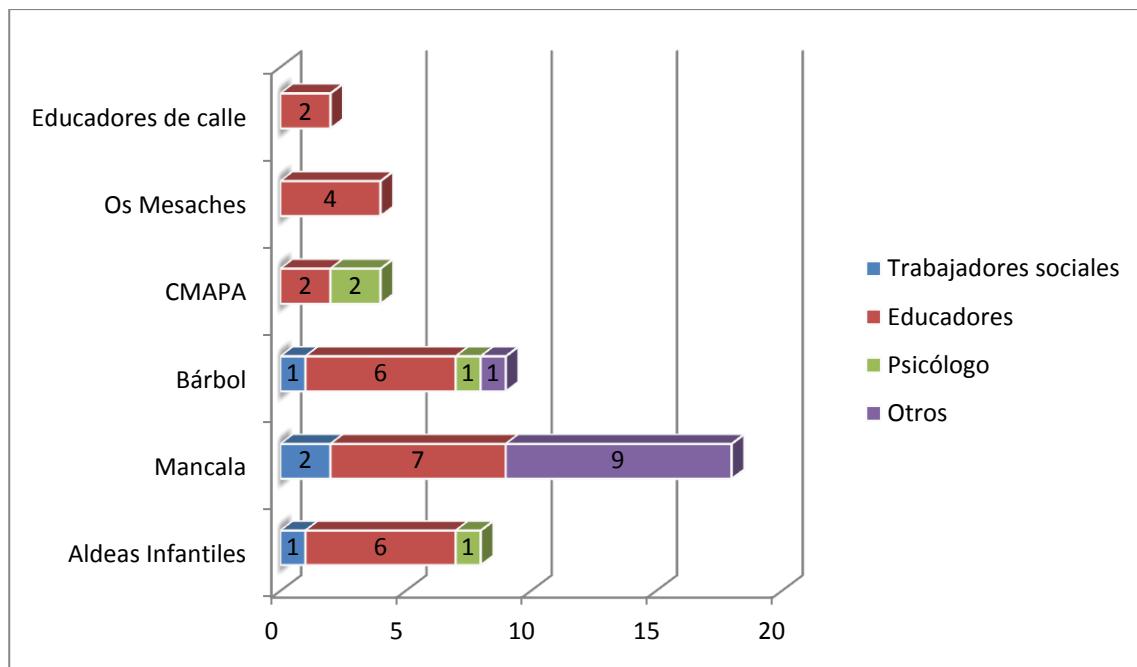
Área	Infancia
Titular	Privada
Población Atendida	Niños en riesgo o conflicto social de 3 a 14 años.
Atención ofrecida	La actividad está marcada por las siguientes líneas de trabajo: prevención y denuncia de situaciones de riesgo, fomento de la participación social, promoción del voluntariado y sensibilización de la población.
Organización	Divide sus grupos de edad estables, atendiendo a los estadios evolutivos. Lunes : Pingolines de 3 a 4 años, Martes : Pingolines de 5 a 6 años, Miércoles : Zagalines de 7 a 8 años, Jueves : Zagalines de 9 a 10 años, Viernes : Mesaches de 11 a 14 años y Sábado : Pingoleta (actividades deportivas y culturales ) 9 a 14 años
Recursos humanos	4 educadores.

Fuente: elaboración propia, 2013

Teniendo en cuenta los datos mostrados en esta tabla podemos ver que todos los recursos se ubican en zonas muy próximas unos de otros. Todos los recursos excepto el Centro Municipal de Prevención de Adicciones trabajan en el área de infancia. El Centro Municipal de Prevención de las Adicciones concretamente lo hace desde la intervención social y dentro de esta intervención social no deja de atender a los menores a través de sus diferentes programas puesto que la prevención con ellos forma parte de la intervención social que se aboga desde el éste recurso comunitario. En relación a la población atendida todos los recursos inciden en que los menores se encuentran en riesgo o conflicto social. Atendiendo a la atención que dispensan y entorno a la que gira su intervención los diferentes recursos, salvo el Centro Municipal de Prevención de las Adicciones, identifican la realización de actividades de tiempo libre así como el refuerzo educativo como los principales ámbitos sobre los que intervenir para paliar las necesidades con las que cuentan los menores.

En relación a los recursos vamos a relacionar ahora los diferentes profesionales que cada uno de los recursos posee en sus equipos de trabajo dedicados a la atención directa con los menores.

Gráfica número 4, Recursos humanos en atención directa con menores en los recursos.

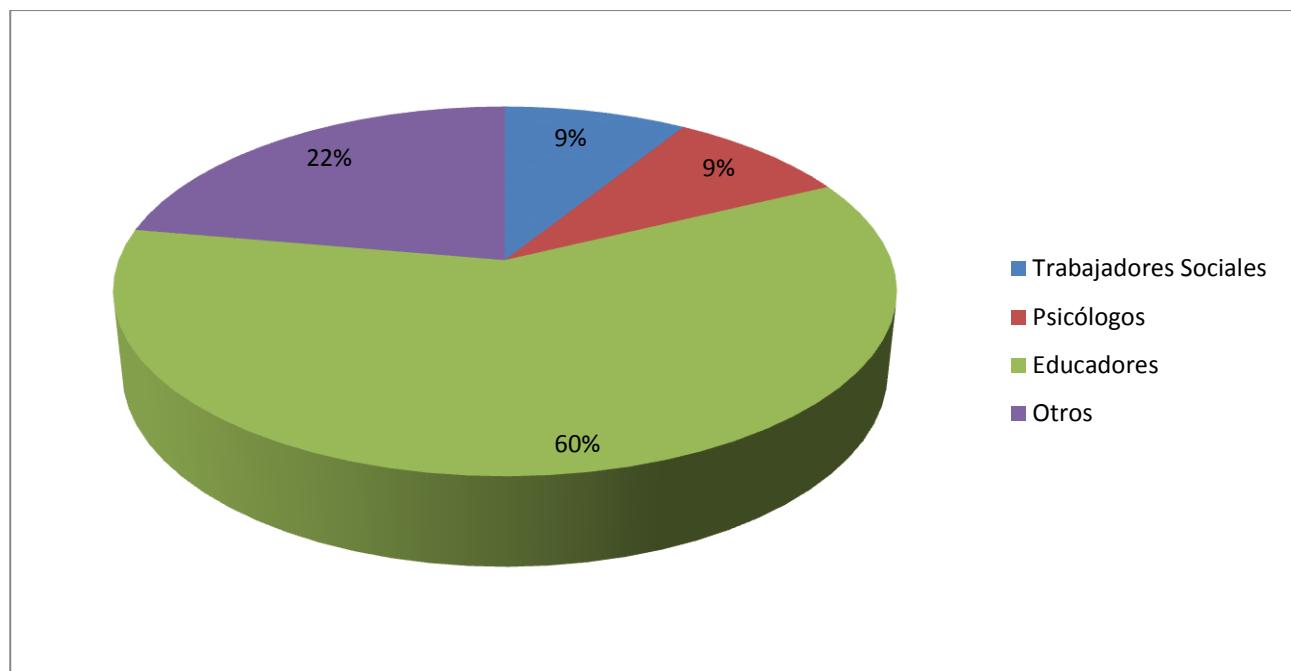


Fuente: elaboración propia, (2013)

En la gráfica que acabamos de realizar se puede ver en número de profesionales que están contratados realizando atención directa de los menores en situación de riesgo y/o exclusión social en los recursos especificados. En el eje de abscisas hemos colocado las diferentes asociaciones y hemos utilizado cuatro categorías diferenciadas, trabajadores sociales, educadores y psicólogos y otros. La categoría otros se refiere a profesionales como los docentes o los monitores de tiempo libre. En el caso del Centro de Tiempo libre Bárbol, en la categoría otros encontramos un técnico de infancia. Si atendemos a la Asociación Mancala, el hecho de contar con dos proyectos que desarrollan trabajos muy dispares favorece la integración en esos equipos de trabajo de personal de otras especialidades y por ese motivo cuentan en su equipo de trabajo con ocho profesores y un monitor de tiempo libre, figura que no viene recogida en ninguno de los otros recursos como tal pero que sí que es posible atender a ella si se repara en la formación de los diferentes profesionales. De esta gráfica se desprende también el hecho de que al parecer, el profesional que más se contrata debido a las necesidades detectadas es el educador. Este hecho podría ser explicado debido al tipo de recursos que trabaja con menores.

No olvidemos que estamos hablando de ámbito de la prevención y que la mayoría de estos centros realizan actividades de ocio y tiempo libre pero por ello también es reseñable que únicamente uno de los recursos posea un monitor de tiempo libre contratado como tal. hay anteriormente apuntábamos, sería necesario acceder a la formación que poseen dichos profesionales y más adelante abordaremos el tema de los perfiles profesionales. Relacionando la gráfica anterior con la que a continuación presentamos, tenemos que hablar ahora de los porcentajes que cada uno de estas profesiones tiene del total de profesionales del ámbito de la prevención en los recursos que trabajan con menores en riesgo y/o exclusión social en el barrio del Actur en la ciudad de Zaragoza.

Gráfica 5, Ámbitos Profesionales.



Fuente: elaboración propia (2013)

Del siguiente gráfico, tal y como podíamos dilucidar en la gráfica anterior, extraemos que el profesional que más predomina en el ámbito de la prevención con menores en los recursos estudiados es el educador. Es llamativo que el porcentaje de trabajadores sociales sea el mismo que el de psicólogos puesto que la mayoría de recursos no realizan atención psicosocial con las familias y se centran en el aprovechamiento del ocio y del tiempo libre.

Tal y como anteriormente decíamos, en los siguientes puntos del capítulo vamos a ir desgranando el perfil de estos trabajadores.

### **3.3 LA PERCEPCIÓN DE LAS FAMILIAS Y LAS VARIABLES ANALIZADAS.**

Para comenzar, se han recopilado los datos obtenidos en los cuestionarios respondidos por los participantes usuarios de los centros. Hemos realizado una tabla con el fin de plasmar el perfil de cada uno de los participantes, a partir de la cual analizaremos más adelante cada variable. Concretamente, las variables a las que vamos a hacer referencia no son otras más que la edad, el sexo, el estado civil, la procedencia, el núcleo familiar, el nivel de estudios, la formación, la situación laboral, las prestaciones recibidas, los ingresos percibidos y por último el conocimiento de los recursos del barrio. En la siguiente tabla podemos observar en conjunto los datos básicos de los participantes, así como los miembros que componen la unidad familiar, la formación, la situación laboral y los tipos de prestaciones que reciben.

Tabla número 4: datos del grupo 1, familiares usuarios de los centros.

	Edad	Sexo	Estado civil	Procedencia	Unidad Familiar	Formación	Sit. Laboral	Prestación	Tipo de prestación
<b>1</b>	42	F	Separada	Marruecos		Secundaria	Desempleada	Sí	- Subsidio por desempleo. - IAI
<b>2</b>	34	F	Casada	Marruecos	4	Bachillerato	Ocupada	Sí	- IAI - Ayuda de entidades sociales.
<b>3</b>	33	F	Soltera	España	4	Ciclo formativo / FP	Desempleada	Sí	- Subsidio por desempleo.
<b>4</b>	49	M	Casado	Argelia	4	Primaria	Desempleado	No	No recibe
<b>5</b>	49	M	Casado	Marruecos	4	Primaria	Desempleado	No	No recibe
<b>6</b>	39	F	Soltera	Portugal (etnia gitana)	7	Primaria	Desempleada	Sí	- Prestación por hijo a cargo.
<b>7</b>	54	F	Casada	Marruecos	4	Primaria	Desempleada	No	No recibe
<b>8</b>	52	F	Casada	Marruecos	4	Otros	Desempleada	Sí	- Subsidio por desempleo.
<b>9</b>	53	F	Casada	Marruecos	4	Primaria	Desempleada	Sí	- Otras
<b>10</b>	53	F	Casada	Senegal	5	Estudios	Desempleada	No	No recibe

	<b>Edad</b>	<b>Sexo</b>	<b>Estado civil</b>	<b>Procedencia</b>	<b>Unidad Familiar</b>	<b>Formación</b>	<b>Sit. Laboral</b>	<b>Prestación</b>	<b>Tipo de prestación</b>
						superiores			
<b>11</b>	41	F	Casada	España (etnia gitana)	4	Primaria	Desempleada	Sí	IAI
<b>12</b>	42	F	Divorciada	Marruecos	5	Secundaria	Desempleada	Sí	- Prestación por hijo a cargo. - IAI
<b>13</b>	42	F	Casada	Argelia	4	Estudios superiores	Desempleada	No	No recibe
<b>14</b>	34	F	Soltera	España (etnia gitana)	3	Primaria	Desempleada	Sí	- Prestación por hijo a cargo. - Subsidio por desempleo.
<b>15</b>	24	F	Soltera	España	3	Ciclo formativo / FP	Desempleada	Sí	- Prestación por hijo a cargo. - Ayuda de integración familiar.
<b>16</b>	35	F	Separada	España (etnia gitana)	3	Ciclo formativo / FP	Ocupada	Sí	- Prestación por hijo a cargo. - Ayuda de integración familiar.
<b>17</b>	37	F	Soltera	España (etnia gitana)	4	Secundaria	Ocupada	No	No recibe
<b>18</b>	34	F	Soltera	España	5	Primaria	Desempleada	No	No recibe
<b>19</b>	33	M	Viudo	Argelia	4	Ciclo formativo / FP	Desempleado	Sí	Otros.
<b>20</b>	49	F	Divorciada	Española	3	Ciclo formativo / FP	Desempleada	Sí	- Prestación por hijo a cargo. - Subsidio por desempleo. - Pensión alimenticia.

Fuente: elaboración propia, 2013.

En esta tabla podemos observar que el perfil de las familias es de usuarios de mediana edad, de procedencia española, portuguesa, argelina y marroquí. La mayoría se encuentran en situación de desempleo, y reciben ingresos de prestaciones sociales. El nivel de estudios en general es bastante bajo, puesto que hay muy pocos participantes que superen los estudios de Secundaria. En

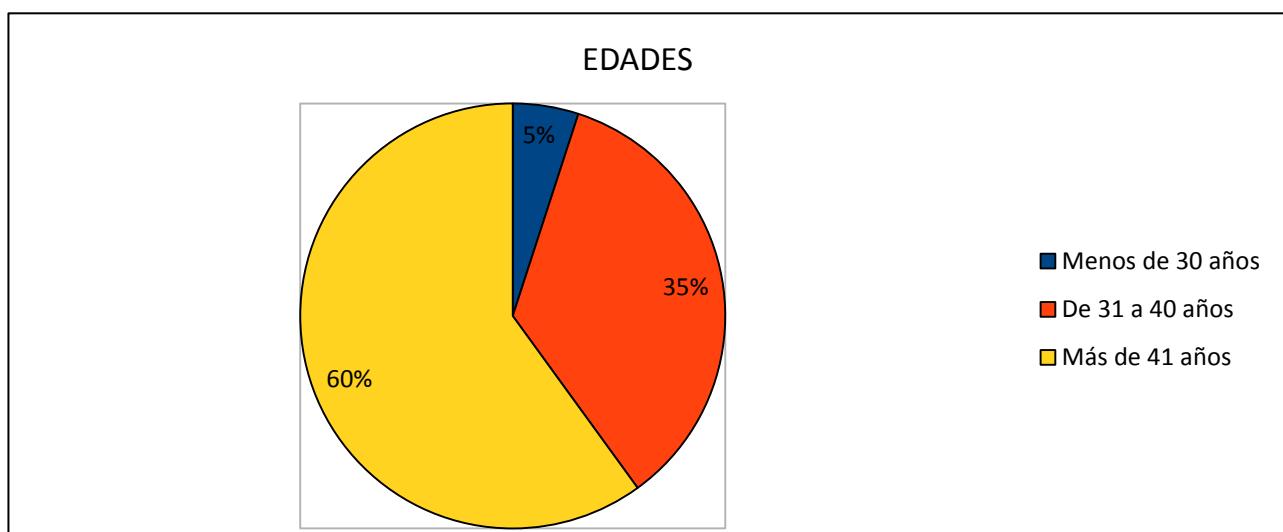
cuanto a la unidad familiar, son familias numerosas en las que conviven más de 4 miembros.

A continuación vamos a analizar cada variable a partir de los resultados de los cuestionarios de este grupo. Recordamos que fueron seleccionadas 20 personas al azar para completar los cuestionarios descritos anteriormente. Todas estas personas residen en el Barrio del Actur de Zaragoza, a continuación, se explica detalladamente su perfil:

### **3.3.1.-Edad**

En esta variable vamos a analizar las edades de los familiares que han participado en la realización de la presente investigación a través de unos cuestionarios. Hemos hecho la división por 3 grupos de edades: menores de 30 años, entre 31 y 40 años, y mayores de 41 años.

Gráfico número 6: Edad de los participantes.



Fuente: elaboración propia (2013)

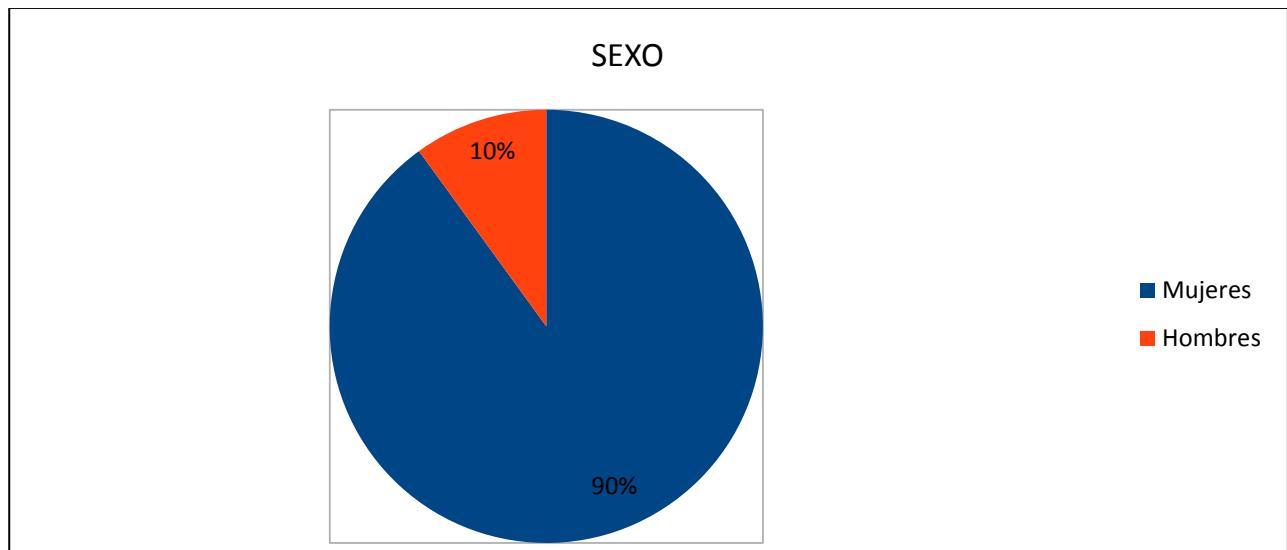
El grupo de participantes oscila entre los 24 y 54 años, con una media de edad de 41 años aproximadamente. Se compone por un 5% de menores de 30 años, un 35% de personas entre 30 y 40 años y un 60% de mayores de 40 años. Con estos porcentajes podemos observar que las personas mayores de 40 años

son las que más se implican en las actividades de los centros, ya que suele ser complicado que la gente joven lo haga. Además, hemos observado que el estado civil de la mayoría de los participantes menores de 35 años es soltera/o, separada/o, divorciada/o o viuda/o, exceptuando una persona casada. Esto puede estar relacionado con el reparto de tareas en el hogar, que recaen fundamentalmente en los participantes menores de 35 años al no poder hacer una repartición entre los cónyuges. Esta situación contribuye a que los participantes de este rango de edad estén más ocupados y por ello no saquen tiempo para implicarse en las actividades del centro social al que pertenecen.

### **3.3.2.-Sexo:**

La variable sexo nos indica que los participantes son mayoritariamente mujeres, formando un 90% del grupo frente a un escaso 10% de hombres.

Gráfico número 7: Sexo de los encuestados.



Elaboración: fuente propia, 2013.

Respecto al sexo, es un grupo formado mayoritariamente por mujeres. Esta gran diferencia de participantes hombres (3) y mujeres (17) responde a la mayor implicación femenina en la tarea del cuidado y educación de los hijos. Esta diferencia también puede tener su justificación en el importante papel que tiene la mujer en el ámbito de las tareas familiares en otras culturas: más adelante podremos observar el alto porcentaje de procedencia marroquí (30%)

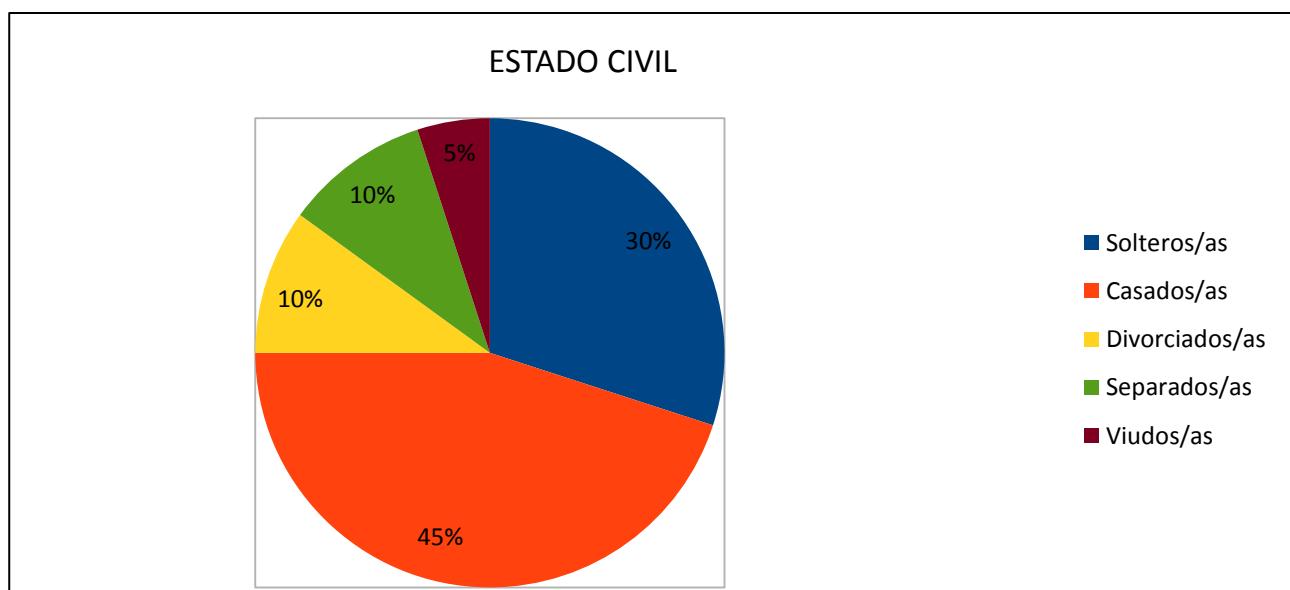
y española (40%).

Es necesario indicar que de las 17 mujeres que componen el grupo, 5 son de etnia gitana. Creemos que es un aspecto importante a analizar, puesto que según un estudio llamado "Voces de mujeres gitanas" realizado por el Área de Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Málaga, el rol que desempeñan las mujeres de etnia gitana es muy importante debido a que son las encargadas del cuidado de la familia. Sin embargo, este tema lo desarrollaremos más adelante, en el punto 3.3.4: Procedencia de los usuarios.

### **3.3.3.-Estado civil:**

El estado civil de los participantes queda establecido de la siguiente manera: el 55% de los encuestados están solteros, divorciados, separados o viudos, mientras que el 45% restante está casado.

Gráfico número 8: Estado civil de los participantes.



Elaboración: fuente propia, 2013.

El hecho de que en más de la mitad de las familias sea probable que sólo entre un salario en el hogar (sumado al 80% de desempleo que veremos más adelante en el punto 3.3.7: Situación laboral) justifica que el perfil de los usuarios que acuden a los recursos sociales del barrio del Actur, responda a un

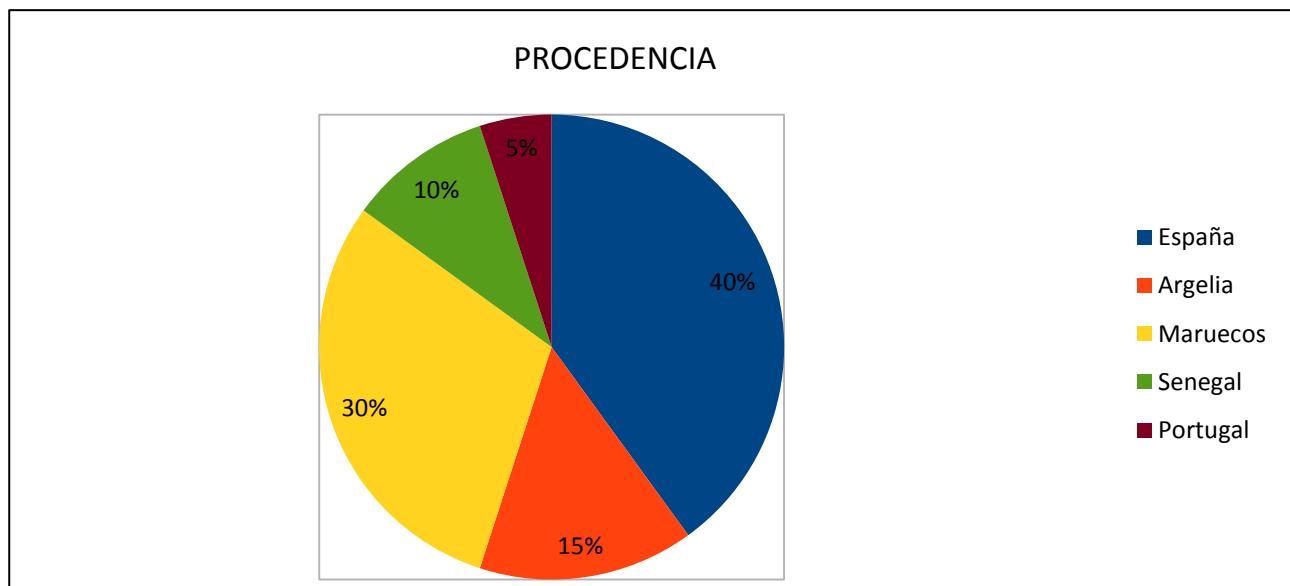
perfil de bajos ingresos económicos en el hogar familiar.

Además, la influencia de una familia bien estructurada contribuye a una mejor cobertura de las necesidades básicas de los menores. Como veremos más adelante, en el análisis de la percepción de los profesionales, las principales necesidades que manifiestan los menores que acuden a los centros sociales son: baja autoestima, falta de habilidades sociales, falta de hábitos de higiene, apoyo escolar, falta de imposición de normas, conflictos familiares y sociales... que se corresponden con el déficit de un patrón familiar estable de disciplina, afecto y enseñanza de habilidades y valores. Por ello, el perfil de los menores usuarios de los centros responde a la pertenencia a una familia con problemas afectivos y financieros.

### **3.3.4.-Procedencia de los usuarios:**

En cuanto a la procedencia, se clasifican por: un 40% de procedencia española, un 15% argelina, un 30% marroquí, un 10% de Senegal y un 5% de Portugal.

Gráfico número 9: Procedencia de los familiares de los usuarios.



Fuente: Elaboración propia, 2013.

Como hemos mencionado anteriormente, hay que destacar el alto porcentaje de mujeres de otras culturas que se implican en la participación de actividades del centro social al que acuden sus hijos.

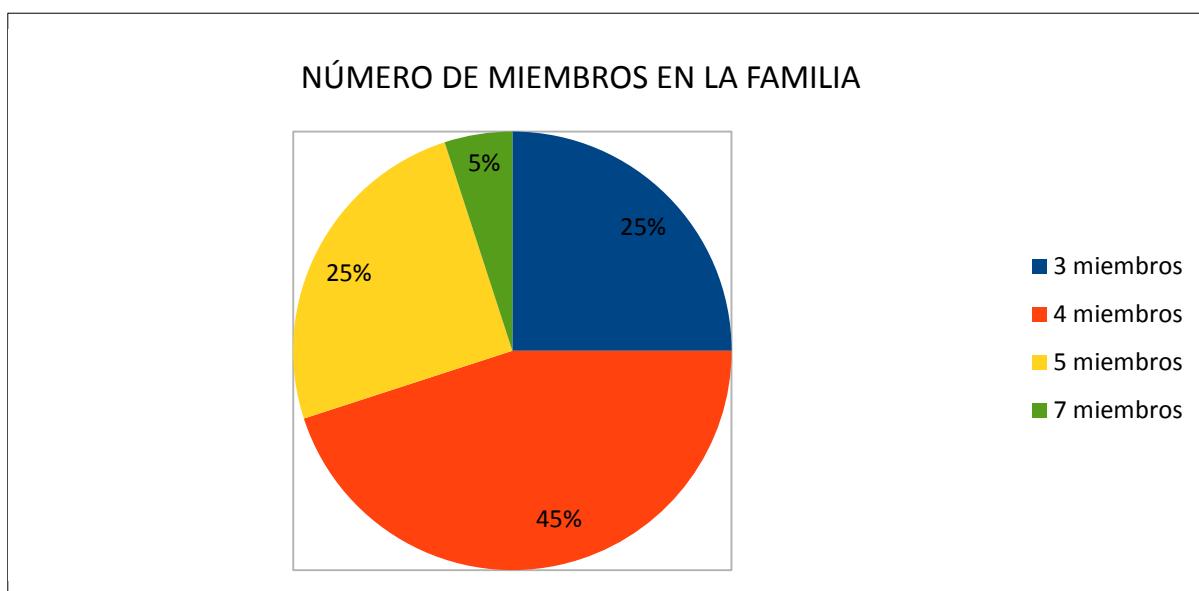
Es importante señalar que el 25% de las participantes de los cuestionarios son de etnia gitana (cuatro de procedencia española y una de procedencia portuguesa). Según la investigación “Voces de mujeres gitanas” se justifica la presencia dominante de participantes mujeres debido al importante rol que obtiene la mujer en la familia. Esto es debido a que, en la cultura gitana, las mujeres constituyen el motor de la familia, son las cuidadoras y encargadas de las tareas domésticas, y tienen un papel relevante tanto como pilar del sustento familiar, como en la transmisión de valores. Esta presencia también es debida al alto porcentaje de población gitana en la ciudad de Zaragoza. Según la Fundación Secretariado Gitano (2005) es complicado cuantificar con exactitud la población gitana que vive en Zaragoza. Sin embargo, aproxima a una cifra de 21.000 personas de etnia gitana que viven en la Comunidad Autónoma de Aragón, concentrándose más del 50% en el municipio de Zaragoza. Con la realización del gráfico y de los porcentajes obtenidos podemos ver como el hecho de que el 60% de la muestra sea población inmigrante da muestras de la situación de vulnerabilidad existente.

En cuanto a la población de procedencia marroquí, Marruecos es el tercer país más representativo de la población inmigrante en Zaragoza, con un total de 8.078 personas (estadísticas web Ayuntamiento de Zaragoza, 2012). Como bien sabemos, la cultura marroquí se ajusta a los preceptos y normas del Islam, que otorga a la mujer el deber de educar y criar a los hijos, aunque también es importante su actividad en la sociedad, siempre y cuando esto no distraiga de sus obligaciones en el hogar. Por ello, es notable su implicación en las actividades que conciernen a sus hijos, en este caso, en los recursos sociales del barrio del Actur.

### **3.3.5.-Nucleo familiar**

Respecto al número de personas que componen el núcleo familiar, podemos observar que el 75% de las familias tiene entre 4 y 7 miembros, es decir, se trata de familias numerosas.

Gráfico número 10: Componentes del núcleo familiar.

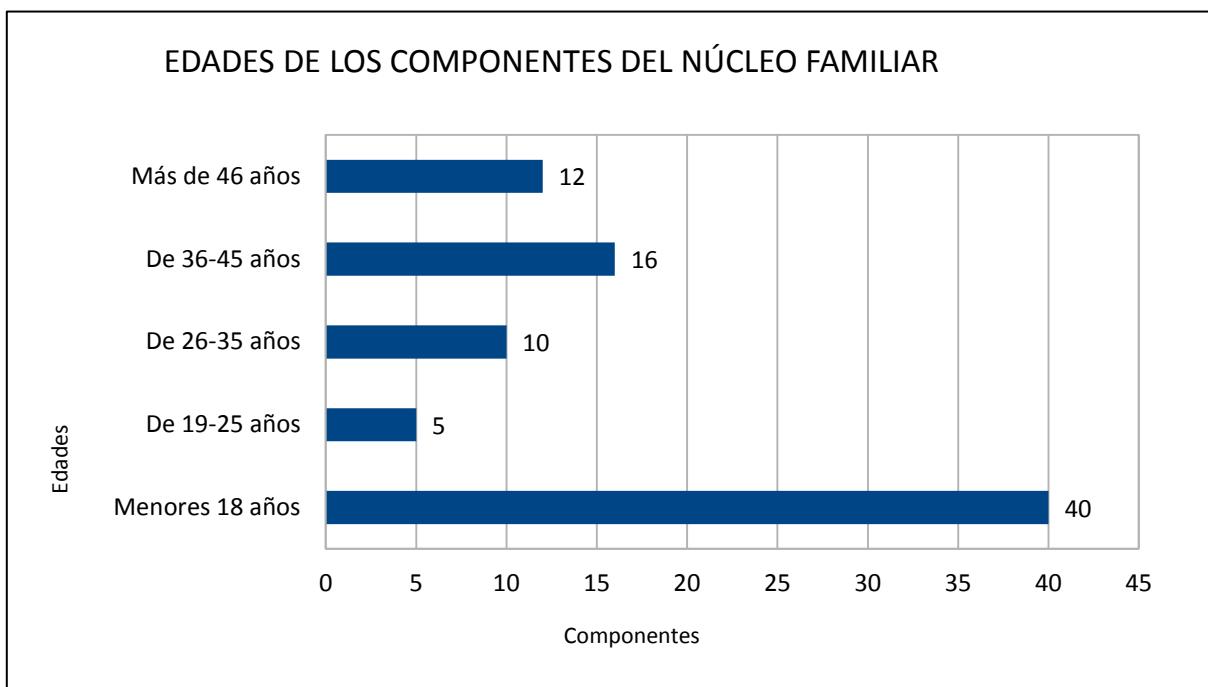


Fuente: Elaboración propia (2013)

Debido al alto porcentaje de hogares con menores, más adelante desglosaremos los grupos de menores clasificados por edades, puesto que no son iguales las necesidades que presenta un menor de 6 años a las que presenta un menor de 15. Por ello, procederemos a analizar estas necesidades correspondientes en el punto 3.4: La percepción de los profesionales.

A continuación diseñamos un gráfico en el que se refleja la división por edades de los componentes. Se han creado 5 grupos: menores de 18 años, de 19 y 35 años, entre 26 y 35 años, de 36 a 45 años y más de 46 años.

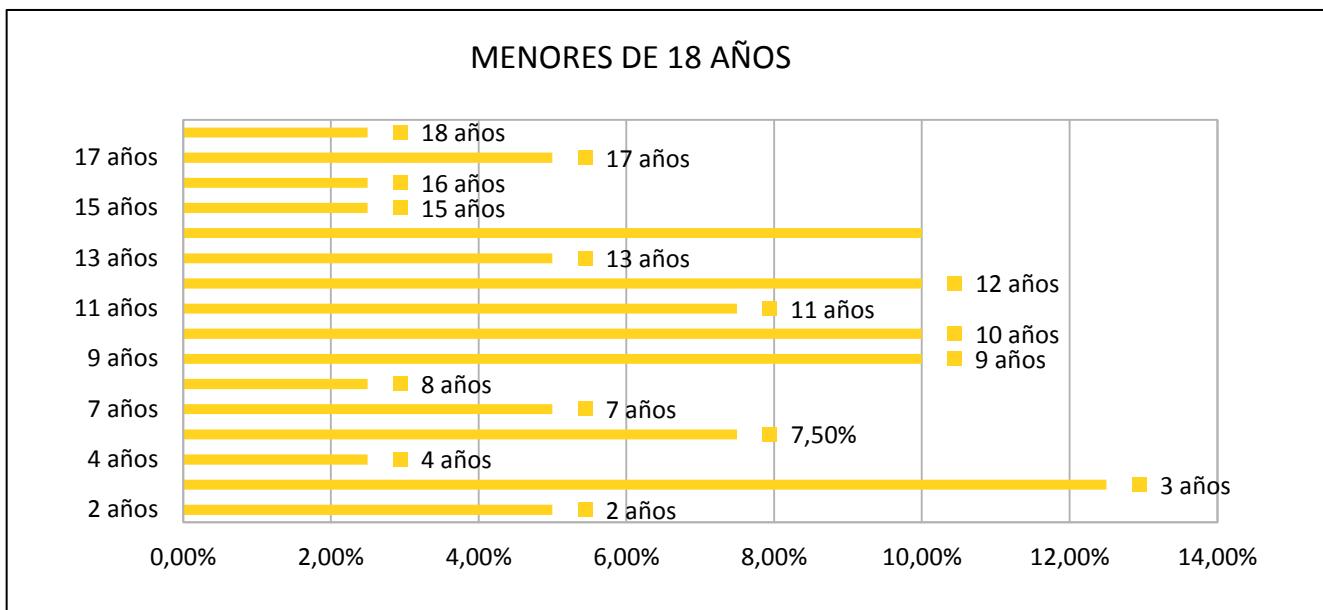
Gráfico número 11: Componentes del núcleo familiar por edades.



Fuente: Elaboración propia, 2013.

Como podemos observar, en los hogares de los encuestados destaca la presencia de los menores de edad. Como nuestro objetivo es establecer un diagnóstico sobre los menores en situación de riesgo y/o exclusión social, vamos a desmenuzar este grupo por años. En la siguiente gráfica podemos observar que en las familias predominan los menores de 3 años (con un 12'5%), seguido de los menores de 9 a 14 años. Por otro lado, los menores de 4, 8, 15, 16 y 18 años destacan por su baja presencia (tan sólo un 2'5% de cada edad).

Gráfico número 12: Menores usuarios.

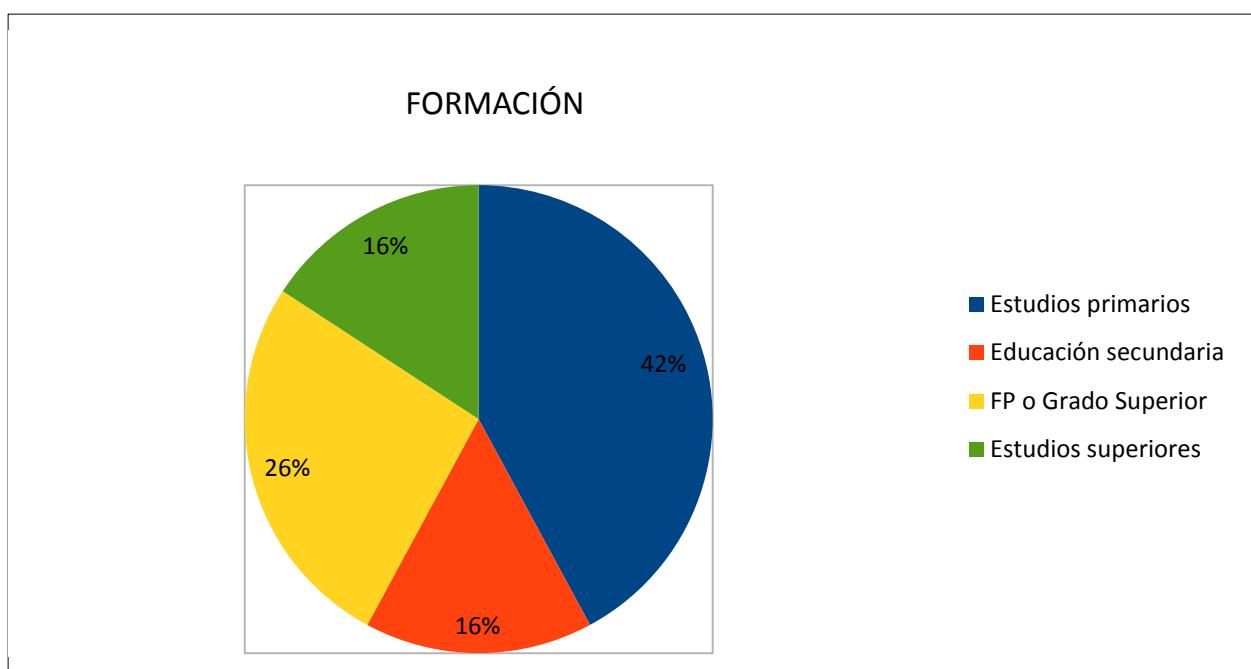


Fuente: Elaboración propia (2013)

### 3.3.6 Nivel de estudios:

En cuanto al nivel de estudios, el 40% de los participantes tienen solamente estudios primarios. El 15% han obtenido el título de Educación Secundaria, el 25% tienen un algún título de FP o Grado Superior, y sólo un 15% de los entrevistados han cursado estudios superiores.

Gráfico número 13: Nivel de estudios de los familiares de los usuarios.



Fuente: Elaboración propia, 2013.

El bajo porcentaje de familiares con algún título superior a la Educación Secundaria refleja la importancia que obtienen los títulos formativos a la hora de encontrar un empleo, pues esta variable podemos relacionarla directamente con la alta tasa de desempleo entre los familiares (80%).

### **3.3.7 Situación laboral:**

Respecto a la situación laboral, el 80% está en situación de desempleo y en búsqueda activa del mismo. El 10% están activos en el mercado laboral, mientras que del 10% restante no hemos obtenido respuesta de su situación actual.

Gráfico número 14: Situación laboral de los familiares.



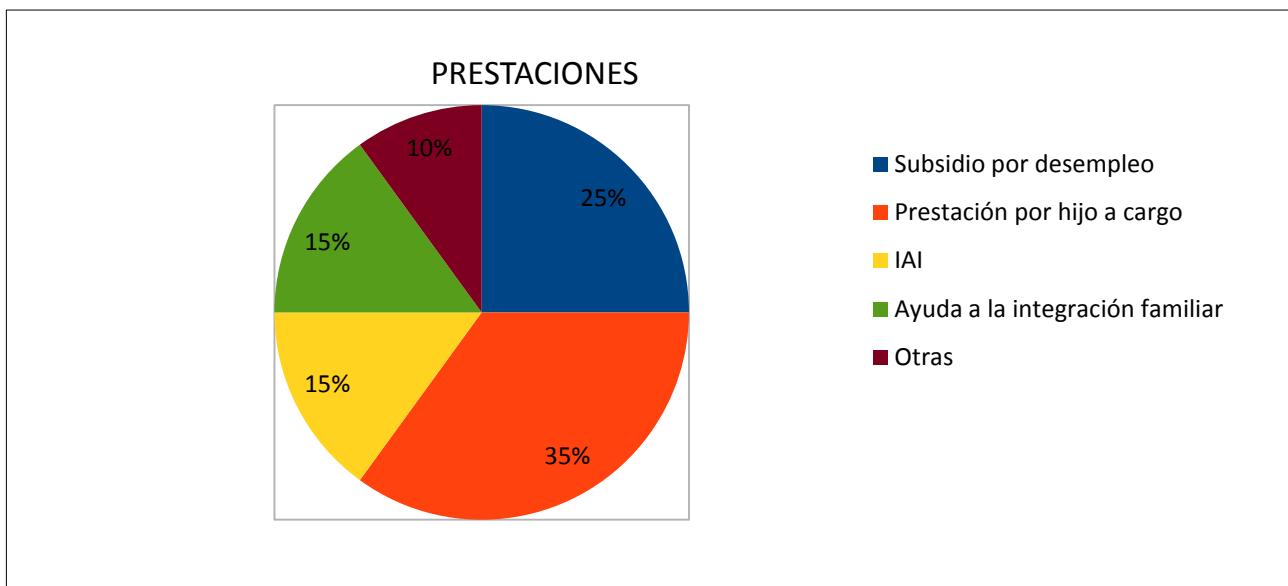
Fuente: Elaboración propia, 2013.

El 90% de los desempleados están inscritos en el INAEM, y sólo el 65% de ellos reciben algún tipo de prestación. Las prestaciones más comunes que reciben las familias son Prestación por hijo a cargo (35%) y Subsidio por desempleo (25%). Como podemos ver, la situación de crisis imperante en nuestro país de alguna forma se puede ver representada por la población del barrio puesto que como vemos, más del 80% de la misma se encuentra en situación de desempleo. Si atendemos a los datos de la última Encuesta de

Población Activa del mes de marzo, más de 7.000.000 millones de habitantes se encuentra en situación de paro en nuestro país. En relación a la población que se encuentra trabajando actualmente, vemos que únicamente representa el 10% de la población, datos que de alguna forma justifica los bajos ingresos de las unidades familiares.

En relación a las prestaciones que reciben las familias, podemos ver como actualmente estaremos hablando de que la falta de empleo y el alto número de menores en el domicilio familiar justifica que se deban producir unos ingresos para subsistir. Con el gráfico que se muestra a continuación vamos a ver las diferentes tipos de prestaciones y las prestaciones que perciben las familias.

Gráfico número 15: Prestaciones que reciben las familias.



Fuente: Elaboración propia (2013)

Aquí se refleja la alta presencia de menores en los hogares de las familias usuarias. También es importante señalar que del 80% de personas desempleadas, solamente un 25% en situación de desempleo reciben el subsidio por desempleo, es decir, existe un 75% restante de personas a las que no le corresponde este subsidio, ya sea por no haber cotizado o por estar en situación de desempleo de larga duración. Del 75% que no recibe el

subsidio, la mitad no recibe ningún tipo de prestación, mientras que la otra mitad recibe ingresos de prestaciones como el Ingreso Aragonés de Inserción, la Ayuda de Integración Familiar o la Prestación por hijo a cargo.

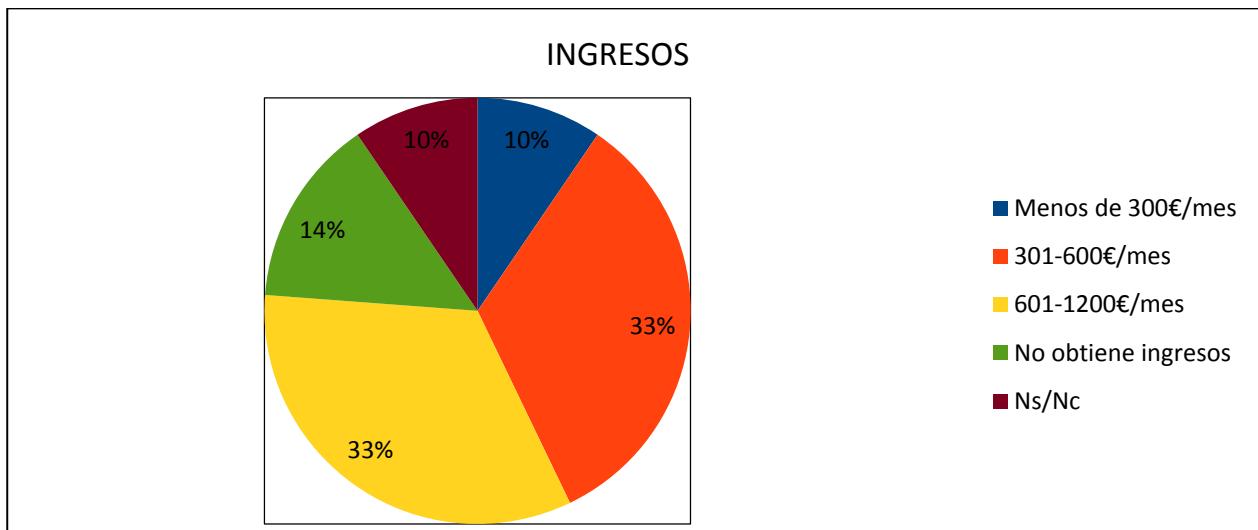
Si analizamos los requisitos para obtener estas ayudas, podemos observar que son familias en estado de necesidad, con bajos ingresos. Por ejemplo, para obtener el IAI es necesario no percibir ingresos superiores a la cuantía de la prestación, equivalente a 426€ (2012). Por otro lado, la prestación por hijo a cargo corresponde a 24'25€ mensuales por hijo, unos 291€ anuales (2013), y en el caso de ser concedida la Ayuda de Integración Familiar, suele ser con carácter de urgencia, o si es de manera periódica, su duración es de máximo 1 año. Por ello, por lo general estas familias disponen de ingresos justos para subsistir, en ocasiones dejando sin cubrir algunas necesidades de los menores que se atienden en los recursos sociales del barrio del Actur.

### **3.3.8- Ingresos percibidos:**

En cuanto a los ingresos percibidos por las familias, hay un 10% de ellas que recibe menos de 300€ al mes. El 35% reciben entre 301 y 600€, otro 35% entre 601 y 1200€ y por último, un 15% no obtiene ningún tipo de ingreso económico. El 10% restante de los participantes no sabe/no contesta.

Esta variable está directamente condicionada por el alto porcentaje de familiares en situación de desempleo, así como la dependencia económica de algunas familias de las prestaciones sociales que reciben.

Gráfico número 16: Ingresos mensuales de las familias.



Fuente: Elaboración propia, 2013.

### **3.3.9 Recursos del barrio:**

En relación al conocimiento de recursos del Barrio del Actur, el cuestionario contaba con una lista de 12 recursos instalados en la zona.

Gráfico número 17: Conocimiento de los recursos del barrio.



Fuente: Elaboración propia, 2013.

Podemos observar que tan solo el 15% de la población conoce más de 7 centros sociales instalados en el barrio, de los cuales solamente el 5% reconoce más de 10. Esto quiere decir, que más de la mitad de los encuestados conocen como mucho 6 centros, habiendo un importante número de familias (35%) que conocen de 1 a 3. Más adelante analizaremos la asistencia a los diferentes centros, que en muchas ocasiones se trata del mismo recurso, lo que lleva a pensar que hay ciertos centros mucho más demandados que otros, y que las familias están satisfechas y por ello no buscan la atención en centros diferentes al suyo.

De todas las personas encuestadas, el 100% de ellas ha utilizado alguno de los recursos sociales que ofrece el barrio. A continuación detallamos los servicios utilizados, así como el grado de satisfacción de los mismos:

Tabla número 5: utilización y satisfacción de los recursos.

<b>Recursos</b>	<b>Utilización de recursos</b>	<b>Grado de satisfacción (1 mínimo, 5 máximo)</b>
Aldeas Infantiles	95,00%	4.73
CMAPA	5,00%	4
CEDIS	45,00%	3.44
MANCALA	55,00%	3.9
BÁRBOL	35,00%	3
OS MESACHES	10,00%	3
CÁRITAS	15,00%	2.33
SS.SS DE BASE	20,00%	3.75
EDUCADORES DE CALLE	5,00%	3

Fuente: Elaboración propia, 2013.

Como podemos observar, el recurso más utilizado es Aldeas Infantiles, con un 95% de utilización entre los encuestados y un grado de satisfacción muy elevado: 4.73 puntos sobre 5. Los siguientes recursos más demandados son Mancala (55%) y CEDIS (45%), ambos con un grado de satisfacción elevado.

Como hemos mencionado anteriormente, la elevada demanda de algunos

recursos sociales frente a otros puede estar relacionada al grado de satisfacción de los usuarios de los mismos, así como al amplio número de actividades que ofrecen. Por ejemplo la Asociación Mancala dispone de un mayor abanico de ofertas y actividades para toda la familia, a diferencia de otras entidades que ofrecen ayudas más puntuales, aunque igualmente necesarias, como puede ser CMAPA, centro orientado a personas con problemas de adicción.

Otra razón por la que podemos justificar la mayor utilización de algunos recursos respecto a otros, es por el número de profesionales que trabajan en cada uno de los recursos de manera directa con los menores y sus familias. Los profesionales que podemos encontrar contratados e las asociaciones con las que estamos trabajando pueden ser: trabajadores sociales, psicólogos, educadores sociales, docentes, monitores de tiempo libre o técnicos de infancia. Los centros que cuentan con mayor número de profesionales atendiendo de manera directa son Mancala, Bárbol y Aldeas Infantiles, con 18, 9 y 8 profesionales respectivamente, donde destacan sobre todo los profesionales que ejercen como educadores sociales. Esto es debido a que los educadores poseen un papel muy importante en cuanto a la prevención e intervención con los menores en situación de exclusión social.

### **3.4.-LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES Y LAS VARIABLES ANALIZADAS**

Para la realización de esta investigación, hemos contado con la colaboración de diferentes profesionales que se encuentran trabajando en las asociaciones en el barrio del Actur como educadores y educadoras así como de trabajadoras sociales. Por ello, a continuación se expone de forma descriptiva y explicativa, los diferentes indicadores que se han empleado para la realización de una aproximación a las características más importantes de éstos, teniendo en cuenta sus datos personales, función de los mismos así como la perspectiva que tienen ellos en referencia a las familias con las que trabajan.

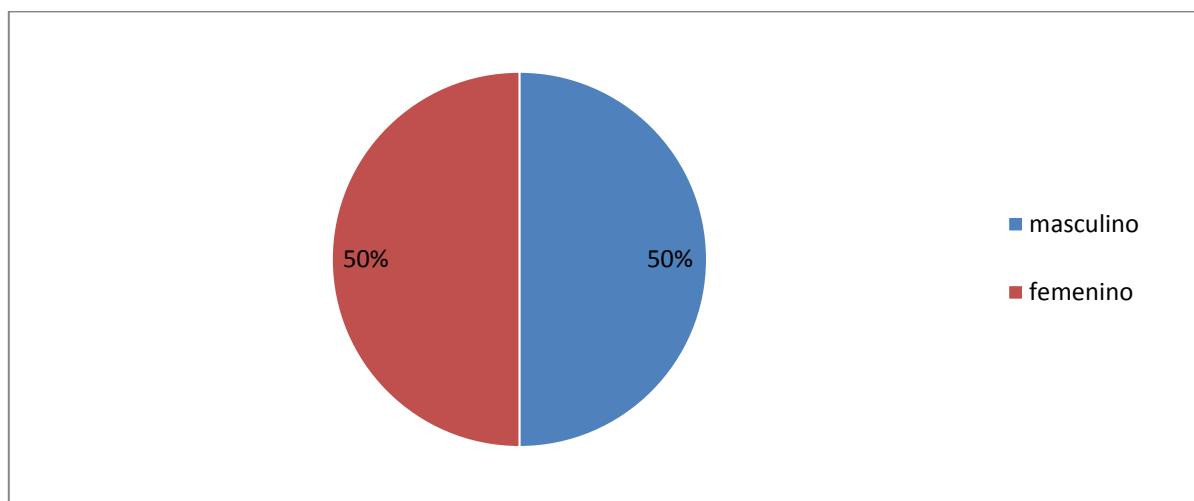
### **3.4.1.- Perfil de los profesionales:**

Aquí se muestran los datos principales de los profesionales, esto es, el sexo de los mismos, la edad, la procedencia y la formación que han tenido previa antes de trabajar en los recursos en los que ahora se encuentran.

#### **3.4.1.1.-Sexo:**

El primer factor que tuvimos en cuenta a la hora de elaborar los cuestionarios era el sexo de los/las profesionales, ya que teníamos interés en conocer el sexo predominante en el ámbito social, para ver si era condicionante o no. A continuación se expone el gráfico que lo representa

Gráfica número 18, Sexo.



Fuente: elaboración propia (2013)

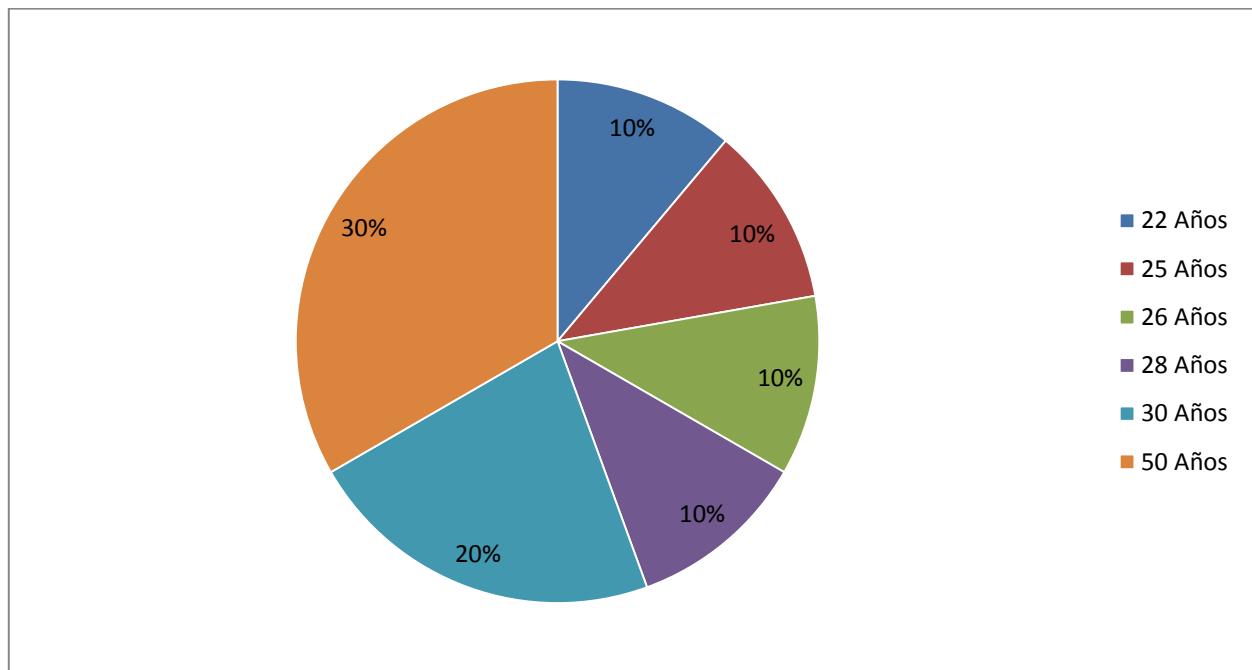
En cuanto al sexo de los profesionales, encontramos que la categoría está dividida a la mitad, con un 50% de mujeres, frente a un 50% que corresponde al sexo masculino.

A través de estos datos recogidos se expresa que, no hay predominio de un sexo sobre otro a la hora de trabajar dentro de este ámbito. Se puede afirmar que lo social abarca un número de profesiones que no están subordinadas a la idea de ser hombre o mujer.

### **3.4.1.2.-Edad:**

Respecto a la edad del profesional, los datos se corresponden con los ofrecidos por ellos mismos a través de los diferentes cuestionarios. Para ello, una vez conocidas todas las edades, elaboramos un perfil de menor a mayor edad. El resultado es el siguiente

Gráfica número 19, Edad.



Fuente: elaboración propia (2013)

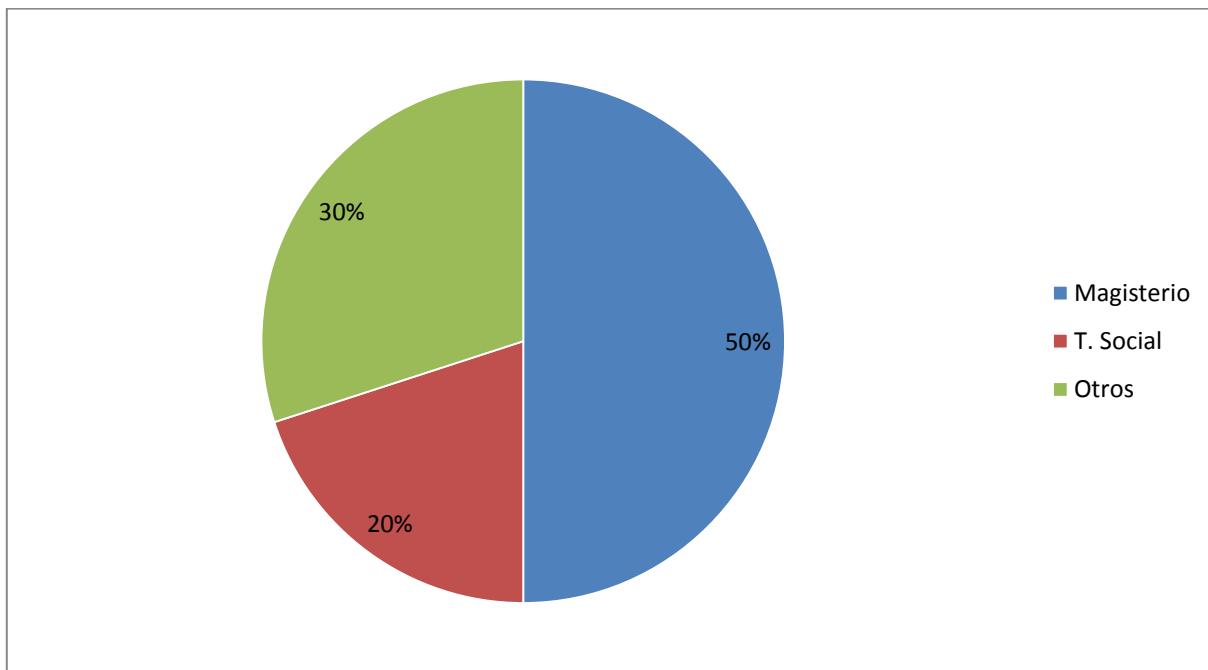
La categoría predominante se centra entre los 25 y los 30 años, aunque hay edades dispares: de los 10 encuestados, el 10% tienen 22 años, otro 10% 25, el 20% tienen 26 años, un 10% 28 años, el 20% tienen 30 años y un 30% rondan los 50 años.

Esto puede explicarse porque debido a la situación de crisis actual, muchos de estos profesionales trabajan a media jornada por lo cual, tienen que buscarse otros empleos para poder suplir ese tiempo restante. En cuanto al sector que ronda los 50 años, son personas que por lo general llevan muchos años en el recurso social en el que se encuentran, por lo que tienen ya una constancia y una estabilidad, que los más jóvenes todavía no lograr encontrar.

### **3.4.1.3.-Formación:**

En este apartado se hace referencia a la formación previa que los trabajadores han tenido antes de ejercer sus puestos de trabajo. Es decir, que tipo de titulación han conseguido para poder ejercer el puesto que tienen en los diferentes recursos sociales.

Gráfica número 10 , Formación.



Fuente: elaboración propia (2013)

De entre todos ellos, el 50% está diplomado en alguna rama de magisterio, de infantil y/o de primaria. Un 20% posee el título de trabajador/a social y el 30% restante tiene otro tipo de titulación de estudios superiores. Hay una amplia gama, ya que nos hemos encontrado con profesionales que previamente han estudiado ciclos superiores de actividades físico-deportivas, geografía e incluso derecho. Posteriormente, todos estos profesionales afirman tener títulos aparte como el de monitor de tiempo libre o educador, que les han servido para poder ejercer el puesto de trabajo en el que están.

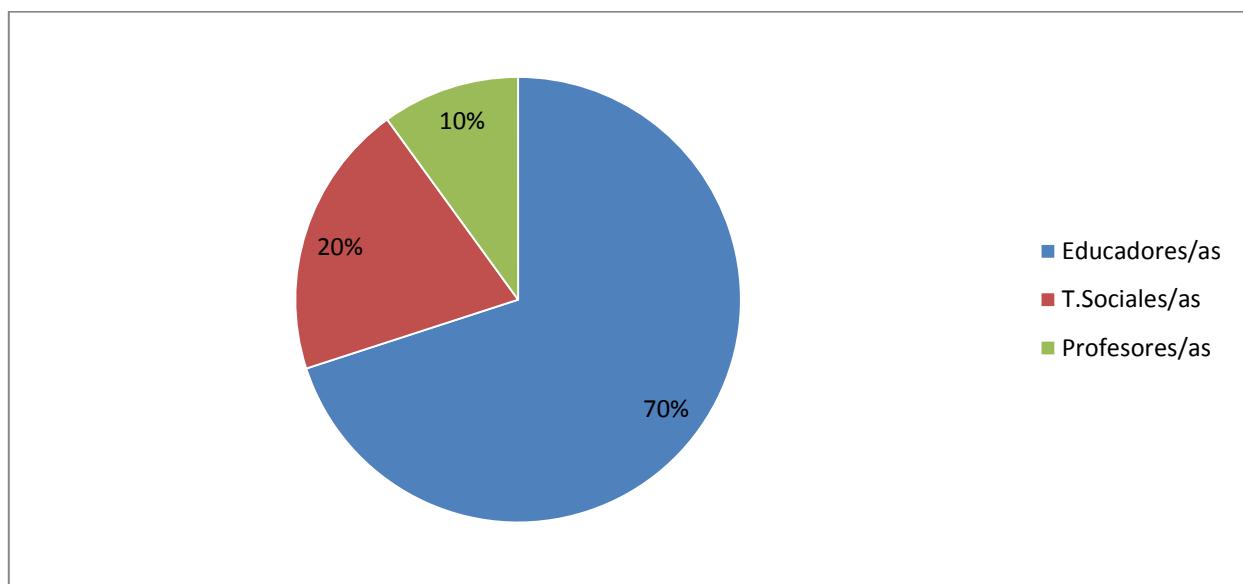
### **3.4.2.- Características sociolaborales de los profesionales.**

Este apartado hace referencia a los datos laborales de los profesionales, es decir, a la información que hace alusión a sus diferentes puestos de trabajo, ya sea el puesto el que desempeñan, las tareas que realizan diariamente, su disponibilidad, el grado de satisfacción que tienen respecto al centro y la coordinación que tienen con otros recursos.

#### **3.4.2.1.-Puestos desempeñados:**

Estos profesionales desempeñan diversas tareas por lo tanto su función dentro de los centros es diferente. A continuación se presenta un gráfico en el que aparecen las diversas tareas que desempeñan estos profesionales dentro de sus puestos de trabajo.

Gráfica número 21 , Puestos desempeñados.



Fuente: elaboración propia, 2013.

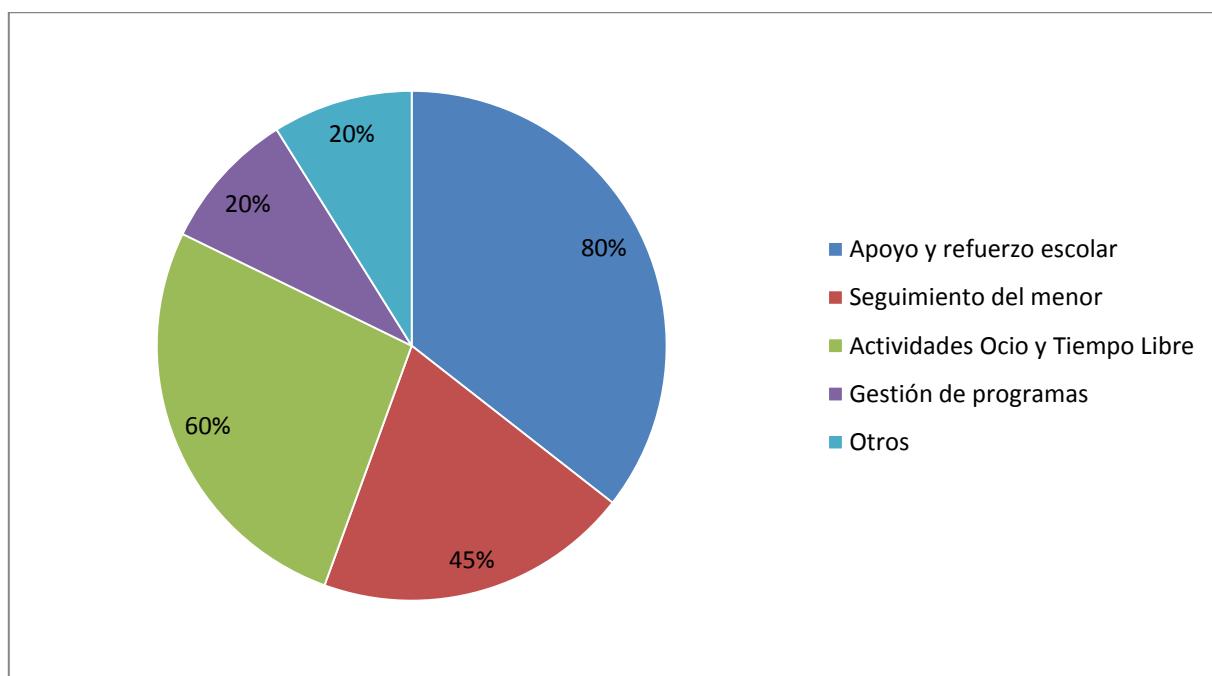
De la muestra tomada, el 70% de los trabajadores desempeñan la labor de educadores/as, mientras que sólo hay un 20% de profesionales que ejercen como trabajadores/as sociales. Sólo hay un 10% de trabajadores que tienen la labor de profesor/a.

Todos ellos, a pesar de que una parte no tenga el título de Magisterio, tienen una gran labor educativa con los menores, ya que en los diferentes centros se hace especial hincapié en el refuerzo escolar, esto es, hay recursos que disponen de unas horas para que los chicos y chicas, una vez hayan salido de colegio, acudan y junto con sus educadores/as, trabajen las tareas diarias.

### **3.4.2.2.-Tareas desempeñadas:**

En cuanto a la función profesional que desempeñan los trabajadores, comparten una serie de tareas, que hemos dividido según la información dada por los profesionales. A continuación se presentan las tareas desempeñadas:

Gráfica número 22, Tareas desempeñadas.



Fuente: elaboración propia, 2013.

A través del gráfico se puede ver que la tarea principal es el apoyo y refuerzo escolar con un 80%, y es que como se ha explicado en la gráfica anterior, los profesionales tienen especial importancia en el ámbito educativo ya que realizan actividades diarias con los menores para favorecer su enseñanza en el colegio. Un 60% de los centros, realiza actividades de tiempo libre, en ellas, además de hacer actividades al aire libre, utilizan estrategias para enseñar

valores mediante juegos, se trata de estrategias de prevención que utilizan los profesionales para mejorar la integración de los menores en el medio en el que se encuentran.

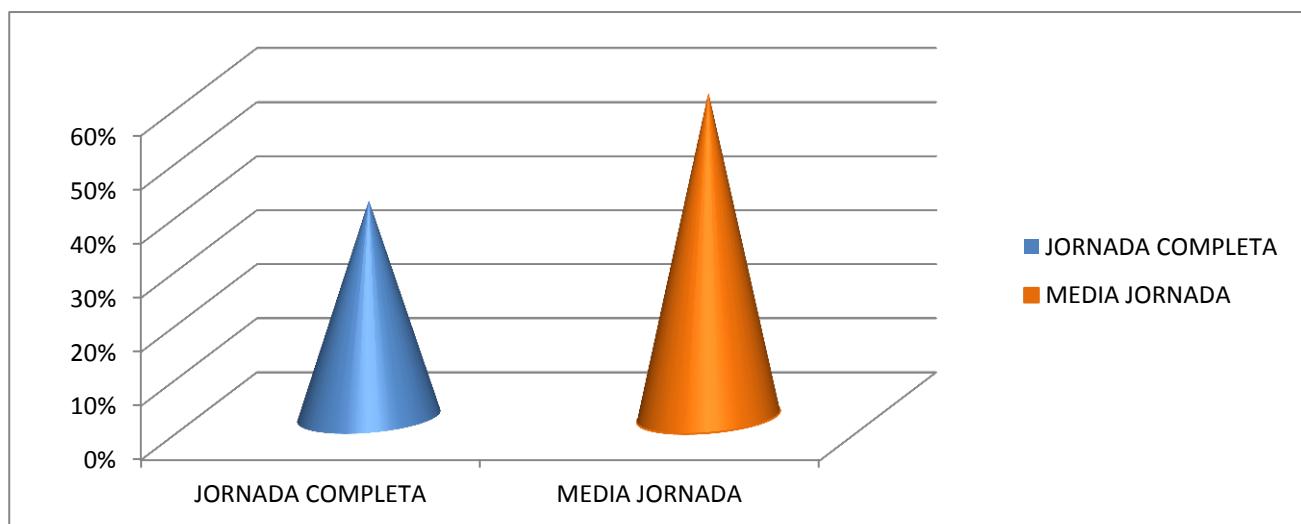
Hay un 45% de centros en los que se realiza el seguimiento individualizado del menor, con el objetivo de detectar los posibles problemas y tramitarles una serie de posibilidades para que los puedan superar.

Finalmente, el 20% de las entidades realiza la gestión de programas enfocados al desarrollo del bienestar socio-emocional del menor

### **3.4.2.3.-Disponibilidad laboral de los profesionales:**

Otra de las cuestiones planteadas a los profesionales es su disponibilidad laboral, ya que queríamos saber en qué momentos del día, las familias y los menores pueden contar con los servicios de los diferentes recursos sociales. Aquí se presenta la gráfica:

Gráfica número 23 , Disponibilidad laboral.



Fuente: elaboración propia, 2013.

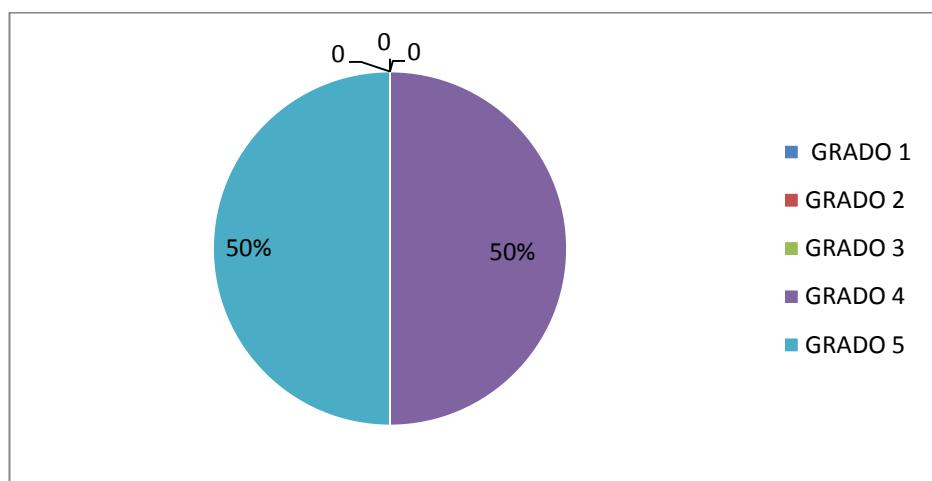
De entre todos ellos, el 40% trabaja a jornada completa mientras que el 60% tiene media jornada. Esto puede ser debido a una de las hipótesis planteadas, y es que debido a los recortes, no hay presupuesto suficiente para mantener a

los trabajadores, por lo que a pesar de tener mucho trabajo, no tienen tiempo para realizarlo.

#### **3.4.2.4.-Grado de satisfacción:**

Otra de nuestras inquietudes era saber el grado de satisfacción que los diferentes profesionales tienen en referencia al centro en el que trabajan. Para ello, les propusimos una variable, en la que grado 1 era el menor y el grado 5 el mayor.

Gráfica número 23, Grado de satisfacción.



Fuente: elaboración propia, 2013.

En todos ellos, la respuesta ha sido muy positiva. En una puntuación del 1(mínimo) al 5 (máximo), el 50% de los participantes han valorado su satisfacción con un 4 y el otro 50% con un 5.

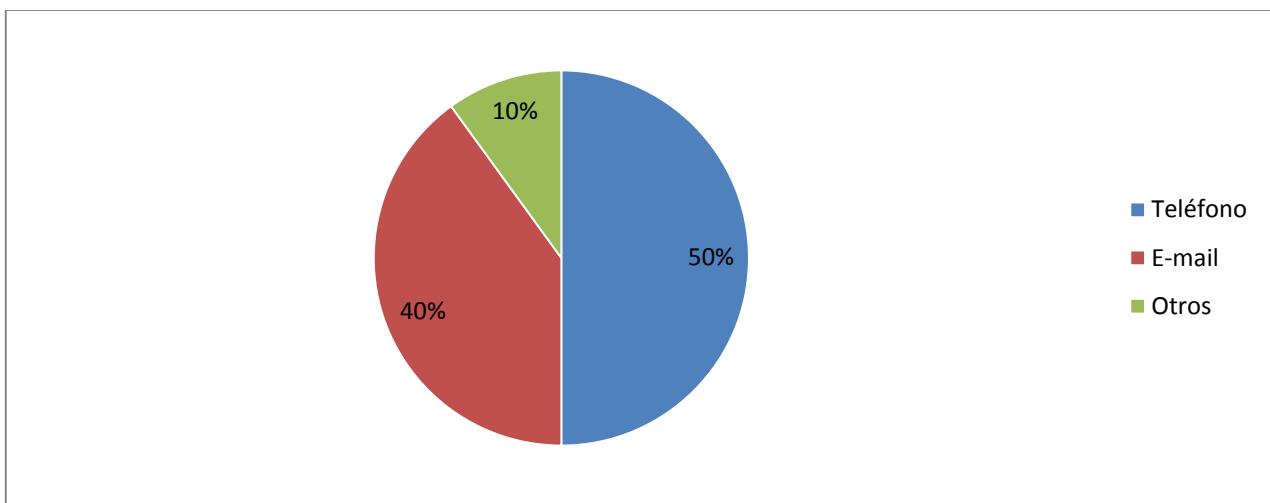
En general, todos ellos se sienten muy satisfechos con el trabajo realizado, ya que, a pesar de no contar con todos los recursos con lo que ellos quisieran, la labor que consiguen hacen que se sientan muy realizados con ellos mismos.

Es muy llamativo que haya salido un 50% de grado 4 y de grado 5, pero hay que tener en cuenta que es una muestra de 10 profesionales, por lo tanto es más ajustada y las respuestas pueden coincidir.

### **3.4.2.5.-Coordinación entre diferentes recursos**

La última cuestión relacionada con los profesionales corresponde a necesidad de saber si, según ellos, existe algún tipo de coordinación con el resto de recursos del barrio. La respuesta de todos ellos, ha sido sí al 100%. A continuación se presentan los medios a través de los cuales existen dicha coordinación.

Gráfica número 24 , Coordinación.



Fuente: elaboración propia, 2013.

El medio por el cual se ponen en contacto varía según la institución: el 50% de los encuestados dicen comunicarse por teléfono, el 40% vía email y el 10% restante por otro tipo de medios, como reuniones, etc.

A continuación se presentan en formato tabla aquellos datos más característicos que hemos obtenido por medio de los cuestionarios ofrecidos a 10 profesionales de manera aleatoria, los cuales pertenecen a centros incluidos dentro del barrio del Actur de Zaragoza.

El cuestionario ha sido establecido con esos datos con el fin de dar respuesta a los objetivos que nos habíamos planteado al inicio de la investigación así como verificar o no las hipótesis igualmente desarrolladas.

Tabla número 6 , Resumen datos.

Cuestionario	Sexo	Edad	Formación	Puestos desempeñados	Disponibilidad	Coordinación recursos
C.1	Fem.	36	Magisterio	Educadora	Jornada completa	sí
C.2	Masc.	28	Magisterio	Educador	Jornada completa	sí
C.3	Fem.	50	Filología	Educadora	Media jornada	sí
C.4	Masc.	22	G. Superior	Educador	Media jornada	sí
C.5	Masc.	32	Magisterio	Profesor	Media jornada	sí
C.6	Masc.	50	Trabajo Social	Trabajador Social	Jornada completa	sí
C.7	Masc.	30	Magisterio	Educador	Media jornada	sí
C.8	Fem.	57	Magisterio	Educadora	Media jornada	sí
C.9	Fem.	25	Geografía	Educador	Media jornada	sí
C.10	Fem.	26	Trabajo Social	Trabajadora Social	Jornada completa	sí

Fuente: elaboración propia, (2013)

A través de esta tabla se muestra que el perfil de los profesionales se ajusta al de una persona entre los 20 y los 50 años, normalmente mujer, aunque en este caso esté al 50%, habitualmente con una diplomatura, magisterio o trabajo social y el puesto que desempeña pocas veces está a la altura de lo estudiado, más bien ejercen, en muchas ocasiones, un papel diferente, aunque siempre con una relación directa, en nuestro caso suelen ser educadores

En cuanto a su jornada laboral, a pesar de todo el trabajo que hay debido a la situación de muchas familias del barrio, en más de la mitad de los casos, no tienen una jornada completa, y es que tienen 4 horas laborales diarias para poder solventar la multitud de problemas existentes en las familias. Respecto a la coordinación con los demás recursos, el 100% de los encuestados afirma que hay una buena coordinación de recursos entre las diferentes entidades sociales que hay en el barrio.

Finalmente, se les propuso una cuestión sobre el grado de satisfacción que sienten ante el recurso en el que se encuentran. En general el resultado ha sido muy positivo, ya que, en una escala del 1 al 5, siendo el mínimo el 1 y máximo el 5, el 50% de los encuestados lo ha calificado con un 4 y el otro 50% con un 5. Esto viene a decir, que los encuestados de nuestra muestra están bastante satisfechos con la labor que se realiza dentro de los respectivos centros sociales teniendo en cuenta los recursos de los que se dispone.

### **3.4.3.- Percepción de los profesionales sobre las familias que utilizan los recursos**

Cuando se entregaron los cuestionarios a los profesionales de los diferentes centro, además de conocer datos en relación a ellos mismos, también se buscaba información acerca de las familias que acuden a los recursos diariamente, cómo ven ellos a los usuarios y sus perspectivas, entre otras cosas.

### **3.4.3.1.- Perfil de los usuarios**

A continuación se hace referencia al perfil de los usuarios de los centros. De todos los cuestionarios obtenidos, el resultado es el mismo: las personas que acuden a estos servicios son menores y familias en situación de riesgo y/o exclusión social, tanto de nacionalidad extranjera, como española, pero especialmente marroquíes, argelinos y gitanos

Todos ellos llegan al centro por medio de una derivación desde otro recurso social, o por iniciativa propia. En la mayoría de los casos, la iniciativa no proviene directamente del menor, sino respaldado por su entorno familiar o social.

### **3.4.3.2.- Vinculación con el recurso social**

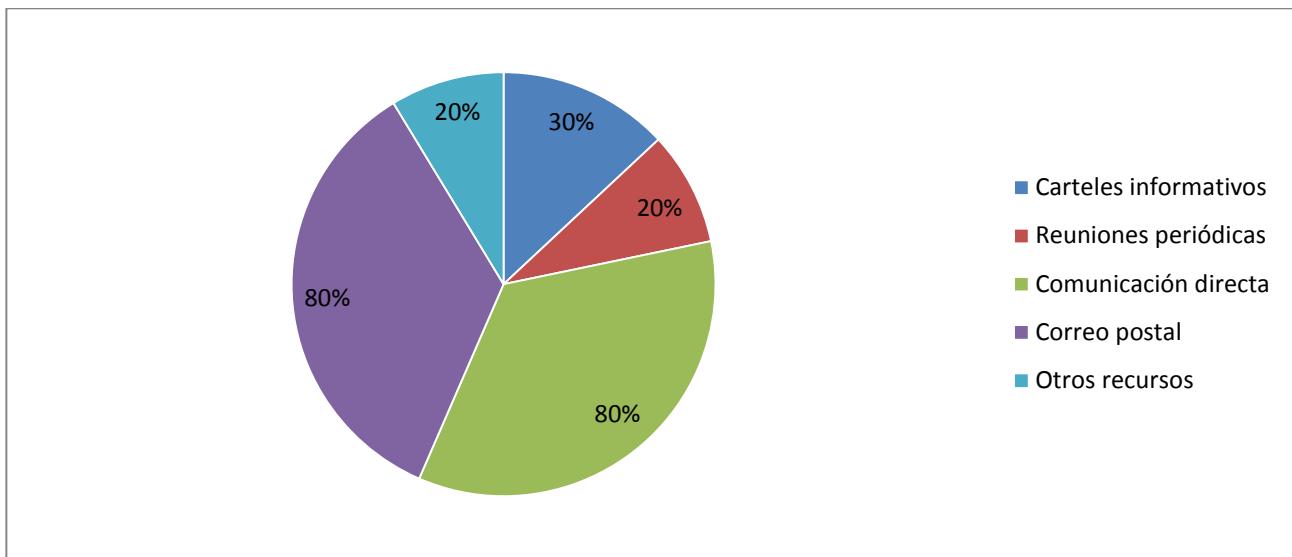
Los profesionales están de acuerdo con que todas las familias cuyos hijos acuden a los diferentes centros del barrio están vinculadas a dichos recursos. Para conseguirlo, realizan talleres y actividades tanto para los padres como para los hijos, tutorías eventuales con los padres para hablar sobre los menores y también entrevistas periódicas con todos los miembros de la familia.

En dos de los recursos de la muestra seleccionada, se realizan, aparte de lo ya mencionado anteriormente, contratos con los padres y los hijos, en los que aparecen un conjunto de acuerdos que deben cumplir todas las partes para poder seguir acudiendo al centro.

### **3.4.3.3.- Información recibida por las familias**

En referencia al hecho de si las familias están informadas acerca de los recursos sociales existentes en el barrio del Actur, la visión de los profesionales es que sí. Para conocerlo, en los cuestionarios, una de las preguntas hacía referencia a este hecho. En ella, los profesionales tenían que señalar los medios a través de los cuales se comunican. El resultado es el siguiente.

Gráfica número 25 , Medios de comunicación.



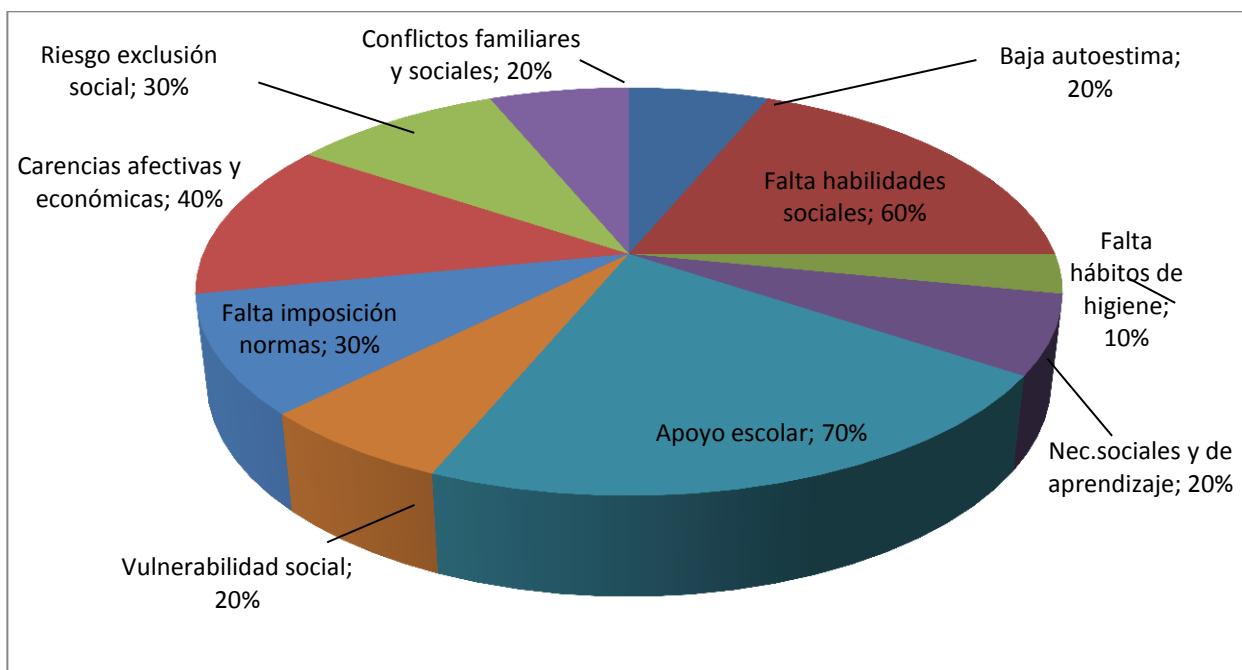
Fuente: elaboración propia, 2013.

Los recursos transmiten la información por diversos medios de comunicación, de centros encuestados, el 30% utiliza carteles informativos, el 20% hace reuniones periódicas, el 80% se lo comunica directamente a las familias, el 80% manda también cartas o circulares y el 20% se coordina con otros recursos.

#### **3.4.3.4.- Principales necesidades de los menores**

La última pregunta del cuestionario correspondía a las necesidades que tienen los menores que acuden a los diferentes centros o recursos sociales. Las respuestas son variadas. Para su obtención, a la hora de realizar los cuestionarios, establecimos una pregunta en la que los propios profesionales debían comentar aquellas necesidades que ellos percibían, en todos los casos, hubo varias que se repitieron, otras, eran más específicas y también salen reflejadas, aunque con un porcentaje menor. Pues bien, las principales necesidades de los menores que acuden a estos centros son:

Gráfica número 26 , Principales necesidades de los menores.



Fuente: elaboración propia, 2013.

Éste es el resultado una vez analizadas las respuestas de los profesionales. En esta tabla se observa cómo hay diversidad de necesidades de los menores que acuden a los diferentes recursos sociales. Cada profesional ha ido mencionando las que ellos o ellashan ido percibiendo.

De entre todas ellas, hay dos que destacan y son el apoyo escolar, con un 70% y la falta de habilidades sociales, con un 60%. Esto es, los profesionales perciben que los menores que acuden a los centros tienen una fuerte carencia en cuanto a saber relacionarse con los demás, en mostrarse tal y como son ellos debido a problemas ajenos a ellos, como puede ser el ambiente familiar, escolar, la falta de recursos económicos, etc. En cuanto al apoyo escolar, muchos de estos menores tienen dificultades en el aprendizaje o tienen recursos insuficientes para tener una vida escolar plena. Por eso desde los centros se les orienta, se trabaja con ellos, por ejemplo mediante el refuerzo escolar, para tratar que los menores alcancen sus metas y puedan acceder en un futuro a un puesto de trabajo.

Muchos de estos menores tienen una gran falta de imposición de normas 30%, esto es, no están acostumbrados a acatar según que leyes, por eso, desde los centros, se recalca este tipo de necesidad.

El resto de necesidades hacen alusión a la baja autoestima 20%, es decir, muchos de los chicos y chicas con los que trabajan no sienten aprecio por ellos mismos, no se creen capaces de realizar según que tareas, desde los recursos sociales tratan de hacerles ver que son capaces de eso y mucho más.

También aparecen otras como la vulnerabilidad social 20%, carencias afectivas 20%, riesgo de exclusión social 30%, etc., todas ellas unidas entre sí por el factor social.

Finalmente, en cuanto a la falta de higiene 10%, en según qué casos, hay familias que no tienen hábitos de limpieza diaria, por eso, desde los centros se fomenta mediante charlas y cursos orientativos, la higiene diaria.

De lo que se trata desde los centros, es de trabajar con estos menores así como con sus familias para favorecer un cambio dentro de estas necesidades sociales. Todos los recursos con los que hemos contado para la muestra, son conocedores de estos problemas y día a día se van tratar de mejorar la diferentes situaciones.

#### **3.4.4.- Visión del profesional sobre la situación de las familias atendidas**

Para obtener la visión sobre la situación de las familias atendidas desde las diferentes asociaciones además de los cuestionarios desarrollados en el capítulo anterior, se han realizado cuatro entrevistas a diferentes profesionales elegidos al azar, que trabajan en distintos recursos sociales del barrio del Actur de Zaragoza, (Asociación Mancala, Aldeas Infantiles, Técnico de Infancia y Trabajadora Social del colegio público José Antonio Labordeta). De todos ellos, hemos obtenido información detallada sobre el tema que queremos investigar.

El análisis de las entrevistas se ha estructurado en varios apartados, atendiendo a la finalidad de la investigación: perfil de la población atendida, haciendo referencia al tipo y a su problemática, conocimiento de los recursos sociales del barrio por parte de las familias, la intervención y los diferentes protocolos que se siguen, incluyendo las propuestas de mejora y por último, cómo afecta la crisis a los diferentes recursos sociales del barrio.

A continuación se exponen los contenidos y perfiles de los cuatro informantes.

Tabla número 6, perfiles de los informantes

Informante	Sexo	Edad	Recurso	Puesto	Años de trabajo en el puesto	Experiencia previa
I. 1	Mujer	50	E.O.E.P. 1	Trabajadora Social	24 años en Equipos de Orientación Educativa y Psicológica	ninguna
I.2	Mujer	33	Mancala	Trabajadora Social	6 años	1 año
I.3	Hombr e	45	Os Mesaches Bárbol	Técnico municipal de infancia	12 años	2 años
I.4	Mujer	39	Aldeas Infantiles	Trabajadora social y directora	12 años	7 años

Fuente: elaboración propia, 2013

Con esta tabla podemos ver las diferentes características que poseen cada uno de los informantes en relación al sexo, la edad, el recurso en el que trabajan, el puesto que desempeñan así como los años que lleva trabajando en el mismo puesto y la experiencia previa que poseían. En relación con los perfiles de los profesionales que

trabajan con menores en situación de riesgo y/o exclusión vemos que si bien anteriormente destacábamos que nuestra muestra presentaba un porcentaje exactamente igual entre mujeres y hombres con la incursión de estos otros profesionales vemos que la mujer posee mayor relevancia en este ámbito de la que en un primer momento señalábamos. Teniendo en cuenta los diferentes puestos que desempeñan nuestros informantes decir que tres de ellas son trabajadoras sociales y uno de ellos es el técnico de infancia municipal. Es reseñable también el hecho de que todos posean una dilatada trayectoria dentro del ámbito del trabajo con menores. Fueron los profesionales que más facilitaron nuestro trabajo de investigación y gracias a ellos pudimos elaborar el punto que a continuación prosigue.

Tabla número 7 , Perfil de la población atendida

<b>PERFIL DE LA POBLACIÓN ATENDIDA:</b>	
<b>DISCURSO DE LOS INFORMANTES:</b>	
Informante 1	"...Las familias son muy heterogéneas tanto en el número de hijos que tienen, nivel socioeconómico, nivel cultural, nivel académico.... Si podemos decir que en alguno de los colegios, la población pertenece mayoritariamente a etnias minoritarias o población inmigrante y otros centros cuyo alumnado es de procedencia nacional..."
Informante 2	"...Familias y menores en situación de riesgo y /o de exclusión social residentes en viviendas sociales del barrio del Actur...Tipos de familias: familias numerosas, familias monomarentales, familias inmigrantes, de etnia gitana , familias con pocos recursos socio económicos..."
Informante 3	"...en términos generales, estoy en relación con un variada tipología de familias. Sin embargo, hay que destacar las familias que presentan mayores carencias en los aspectos socioeducativos. Respecto a los menores, un importante número de ellos pertenecen a familias con diversas desviaciones educativas, negligencias varias y referencias inadecuadas o incluso negativas en el desarrollo evolutivo de los menores..."
Informante 4	"...La tipología familiar abarca: familia monoparental, familia reconstituida, familia nuclear , familia nuclear numerosa, familia nuclear con parientes próximos, familia ampliada, familia extensa o multigeneracional El número de menores en las unidades familiares comprende entre 1 y 9, siendo las más numerosas las que incluyen 2,3,y 4 menores..."

Fuente: elaboración propia, 2013.

Al hablar del perfil de la población que se encuentra en el barrio zaragozano del Actur, los informantes coinciden en el tipo de familia que vive en él: se

trata de un conjunto de familias muy heterogéneas, ya que su composición es variada, al igual que su origen, por no hablar de su problemática.

El elemento que las relaciona es la escasez de recursos tanto sociales como educativos, esto es, tienen grandes dificultades a la hora de desenvolverse en la sociedad y formar parte de la misma. Aquí se incluye a los recursos educativos, muchas de estas familias tienen carencias educativas, no han podido ir a la escuela, o si lo han hecho, no tienen un gran nivel, esto hace que los menores no hayan adquirido hábitos diversos o si los tienen, no tengan la posibilidad de acceder a una enseñanza digna (falta de material escolar, de becas de comedor, etc).

En cuanto a la procedencia, la mayoría pertenecen a minorías étnicas datos de la información que poseemos, o a población inmigrante. Mediante los datos adquiridos por parte de los profesionales, se observa que la mayor parte de la población es inmigrante, sobre todo de la zona de Marruecos, Argelia y Gambia. La otra parte es autóctona de aquí, de entre ellos, más de la mitad son de etnia gitana.

Respecto al tipo de familias, normalmente se trata de familias muy extensas, sobre todo si son de etnia gitana o gambiana. También hay familias monomarentales (un solo progenitor y en este caso la madre o tutora) o bien, reconstruidas debido a problemas familiares ocurridos con anterioridad. De entre todas estas familias, la gran mayoría conviven con parientes próximos, es decir, familias extensas, tal y como lo menciona el informante 4 y el 2.

Y respecto al tipo de vivienda, por lo general conviven en viviendas sociales otorgadas en su momento por la institución de Zaragoza Vivienda. En el resto de casos, se trata igualmente de pisos de alquiler muy bajo, ya que ninguna de estas familias posee recursos económicos suficientes como para mantener una vivienda ordinaria.

En cuanto a su nivel socioeducativo, dos de nuestros informantes comentan que el perfil educativo tanto de las familias como de los menores resulta un

tanto deficiente, debido a negligencias varias y referencias inadecuadas, esto es, que a nivel general, la tipología de las familias que acuden a este tipo de recursos sociales presentan una serie de deficiencias socioeducativas, porque tienen carencias que no han sido atendidas en su momento, tienen falta de hábitos (higiene, limpieza, alimentación) o de acatar según que normas, ya que muchas veces ellos mismos han creado sus propias leyes.

Tabla Número 8, Conocimiento de los recursos por parte de las familias

<b>CONOCIMIENTO DE LOS RECURSOS POR PARTE DE LAS FAMILIAS:</b>	
<b>DISCURSO DE LOS INFORMANTES:</b>	
Informante 1	"...La mayoría de ellas sí conocen y son usuarios de los diferentes servicios del barrio. Los conocen por el "boca a boca" y en otras ocasiones somos los profesionales de educación quienes les derivamos a ellos..."
Informante 2	"...Yo creo que sí que hay un conocimiento superficial de los recursos existentes en el barrio , pero en muchas ocasiones desconocen el acceso a los mismos Los conocen por la información que se les proporciona desde alguno de los recursos sociales..."
Informante 3	"...En general, las familias conocen casi todos los recursos que se hallan en su entorno, aunque hay que matizar que en muchos casos no terminan de discriminar el sentido real del trabajo de los mismos ni las obligaciones o derivaciones que deben poner por su parte..."
Informante 4	"...En cuanto al conocimiento de recursos en general, suelen conocer los recursos de tipo asistencial debido al boca a boca de unas familias a otras... otro tipo de recursos más específicos no suelen ser conocidos, pero utilizan el recurso de referencia que cada una de las familias tiene para informarse en un momento dado y hacer uso de él...Respecto a los recursos con menores existentes en el barrio una gran parte de las familias son conocedoras...ya que comparten muchos de ellos; mientras que otras familias se centran en el recurso en el cual están inscritos y otras más, conocen los servicios que se imparten desde algunos de los recursos y no tanto el nombre de los recursos..."

Fuente: elaboración propia ( 2013)

Respecto al conocimiento de los recursos por parte de las familias, todos los informantes están de acuerdo al decir que éstas sí conocen a nivel general los diferentes recursos sociales, pero no profundizan en ninguno de ellos.

En todo caso, en la mayoría de los casos, y gracias a vivir en esa zona del barrio del Actur en concreto, sí que son conocedores de la ubicación de los centros sociales, puesto que están dispuestos muy cerca los unos de los otros , o por el "boca a boca" entre familiares o amigos, o porque desde las propias entidades se les deriva a los mismos o se les menciona en caso de tener que necesitarlos.

Los informantes comentan que los conocen, pero a nivel superficial, ya que normalmente, las familias acuden diariamente a su centro de referencia, en el que suelen realizar actividades habitualmente, tal y como lo explica el informante 4. Entonces, en el caso de necesitar uno diferente o que responda a otro tipo de necesidades, acuden a él para suplir su problema sin percatarse de las diversas funciones que en él se presentan.

También se comenta que desde los centros de referencia se suele informar a los usuarios de los diversos recursos sociales a los que pueden acudir en virtud de la ayuda que necesiten, al igual que hacen entre ellos mismos, sobre todo si pertenecen a una misma familia, es decir, si un miembro de una familia acude a un recurso social en concreto, como normal general, el resto de la familia o amigos, acudirán al mismo, ya que como comentan todos nuestros informantes, el "boca a boca" es el medio más eficaz a la hora de difundir las noticias.

Tabla número 9, Intervención y protocolos por parte de los profesionales.

INTERVENCIÓN Y PROTOCOLOS POR PARTE DE LOS PROFESIONALES	
DISCURSO DE LOS INFORMANTES:	
Informante 1	<p><i>"...Nosotros tenemos protocolos de uso interno para recoger datos de las familias y que nos den información para valorar la situación de sus miembros. El profesorado nos deriva los casos cuando detectan cualquier indicador en un alumno que les resulta preocupante...Nosotros siempre tenemos en cuenta la edad y el curso de los alumnos tanto para la evaluación como para cualquier otra intervención..."</i></p>
Informante 2	<p><i>"...Seguimientos educativos individualizados a través de entrevistas y acompañamientos personalizados...Coordinación con los recursos y agentes tanto educativos como sociales que intervienen con alguno de los miembros de la unidad familiar...En muchas</i></p>

	<i>ocasiones no se corresponde la edad con el curso escolar en el que se encuentran debido a un desfase escolar o la existencia de lagunas formativas..."</i>
Informante 3	"...No puedo resumir aquí cada uno de los protocolos, dado que son diversos y variopintos, pero puedo decir que tienen en común la acogida siempre positiva de las familias y usuarios y la explicación lo más adecuada posible de las pautas a seguir en cada caso...Considero que siempre existe relación directa entre la edad del menor y el curso escolar en el que se halla. La intervención, por tanto, se ajusta del mismo modo a ese planteamiento..."
Informante 4	"...La entrevista familiar y la entrevista individual; así como el requerimiento de documentación...El número de menores que acuden al Centro y los recursos personales con los que se cuentan, son dos cuestiones muy importantes a la hora de planificar la intervención, que de no ser la adecuada debe priorizar el grupo compensando la atención individualizada con personal voluntario si es posible..."

Fuente: elaboración propia, 2013.

En cuanto a la interpretación y protocolos por parte de los profesionales, todos coinciden en un protocolo básico, como es la recogida de datos de la familia usuaria a través de seguimientos individualizados con entrevistas (familiares e individuales), acompañamientos, presentación de documentación... Una vez que el usuario/a acude al centro, el profesional que lo atiende debe recoger todos sus datos personales en primer lugar y otros más específicos, en el caso que lo requieran, para poder tramitar la ayuda o servicio que necesiten. Es un requisito mínimo a la hora de poder acceder al recurso social.

En el caso de los menores escolarizados, también es esencial la coordinación con el agente educativo, es decir, el profesorado tiene una especial importancia a la hora de detectar y derivar casos a los recursos sociales del barrio, ya que va a haber una constante relación entre ambos centros para hacer un seguimiento continuado del menor, ya sea de su rendimiento escolar así como de su comportamiento, de su mejora o empeoramiento o de circunstancias ajenas a estos lugares pero que pueden observarse desde los mismos.

Por otro lado, hay cierta discrepancia entre algunos recursos, como ocurre con el informante 1 y el 2, puesto que uno de ellos afirma que existe

correspondencia entre la edad y el curso escolar, mientras que otro informante lo niega. Esto puede ser debido a que el recurso social en el que trabajan está coordinado con diferentes escuelas, por lo que atienden a poblaciones distintas. Además, hay colegios, en los que se encuentran aulas aparte para aquellos menores que no llevan un ritmo escolar normal, por eso, se agrupan a alumnos de edades dispares.

Al no ocurrir en todos los centros, es por esto por lo que los informantes tienen ideas contrarias, porque desconocen los que ocurre en otros colegios o institutos.

Creemos que hay que destacar las declaraciones del informante 4, quien afirma que es importante priorizar la intervención grupal a la individual, puesto que es necesario coordinar adecuadamente los recursos personales del centro con los menores que acuden al mismo. Esto es debido a que la demanda de menores es cada vez más elevada, y los recursos personales son los mismos o incluso han disminuido por los recortes, por lo que las intervenciones individualizadas en muchas ocasiones se ven aminoradas o ejercidas por personal voluntario.

Tabla número 10 , ¿Cómo afecta la crisis económica a la población atendida?.

<b>¿CÓMO AFECTA LA CRISIS ECONÓMICA A LA POBLACIÓN ASISTIDA?</b>	
<b>DISCURSO DE LOS INFORMANTES:</b>	
Informante 1	<p><i>“...Los recursos sociales son cada vez menores en las diferentes instituciones a las que acuden las familias, sobre todo en los de ámbito público. En el ámbito privado no he detectado tanto recorte... En general, se está notando en los centros una disminución de recursos personales...”</i></p>
Informante 2	<p><i>“...La falta de empleo y el recorte en las prestaciones sociales está afectando a los menores y sus familias llegando a darse casos en los que las necesidades básicas están dejando de estar cubiertas</i></p> <p><i>Las diferencias desde el año 2008 a la actualidad no es muy grande , ya que la población con la que intervenimos vive en crisis desde hace muchos años ya que se encuentran dentro del umbral de la pobreza desde antes que comenzará la crisis económica...Seguimos siendo afortunados por contar con fuentes de financiación que nos permiten seguir realizando nuestro trabajo , pero en</i></p>

	<i>algunos proyectos hemos visto recortadas las subvenciones hasta hacer peligrar el mantenimiento de los mismos , además el retraso en los pagos acordados por parte de la administración nos ha creado algunos problemas..."</i>
Informante 3	<i>"...La crisis ha afectado y mucho a la población que atiendo. Las familias tienen menos recursos económicos y menos medios para salir adelante. Los menores tienen también menos posibilidades de apoyo y recuperación en el medio escolar...En efecto, se ha visto mermada en algunos grados. Ha habido proyectos que se han cerrado y otros que se han visto recortados sensiblemente. Por otra parte, el aumento de demanda se está cubriendo con los mismos medios de hace años, los cuales resultan ahora claramente insuficientes..."</i>
Informante 4	<i>"...La precariedad económica en la que se encuentran muchas de las familias, está ocasionando una mayor agresividad dentro de las unidades familiares por la incertidumbre y preocupación constante y un incremento de síntomas que reflejan un deterioro en cuanto a salud física y mental... se ha visto afectada es la intervención por no adecuar el número de recursos personales al número de población atendida, priorizando otros gastos dentro de la Organización..."</i>

Fuente: elaboración propia, 2013.

En lo referente a la crisis actual, los diferentes informantes tienen una opinión común, y es que debido a esta situación, existe una grave falta de recursos sociales así como medios económicos para poder favorecer la situación de estas familias. Cada vez son más las familias las que se encuentran desfavorecidas socialmente, y a consecuencia de los recortes, hay una falta grave de recursos sociales, personales y económicos.

La crisis ha hecho mella sobre todo en la disminución del empleo, tanto a nivel público como privado, dentro de las entidades sociales. Muchos proyectos sociales han sido cerrados y diversas prestaciones económicas denegadas. Esto ha dado lugar a que las necesidades de las familias en muchos casos no hayan podido ser cubiertas, porque dichas necesidades han ido aumentando mientras que los recursos de los que se disponen son los mismos o incluso menores, porque han sido recortados.

El informante 2, es el único que hace un inciso diferente al resto, ya que opina que desde 2008 no ha habido gran diferencia, porque la población atendida vive en situación de crisis desde hace años.

Salvo este hecho aislado, del que por lo que aparece en los datos registrados, no está reforzado por el resto, nos encontramos ante una situación que va empeorando conforme van pasando los años. Cada vez son más las familias que requieren de profesionales cualificados para poder tramitar sus ayudas, para poder tratar de solventar sus problemas, para ser escuchados, etc., y cada vez disponen de menos recursos, poco a poco se están quedando sin ayudas para la vivienda, ni becas escolares o de comedor, ni cheques de higiene y alimentación, etc.

Tabla número 11, Propuestas de mejora por parte de los profesionales.

<b>PROPUESTAS DE MEJORA POR PARTE DE LOS PROFESIONALES:</b>	
<b>DISCURSO DE LOS INFORMANTES:</b>	
Informante 1	“...Cuento más recursos personales y materiales, mejor intervención se puede realizar en las dificultades de aprendizaje, sociales y familiares de nuestros alumnos y mejores resultados se pueden obtener...”
Informante 2	“...Mejoraría las fuentes de financiación que permiten tanto mi intervención profesional como la del equipo de trabajo en el que me encuentro , ya que es fundamental el mantenimiento de los programas educativos que venimos desarrollando...Mejoraría la coordinación de los recursos sociales y agentes educativos del barrio...”
Informante 3	“...Uno de los elementos en el que debemos seguir avanzando es en el de la coordinación de actuaciones sobre los mismos casos...Respecto a los equipos en los que trabajo, la principal baza pasa por un ajustado reparto de tareas y responsabilidades...”
Informante 4	“...La dedicación exclusiva a la función de trabajo social para poder acceder a cada uno de los miembros de las unidades familiares y realizar un seguimiento más continuado...Respecto al equipo de trabajo, la profesionalización del mismo para dar una mejor respuesta a las necesidades y situaciones planteadas...”

Fuente: elaboración propia (2013).

La totalidad de los informantes coinciden en dos propuestas de mejora, que son una ampliación de las fuentes de financiación y una mejor coordinación

entre agentes sociales. Ampliar las fuentes de financiación supone ampliar los recursos personales y materiales ofertados a los usuarios, esto es, ofertar más puestos de empleo de trabajador/a social, educador, etc., así como ampliar proyectos, proporcionar nuevas becas y ayudas. Esto contribuye a dar una mejor respuesta a las necesidades y las situaciones planteadas por las familias. Con este mismo objetivo, es importante insistir para conseguir una buena coordinación entre profesionales, sobre todo si están trabajando en un mismo caso, y para ello es necesario ajustar el reparto de tareas y responsabilidades de los agentes sociales implicados.

La siguiente propuesta a destacar es la dedicación exclusiva del trabajador social a su función, para acceder a cada miembro de la familia y realizar un seguimiento más continuado, es decir, debido a los recortes en los recursos personales, en muchos centros, los profesionales tienen que hacer diversas tareas al mismo tiempo, lo que supone que se pierda la especialización. Siguen haciendo su tarea, pero de manera mucho menos eficaz, ya que a la vez tienen que estar organizando y desarrollando otras, ya que no disponen de más personal contratado que realice el resto. Esta propuesta creemos que no es posible de realizar sin la ampliación de recursos anteriormente propuesta, puesto que la alta demanda del servicio frente a los escasos recursos personales dificulta la implicación total del profesional en cada uno de los casos. Debido a este problema, lo que se está haciendo en muchos centros es ofertar plazas voluntarias para que personas con ganas de trabajar y colaborar, hagan un pequeño papel dentro de los mismos de manera altruista.

### **3.5.- ANÁLISIS VALORATIVO**

A continuación vamos a presentar el análisis valorativo de esta investigación, se trata de un subapartado del análisis realizado en el capítulo anterior sobre la interpretación cualitativa y cuantitativa de la información recabada, esto es, partiendo de las hipótesis y de los objetivos específicos, se va a tratar de

explicar si se han cumplimentado los objetivos y si las hipótesis han sido verificadas o no.

La segunda parte está dividida en varios puntos, en primer lugar la discrepancia, esto es, a partir de la información recogida, ver si hay concordancia con los datos, o si hay opiniones contrarias, señalarlas. El segundo punto hace alusión a la realidad y a las necesidades de los menores en situación de riesgo y/o exclusión social del barrio que estamos investigando, es decir, el barrio zaragozano del Actur. En el tercer punto se hace referencia a los niveles educativos de las familias con menores en situación de riesgo y/o exclusión social, explicando las diferentes intervenciones educativas desde las asociaciones que se encuentran dentro del mencionado barrio. Y por último, se hace una evaluación de los procesos de intervención que llevan a cabo las asociaciones con los menores. Pues bien, al principio de la investigación se diseñaron dos hipótesis con el objetivo de comprobar si al final de la investigación se iban a poder verificar o no.

La primera, podemos afirmar que se verifica, puesto que la mayor parte de las familias no conocen en profundidad todos los centros sociales que tienen a su disposición, ya que sólo acuden con frecuencia a sus entidades de referencia. Esto es, los informantes nos han comentado que las familias tienen recursos a los que acuden diariamente, ya que en ellos realizan actividades semanalmente y todos los miembros de la familia, como ese el caso de Aldeas Infantiles, donde se realizan, por ejemplo, clases de alfabetización para adultos y actividades de tiempo libre para los menores. En el caso que sí las conozcan, sólo es a nivel superficial, ya que sólo se refieren a ellas cuando necesitan de una ayuda o prestación puntual, esto es, que en el caso de necesitar de una prestación o unos papeles en concreto, es entonces, cuando por medio del profesional de referencia, son derivados a ese centro, pero casi nunca por voluntad propia. También hay que hacer hincapié en que muchas de estas familias han afirmado estar satisfechas con el servicio prestado en sus entidades de referencia, por ello, no sienten la necesidad de buscar otro recurso diferente.

En resumen, las familias son conocedoras de los recursos que ellas mismas utilizan habitualmente. Pero del resto de entidades que están dispuestas por todo el barrio con un abanico de ofertas más reducidas, pasan desapercibidas.

Respecto a la segunda hipótesis, podemos afirmar que se verifica también, puesto que las diferentes asociaciones que trabajan con menores en situación de pobreza y/o exclusión social, tienen recursos económicos y personales insuficientes para atender a todas las demandas.

Debido a la crisis actual, cada vez se producen más recortes presupuestarios, tanto a nivel público como privado. Diversos proyectos han sido suspendidos, han reducido la plantilla de profesionales en los centros, han disminuido las becas, las ayudas para material, etc.

En las entrevistas, muchos de los profesionales nos han comentado que a pesar de tener una formación superior cualificada, con frecuencia tienen que ejercer otro papel menor, a media jornada, a sabiendas de que hay familias que puedan quedarse sin atender. En otras ocasiones, tienen que hacer diferentes labores a la vez, ya que no hay más profesionales que puedan hacerlo, por lo que se hace más difícil la atención personalizada al menor.

Además, desde hace unos años, hay más familias con mayores problemas tanto económicos como sociales que precisan de profesionales que puedan atenderles y orientarles para satisfacer sus necesidades básicas de la vida diaria. Así mismo, a raíz de la aparición de los llamados “nuevos pobres” ha aumentado la demanda de nuevas familias que hace unos años no se encontraban en esta situación y debido a la crisis se han visto obligadas a hacer uso de los recursos sociales.

Por eso, la eficacia de los centros sociales se ha visto reducida, puesto que cada vez hay más familias que necesitan ayuda, mientras que el número de recursos, ya sean personales o materiales, es el mismo o incluso menor.

Una vez tratado el tema de las hipótesis, el siguiente apartado está subdividido en diferentes puntos con la finalidad de desarrollar los objetivos planteados a través de toda la información recopilada.

### **3.5.1.-La discrepancia detectada entre profesionales y usuarios**

En este subapartado vamos a presentar, de manera subjetiva, la discrepancia de opiniones que hemos encontrado al recabar la información aportada por las familias y los profesionales. Mientras que los profesionales afirman que la población conoce los recursos disponibles en el barrio, la información que nos ha aportado las familias es diferente, puesto que muestran que apenas conocen las entidades a las que pueden acudir. En el análisis de los cuestionarios a las familias, la cuestión referente al conocimiento de los recursos del barrio ha dado el siguiente resultado:

-Conocimiento de 1 a 3 recursos: 35%
-Conocimiento de 4 a 6 recursos: 50%
-Conocimiento de 7 a 9 recursos: 10%
-Conocimiento de 10 a 12 recursos: 5%

Con estos datos podemos observar que el conocimiento de los recursos es en general deficiente, puesto que el 85% de las familias no conocen más de la mitad de los centros. Sin embargo, todos los profesionales que han participado en la presente investigación afirman que las familias están informadas sobre los recursos existentes en el barrio.

Creemos que al tratarse de familias con una problemática muy similar, la mayor parte de las asociaciones ofrece el mismo tipo de actividades, por lo que en general no hay necesidad de derivar de una entidad a otra, salvo casos de problemas específicos como puede ser un problema de adicción (CMAPA) o necesidad de comedor social (Aldeas Infantiles), entre otros. Es evidente que

hay algunas asociaciones más populares que otras, ya sea porque algunas se publicitan más o por la valiosa información del "boca a boca". Las familias que están pasando por situaciones difíciles raramente acuden a un centro sin haberse informado previamente, y en caso de acudir por voluntad propia es porque alguien les ha hablado de ello. Por esta razón, la masiva utilización de algunos recursos responde a la fama de la entidad y a la satisfacción que los usuarios muestran con la intervención y el trato recibido, quienes responden recomendando el centro a familiares y amigos. Por ello, lo normal es que si una persona hace uso de un recurso, sus familiares y amigos también lo haga.

Siendo que el 100% de las familias son o han sido usuarias de alguna de las entidades del barrio, el desconocimiento de los recursos lleva a deducir que las familias están satisfechas con el centro al que acuden y que ello no les ha llevado a buscar asistencia en las demás entidades. Por otro lado, creemos que esto explica la fuerte demanda de usuarios que experimentan algunas asociaciones, puesto que muchas familias se guían por la información "boca a boca" que les transmiten otros usuarios en su misma situación.

A pesar de que muchas entidades ofrezcan las mismas actividades, hay determinados centros que ofrecen servicios que otros no ofrecen. Ponemos el ejemplo de Aldeas Infantiles, puesto que es una asociación que llama la atención por su elevada tasa de utilización entre las familias (el 95% de las familias lo ha utilizado) y su grado de satisfacción es muy elevado (4'73 sobre 5). Lo que diferencia esta asociación de otras es la oferta del servicio de comedor social y las becas de comedor escolar. Como ya sabemos, el perfil de las familias usuarias es de bajos ingresos económicos y con varios menores a cargo. El desempleo y la falta de ingresos dificulta la cobertura de las necesidades básicas, por ello, la posibilidad de obtener acceso a una buena alimentación diaria para toda la familia, o que los menores puedan quedarse a comer en el colegio resulta muy beneficioso para las familias que están pasando por una situación dramática.

Los profesionales afirman que la población está informada sobre la oferta de recursos sociales que hay en el barrio, aunque hayamos comprobado que esto

es incorrecto. Esta afirmación puede ser debida a que entre las entidades muchas veces se hacen derivaciones, y coordinan unos con otros. Sin embargo, esto no quiere decir que las familias sean conscientes de las actividades que se ofrecen en otros centros, puesto que por lo general están satisfechos con la entidad en la que participan.

### **3.5.2.-Necesidades observadas de los menores en situación de riesgo y/o exclusión social en el barrio del Actur en la ciudad de Zaragoza.**

Para la realización de este objetivo, hemos observado el perfil tanto de las familias como de los menores que allí habitan, siempre teniendo en cuenta la muestra tomada.

Respecto al perfil de las familias, se trata de personas cuya edad oscila entre los 24 y los 54 años, con una media de edad de 40 años aproximadamente. Respecto al sexo, el grupo ha estado formado mayoritariamente por mujeres. En cuanto al estado civil, la mayoría se encuentran casados/as, seguidos por un porcentaje menor de solteros/as.

Generalmente son españolas/es, el resto son procedentes sobre todo de África, en concreto de Argelia, Marruecos y Gambia. A esto se le añade que suelen ser familias muy numerosas, con una media de 4 personas conviviendo dentro del núcleo familiar. A nivel general, se trata de familias con muy pocos recursos económicos, la mayoría viven en viviendas sociales o de alquiler muy bajo ya que no disponen de un empleo, y si lo tienen, es eventual.

Todas ellas se encuentran dentro del umbral de pobreza, ya que como comentan Sanz y Espeleta (2000), el concepto de pobreza hace referencia a la carencia de ingresos, en este caso materiales, que impiden a la persona satisfacer las necesidades básicas de su vida diaria. Otra carencia puede ser también la falta de medios para poder acceder a según qué recursos. El resultado es el desempleo, la falta de ingresos económicos, la marginalización o la exclusión social, como ocurre en estos casos.

Respecto a los menores, a partir de los datos recogidos se obtiene que pertenecen a familias en situación de riesgo y/o exclusión social, tanto de nacionalidad extranjera como española, de la parte autóctona, la mayoría son de etnia gitana.

Afirmamos que se encuentran en situación de riesgo y/o exclusión social, porque, tal y como comenta Subirats (2004:17) "las situaciones de exclusión social son el resultado de una cadena de acontecimientos reforzados o impulsados por las desigualdades y determinaciones estructurales del sistema económico y social".

Lo que viene a decir es que este término hace referencia a un proceso muy vulnerable para la sociedad que afecta cada vez a más personas dentro de un mismo marco social y cuyo resultado es una precariedad más elevada en lo económico y laboral. En concreto, estas familias sobreviven dentro de una sociedad con una precariedad que se hace muy notoria sobre todo en el tema económico, educativo y social. Es en la parte social dónde destacan unas necesidades que son básicas dentro de la etapa del menor, como son la baja autoestima, falta de habilidades sociales, de apoyo escolar, vulnerabilidad social, etc.

Se trata de una situación generada por la falta de participación en la sociedad, ya sea en lo social, en lo económico, en lo político o en lo cultural, debido a una falta de derechos, de capacidades básicas o de recursos, que impiden a estas familias excluidas a sentirse incluidas en la sociedad.

Actualmente la tasa de pobreza infantil en España ha aumentado como consecuencia de la crisis económica que atraviesa nuestro país. UNICEF (2013) en su Informe sobre la Infancia en España, explica cómo los menores han sufrido un importante cambio tanto en su hogar y en otros ámbitos como la educación, la alimentación o la convivencia familiar.

Finalmente, podemos concluir que, tras conseguir recopilar la información pertinente acerca de los menores y las familias del barrio zaragozano del Actur, existe una situación de riesgo para estas personas, debido a que por sus

carencias económicas y sociales no pueden ser partícipes activamente dentro de la sociedad actual, ya que en muchas ocasiones se sienten excluidas. Pero hay que tener en cuenta que la exclusión social no es un estado, sino un proceso, ya que como dice Gimeno (2004:140) "no hay una clara distinción entre excluidos e integrados dentro de la sociedad, simplemente, hay situaciones de pobreza integrada, donde los ingresos son bajos pero tienen redes sociales sólidas, y una pobreza más o menos extrema, donde no hay apenas ingresos y las relaciones sociales están muy deterioradas".

### **3.5.3.-Los niveles educativos de las familias con los menores en riesgo y/o exclusión social y las intervenciones educativas desde las asociaciones del barrio del Actur.**

La exclusión social está determinada por acontecimientos que surgen impulsados por la desigualdad tanto económica como social. Subirats (2004). A lo largo de esta investigación, hemos podido comprobar que el nivel educativo de las familias influye en ocasiones en la existencia de situaciones de riesgo y/o exclusión social de los menores. Es decir, a través de lo que hemos observado en los cuestionarios de los familiares, gran parte de ellos no supera la Educación Secundaria (el 40% tienen estudios primarios y el 15% Educación Secundaria). La falta de formación contribuye a sesgar drásticamente los ámbitos laborales en los que desempeñar un trabajo, sobre todo en épocas de coyuntura económica como la actual.

La falta de ingresos estable en la familia y la precariedad económica provoca que haya ciertas necesidades básicas de los menores que no pueden ser cubiertas desde el núcleo familiar, por ello, se realizan intervenciones desde las asociaciones con el objetivo de cubrir estas necesidades.

Por otro lado, a pesar de la intervención pertinente desde dichos recursos comunitarios, en ocasiones resulta complicado obtener respuesta por parte de los menores. Por ejemplo, los menores con carencia de pautas para hacer las tareas escolares o acudir diariamente al colegio, participan en actividades de

refuerzo escolar. Estas intervenciones no resultan suficientes si desde la familia no se logra imponer unas pautas en las que los menores asuman que es su deber formarse en la educación. Al tratarse de familias en las que los adultos no han recibido este tipo de educación en la escuela, resulta sencillo que no sean conscientes del papel que tiene el colegio para la formación e integración social de sus hijos, puesto que tampoco hay que olvidar el papel socializador que tiene la escuela.

Uno de los objetivos de la escuela no es otro que el de satisfacer las necesidades sociales concretas, pero además es el escenario en donde los niños deben afrontar y resolver los modelos, frecuentemente conflictivos, disponibles para que sean copiados por ellos. Como vemos es posible identificar a la escuela como un espacio en el que es posible atender y dar respuesta a las necesidades que poseen los seres humanos. (Shipman, 1973).

Para finalizar, es necesario señalar que las familias de procedencia extranjera, tienen en ocasiones la barrera del idioma, hecho que complica su participación activa con los actores sociales, entre ellos la escuela. Por eso, desde los centros sociales también se realizan actividades para suplir la carencia del idioma, como es el CEDIS, Mancala o Aldeas Infantiles, donde se realizan cursos de alfabetización para inmigrantes, ya sean los menores o bien sus familias.

### **3.5.4.-Evaluación de los procesos de intervención que llevan a cabo las asociaciones con estos menores**

La mayoría de los profesionales que se encuentran contratados en estas asociaciones trabajan a media jornada, salvo tres excepciones que lo hacen a jornada completa. Respecto a las actividades que realizan en sus respectivos centros, todos coinciden en alguna, sobre todo en materia de refuerzo escolar o mejora de las habilidades sociales. Todos están coordinados entré sí, por lo que suelen ser conocedores de toda la problemática existente en el barrio. Y finalmente, todos los profesionales dicen estar muy satisfechos con la labor

que realizan a pesar de tener un horario concreto en el que poder desenvolverse.

Las intervenciones que realizan los profesionales de los recursos sociales del barrio van dirigidas a frenar los determinantes que provocan la exclusión social de los menores a los que atienden. Los problemas que atienden con mayor frecuencia son el fracaso escolar, se trata de un fenómeno que ha ido relacionando la obtención de malas calificaciones con la repercusión de estos resultados negativos en la conformación de la autoestima,(Marchesi, 2003). Pues bien, para combatirlo, lo que se hace desde las diferentes asociaciones es intervenir a través de tareas de apoyo y refuerzo escolar y realizando un seguimiento individualizado del menor. También realizan actividades de tiempo libre y organizan programas dirigidos al desarrollo socio-emocional del menor, puesto que otra de las necesidades latentes de estos menores suele ser la baja autoestima, la falta de habilidades sociales, conflictos familiares y carencia afectiva.

Además de este tipo de intervenciones ligadas directamente con el bienestar socio-emocional del menor, algunas asociaciones del barrio ofrecen servicios como el comedor escolar de Aldeas Infantiles o el banco de alimentos en el que participa la Asociación Mancala. En este caso, las intervenciones van dirigidas a las familias a las que la precariedad económica provoca la imposibilidad de cubrir todas las necesidades básicas de los menores.

Existen abundantes casos en los que interviene más de un recurso, por lo que para su efectividad es indispensable la existencia de una buena coordinación entre todas las entidades sociales del barrio, incluyendo la escuela. Todos los profesionales coinciden con que el protocolo básico para comenzar una intervención es la recogida de datos de la familia usuaria y sobre todo del menor, para ello es necesario muchas veces coordinarse con otras entidades, y así evitar que las familias tengan que exponer una y otra vez su problema. En el momento en el que el usuario acude al centro, el profesional debe anotar los

datos personales de la familia para comenzar a tramitar la prestación o el servicio que necesiten.

Para concluir, argumentar que a la prevención le corresponde tratar de potenciar aquellos recursos y situaciones que favorezcan la socialización del niño y anticiparse, corregir o compensar aquellos que dificultan la socialización del menor. González (1996).

## **4.-CAPÍTULO IV, CONCLUSIONES**

A continuación vamos a destacar toda una serie de rasgos que creemos vienen a señalar aspectos característicos a modo de conclusiones a través del análisis cualitativo y cuantitativo de esta investigación sobre Menores en situación de riesgo y/o exclusión social en el barrio del Actur de la ciudad de Zaragoza. A la exposición de una serie de conclusiones le seguirán una propuesta de mejora desde el ámbito del trabajo social. Tras la realización de la investigación y el posterior análisis de toda una serie de datos obtenidos vamos a realizar un recorrido pormenorizado de lo que a grandes rasgos nos ha aportado la investigación en nuestro afán por generar nuevo conocimiento para una posible aplicación de lo que hemos investigado.

### **4.1.-Conclusiones**

-El Actur es el barrio con las porcentaje de población joven más alto de la ciudad. Una de las principales características del barrio es la alta concentración de viviendas sociales, un total de 2657. La población total de dichas viviendas es de 7.554 personas de las cuales 6.635 son españoles/as y 919 inmigrantes. La etnia gitana es muy significativa en cuanto al número de residentes en las viviendas sociales, concretamente en torno al 25% de la población. En el barrio del Actur existen recursos sociales y asociaciones como: "Aldeas Infantiles", "Mancala", "Educadores de Calle", "Os Mesaches", "El Centro Municipal de Prevención de las Adicciones" y "Barbol", que intervienen directamente

atendiendo a las necesidades de los menores en situación de riesgo y/o exclusión social.

-El perfil de las familias nos muestra a una mujer española, de unos 40 años de edad, casada y que forma parte de una familia numerosa. En relación a los ingresos poseen muy pocos recursos económicos, habitan en viviendas de alquiler y no poseen un empleo. Familias en riesgo de exclusión social y por tanto muy vulnerables debido a las carencias multidimensionales que poseen que abarcan desde la participación activa en la sociedad a los recursos económicos.

-La falta de formación de los progenitores de los menores reduce las posibilidades de inserción laboral de estos. La carencia de empleo repercute en la falta de ingresos así como en la no asunción de las necesidades que abordan el desarrollo de normalizado de la dinámica familiar. La falta de empleo actualmente redunda en la exclusión social debido a que no es posible contar con recursos económicos.

-Las familias en riesgo y/o exclusión social con menores a su cargo del barrio zaragozano del Actur son conocedoras de los recursos que ellas mismas utilizan habitualmente pero no del resto de asociaciones dispuestas por todo el barrio y que también intervienen con este tipo de población. Las familias han entrado a formar parte de alguno de ellos pero no muestran inquietudes por otros centros debido a que en muchos casos están satisfechas por la atención recibida por dichas asociaciones.

-El perfil de los profesionales, que trabajan en asociaciones y recursos, nos presenta principalmente un trabajador/a de alrededor de 36 años con una diplomatura universitaria relacionada con el magisterio y el trabajo social. Dichos profesionales desempeñan un puesto de educador/a con una jornada laboral de alrededor de cuatro horas que se muestran muy satisfechos en relación a la intervención que prestan.

-Las familias y los profesionales muestran percepciones diferentes en cuanto al conocimiento de los recursos. Mientras que el 85% de las familias no conoce ni

la mitad de los recursos comunitarios que trabajan con menores en situación de riesgo y/o exclusión social existentes en el barrio, los profesionales del ámbito identifican que las familias están plenamente informadas. La principal herramienta de trasmisión de información que identifican las familias, en un 80% es el boca a boca y más allá de la evidente necesidad, es lo que motiva a las familias a acceder al centro para

-Las principales necesidades identificadas por los profesionales son los déficits escolares, la falta de habilidades sociales así como las carencias afectivas y económicas. Como vemos factores que favorecen la exclusión de los mismos debido a la no integración normalizada en el proceso educativo, la no participación en la comunidad debido a las problemáticas de relación existentes así como las carencias que se desprenden del factor económico.

-Las diferentes asociaciones que trabajan con menores en situación de pobreza y/o exclusión social poseen recursos económicos y personales insuficientes para atender a todas las demandas que se producen. Como consecuencia de esta realidad se están reduciendo plantillas de profesionales así como las jornadas laborales de éstos. La eficacia de los recursos sociales se ha visto reducida, puesto que cada vez hay más familias que necesitan ayuda, mientras que el número de recursos, ya sean personales o materiales, es el mismo o incluso menor.

-La coordinación entre asociaciones y recursos del tercer sector se hace indispensable para tratar de paliar de la forma más eficaz posible toda una serie de problemáticas que favorecen el proceso de exclusión de los menores y sus familias.

## **4.2.-PROPUESTAS DE MEJORA**

Con la idea de promover el cambio y el bienestar social, el trabajo social trata de resolver las diferentes problemáticas surgidas en las relaciones humanas así como el fortalecimiento y la liberación de las personas mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y sistemas sociales (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2000). Actualmente, y debido a la necesaria articulación del Estado con éste tercer sector asociativo, existen multitud de asociaciones y recursos comunitarios que dan respuesta a las necesidades de la población. Poco a poco estamos atendiendo a que sean esas asociaciones la que palíen muchas más necesidades de las que en un principio le corresponderían puesto que el Estado debería hacerse cargo de ellas. A lo largo de esta investigación hemos podido observar cómo los profesionales identifican un desfase curricular importante en los menores y esto, entre otras cosas, nos muestra como existen lagunas que están plenamente identificadas y a las que se hace frente desde el tercer sector que antes nombrábamos.

Este Trabajo de Fin de Grado supuso para nosotros una oportunidad de a través de una investigación social promover un cambio, de intentar identificar problemáticas existentes en la praxis con el fin de favorecer el bienestar social. Con la información obtenida a lo largo de la investigación consideramos una serie de propuestas de mejora que para facilitar la prevención y la intervención con menores en situación de riesgo y/o exclusión social desde las diferentes asociaciones existentes en barrio del Actur de la ciudad de Zaragoza:

*1.-Crear espacios de coordinación* entre los diferentes trabajadores sociales de las asociaciones con el fin de redundar en una mejor asunción de las necesidades de los menores en riesgo y/o exclusión social. Con la creación de estos espacios se podrían poner sobre la mesa las diferentes situaciones que los menores y sus familias poseen en busca de una atención lo más integral

posible y que esta pudiera ser llevada a cabo por los diferentes equipos profesionales de los recursos.

*2.--Favorecer las relaciones de las asociaciones* que trabajan con menores en situación de riesgo y/o exclusión social con Servicios Sociales. Creemos que existe poca vinculación y que una buena articulación de los recursos podría traer consigo una mejor atención de las necesidades de la población.

*3.-Dotar a los profesionales de una estabilidad individual y contractual* que les permitiera el desarrollarse social y laboralmente de una mejor forma debido al incremento del número de horas de trabajo para que este pudiera revertir de una mejor forma en los menores en situación de riesgo y/o exclusión social del barrio del Actur de la ciudad de Zaragoza.

*4.-Realizar jornadas de formación* para los propios profesionales sobre cada uno de los recursos que trabajan en el barrio del Actur para aproximarlos todavía más a la realidad imperante. De la misma forma también sería muy beneficioso el dotar de herramientas para la atención e intervención con menores en situación de riesgo y/o exclusión social a aquellos profesionales que no la tuvieran a través de cursos de formación.

*5.-Dotar de mayor relevancia al voluntariado social* dentro de las asociaciones que trabajan con menores en riesgo y/o exclusión social en el barrio del Actur puesto que favorecería la asunción de necesidades de las familias y los menores.

*6.-Crear y mantener una estrecha vinculación con los centros educativos* a los que asisten los menores con la idea de poder realizar una intervención mucho más individualizada y beneficiosa para el menor. De esta forma el centro educativo se uniría la trabajo que se realiza junto con el menor y la familia para poder seguir una línea de intervención común que se viera también reforzada con la que es posible mantener con las diferentes asociaciones y los servicios sociales.

- Diseñar y llevar a cabo campañas informativas desde los propios centros a las familias del barrio del Actur para que tuvieran un conocimiento pleno del trabajo desempeñado por las diferentes asociaciones así como en el mismo sentido, llevar a cabo campañas de sensibilización a la población para poder captar fondos que luego puedan revertir en la atención de menores en riesgo y/o exclusión social así como a sus familias.

## **5.-BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA**

- Aguilar Idáñez, J.M. (2003). La educación y la Escuela. Ensayos: *Revista de la Facultad de Educación de Albacete*. Nº. 18, 2003, pág. 213
- Alvarez Blanco, L. (2006). Familia y Abandono Escolar: Importancia de la Implicación Familiar en el Proceso Educativo. Madrid: Cinca
- Arnal Losilla (coord.) Asín Sañudo, F. y Blanco Pérez, J. (2009). Atlas de la ciudad de Zaragoza. Zaragoza. Ayuntamiento de Zaragoza
- Caplan, G. (1964). Principles of preventive psychiatry. Nueva York. Basic Books.(trad Cast. Principios de Psiquiatría preventiva). Barcelona. Paidós. (1979)
- Carbonell, F. (1995). Inmigración: diversidad cultural, desigualdad social y educación. Madrid. Mec.
- Cardoso García, H. (2001). *Revista de Estudios de Juventud* Nº. 52. Ejemplar dedicado a: Fracaso Escolar, págs. 9-14
- Casas Aznar, F. (1998): Las situaciones sociales de riesgo: la prevención de los problemas sociales en la infancia. Barcelona. Paidós.
- Casas, F. (2000). Infancia: perspectivas psicosociales. Barcelona. Paidós.
- Coy E. y Torrente, G. (1997). Intervención con menores infractores: Su evolución en España. *Revista anales de psicología*, vol. 13 nº1 p. 39-40. Universidad de Murcia.
- Domínguez J. y Martín A. (2002) Medición de la pobreza. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, vol. 2, p. 27-66.
- Flanquer i Vilardebó, L. (1998): El destino de la familia. Madrid. Ariel

- Garrido Genovés, V. (1990). Pedagogía de la delincuencia juvenil. Barcelona. CEAC
- Garrido Genovés, V. y Redondo S. (2001). Violencia y Delincuencia Juvenil: Explicación y Prevención. Buenos Aires. Ediciones jurídicas Cuyo
- Gimeno, J.A (2004). Exclusión social y Estado de Bienestar. Madrid. Fundación Luis Vives.
- Gómez Muzzio, E. (2007). Procesos de fortalecimiento de familias multiproblemáticas y en riesgo psicosocial: reconstrucción de teorías subjetivas de profesionales de programas de intervención familiar. Santiago de Chile. Universidad Católica de Chile.
- González, E. (1996). Menores en desamparo y conflicto social. Madrid. Editorial CCS
- Marchesi, A. y Hernández Gil C. Coord. (2003): El fracaso Escolar: una perspectiva internacional. Barcelona. Alianza.
- Marchesi, A. (2003) Controversia en la educación española. Madrid. Alianza Editorial.
- March i Cerdá M. (1998). El educador social: una figura profesional surgida de diversas prácticas e identidades profesionales. I congreso Estatal del Educador Social, Murcia. Barcelona. Bibliaria FELPES
- Marco M. (2000) Consideraciones en torno al concepto de exclusión social. Ejemplar dedicado a: Jornadas conmemorativas del X Aniversario de la incorporación de Trabajo Social a la Universidad de Zaragoza, con el título *Exclusión, Vejez y Trabajo Social, vol 1*, p.9-22. Escuela Universitaria de Estudios Sociales.

- Medina Marín A. J. (2008). Estratégia metodológica a fin de disminuir la conducta agresiva en la escuela básica. Revista Acalán número 65. México. Universidad Autónoma del Carmen
- Mejía Navarrete, J. (2004). Nuevos concpetos y campos de desarrollo. *Revista de investigaciones sociales*, vol.13, p.277-299 Lima. Unmsm/IIHS
- Memoria Aldeas Infantiles 2012.
- Minuchin, S. (1994). Familias y terapia Familiar. Barcelona. Ed. Gedisa
- Mondragón Lasagabarte, J. y Trigueros Guardiola, I. (2004). Intervención con menores. Acción Socioeducativa. Madrid. Narcea.
- Musitu Ochoa, G. y Cava, M. J. (2001) La familia y la escuela. Barcelona. Octaedro Ediciones.
- Navarrete, L (2004). Jóvenes, autonomía económica y sistemas de exclusión. Madrid. INJUVE.
- Ortega, J. (1999). Educación Social Especializada. Educación con menores en dificultad y en conflicto social. Barcelona: Ariel
- Rutter, M. (2000). La conducta antisocial de los jóvenes. Madrid : Cambridge University Press,
- Sanz Cintora, A. (2008). Vida, convivencia y empleo. Zaragoza. Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana de Zaragoza
- Sanz A, y Espeleta N. (2000) Familias pobres en Zaragoza. Ejemplar dedicado a: Jornadas conmemorativas del X Aniversario de la incorporación de Trabajo Social a la Universidad de Zaragoza, con el título *Exclusión, Vejez y Trabajo Social*, vol 1, p.49-78. Escuela Universitaria de Estudios Sociales.

- Sierra Bravo, R. (1995). Técnicas de investigación social, Madrid. Paraninfo.
- Strauss, A (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. A Coruña. Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo.
- Subirats, J (2004). Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad Española y Europea. Barcelona. Fundación La Caixa.
- Symeou, L. (2006). Past and present in the notion of school-family collaboration. Aula Abierta, 85, p. 165-184.
- Tezanos, J.F (1999). Tendencias en desigualdad y exclusión social. Madrid. Ed. Sistema.
- Valdivia Sánchez , M.C. (2008). Madres y padres competentes, claves para optimizar las relaciones con nuestros hijos. Barcelona. Editorial Grao
- Vázquez González, C. (2003). Delincuencia Juvenil. Consideraciones Penales y Criminológicas. Madrid: Colex.
- Wilson, H. (1980). Parental supervision: A neglected aspect of delinquency. British Journal of Criminology. 20, 203-2355

### **WEBGRAFÍA:**

- Datos del INE, Padrón Municipal 2012 (15/04/2013).  
<http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t20/e245/&file=inebase>. Web.
- Datos de la población de Zaragoza, Ayuntamiento de Zaragoza (03/06/2013)  
<http://www.zaragoza.es/ciudad/estadistica/totalmetodo.htm>. Web

-Fundación Secretariado Gitano (03/06/2013)

<http://www.gitanos.org/zonas/aragon/fsgg.html>. Web

-Informe FOESSA 2008 (11/04/2013)

[http://www.foessa.es/publicaciones\\_periodicas.aspx](http://www.foessa.es/publicaciones_periodicas.aspx). Web.

-La infancia en España, informe 2010, Unicef (21/04/2013)

<http://www.unicef.es> . Web

-La Mujer en el Islam (II). (03/06/2013)

<http://www.arabespanol.org/islam/mujer/mujer2.htm> Web

-Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2011-2014. Gobierno de España (12/04/2013).

[http://extranjeros.empleo.gob.es/es/integracionretorno/Plan\\_estrategico2011/pdf/PECI-2011-2014.pdf](http://extranjeros.empleo.gob.es/es/integracionretorno/Plan_estrategico2011/pdf/PECI-2011-2014.pdf) Web

-V.V. A.A. (2009). Gran Enciclopedia Aragonesa. Disponible en: [www.encyclopedia-aragonesa.com](http://www.encyclopedia-aragonesa.com)

-Voces de mujeres gitanas. Área de Igualdad de Oportunidades de la Mujer, Ayuntamiento de Málaga (03/04/2013).

<http://areadeigualdad.malaga.eu>. Web

## **6.-ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS**

### **6.1.-ÍNDICE DE GRÁFICOS**

1.-Gráfico número 1: Evolución de la población (Heraldo de Aragón) <a href="http://www.ita.es/ITA/bin.asp?actualidad&amp;10781,(07-03-2013).....">http://www.ita.es/ITA/bin.asp?actualidad&amp;10781,(07-03-2013).....</a>	47
2.- Gráfico número 2: Atención de menores y familias en el Centro de Día, elaboración propia.....	54
3.- Gráfico número 3: Atención de menores y familias en el Centro de Día por Programas, elaboración propia.....	54
4.- Gráfico número 4: Recursos humanos en atención directa con menores en los recursos, elaboración propia.....	58
5.- Gráfico número 5: Ámbitos Profesionales, elaboración propia.....	59
6.- Gráfico número 6: Edad de los participantes, elaboración propia.....	62
7.- Gráfico número 7: Sexo de los encuestados.....	63
8.- Gráfico número 8: Estado civil de los participantes, elaboración propia.....	64
9.- Gráfico número 9: Procedencia de los familiares de los usuarios, elaboración propia.....	65
10.- Gráfico número 10: Componentes del núcleo familiar, elaboración propia.....	67
11.- Gráfico número 11: Componentes del núcleo familiar por edades, elaboración propia.....	68
12.- Gráfico número 12: Menores usuarios, elaboración propia.....	69

13.- Gráfico número 13: Nivel de estudios de los familiares de los usuarios, elaboración propia.....	69
14.- Gráfico número 14: Situación laboral de los familiares, elaboración propia.....	70
15.- Gráfico número 15: Prestaciones que reciben las familias, elaboración propia.....	71
16.- Gráfico número 16: Ingresos mensuales de las familias, elaboración propia.....	73
17.- Gráfico número 17: Conocimiento de los recursos del barrio, elaboración propia.....	73
18.- Gráfico número 18: Sexo, elaboración propia.....	76
19.-Gráfico número 19:Edad, elaboración propia.....	77
20.- Gráfico número 20: Formación, elaboración propia.....	78
21.- Gráfico número 21: Puestos desempeñados, elaboración propia.....	79
22.- Gráfico número 22: Tareas desempeñadas, elaboración propia.	80
23.- Gráfico número 23: Disponibilidad laboral, elaboración propia...	81
24.- Gráfico número 24: Grado de satisfacción, elaboración propia..	82
25.- Gráfico número 25: Coordinación, elaboración propia.....	83
26.- Gráfico número 26: Medios de comunicación, elaboración propia.....	87
27.- Gráfico número 27: Principales necesidades de los menores, elaboración propia.....	88

## **6.2.-ÍNDICE DE TABLAS:**

1.-Tabla número 1: Reparto de la población en las diferentes juntas municipales. Fuente: Atlas de Zaragoza (2009).....	47
2.-Tabla número 2: Objetivos Asociación Mancala. Elaboración propia.....	49
3.-Tabla número 3: Recursos del Barrio del Actur, elaboración propia.....	56
4.-Tabla número 4: Datos del grupo 1, familiares usuarios de los centros.....	60
5.-Tabla número 5: utilización y satisfacción de los recursos, elaboración propia.....	76
6.-Tabla número 6: Resumen de los datos, elaboración propia.....	84
7.-Tabla número 7: Perfil de los informantes, elaboración propia.....	90
8.-Tabla número 8: Perfil de la población atendida, elaboración propia.....	91
9.-Tabla número 9: Conocimiento de los recursos por parte de las familias.....	93
10.-Tabla número 10: Intervención y protocolos por parte de los profesionales, elaboración propia.....	94
11.-Tabla número 11: ¿Cómo afecta la crisis económica a la población atendida?, elaboración propia.....	96
12.-Tabla número 12: Propuestas de mejora por parte de los profesionales , elaboración propia.....	98

### **6.3.-ÍNDICE DE MAPAS CONCEPTUALES**

1.-Mapa conceptual número 1: Tipología de la familia, elaboración propia extraído de Valdivia Sánchez (2008).....	30
2.-Mapa conceptual número 2: Tipología de la prevención, elaboración propia extraído de Ortega.....	41
3.-Mapa conceptual número 3: Elementos contextuales de la prevención, elaboración propia a través de Ortega (1999).....	42