



**Universidad**  
Zaragoza

# Trabajo Fin de Grado

## **“CRECIENDO A SALVO”:**

Estudio y evaluación de necesidades de las familias pertenecientes al proyecto de Guardería del Patronato Nuestra Señora de los Dolores.

Autor/es

Nerea García Guil

María Hernández Sánchez

Alicia Lorente Gonzalo

Directora

Dolores de Pedro Herrera

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Junio 2016

# ÍNDICE

---

1.	Introducción.....	1
A)	Agradecimientos .....	1
B)	Justificación del trabajo .....	2
2.	Planteamiento de la investigación .....	4
3.	Metodología y diseño de la investigación .....	6
4.	Marco teórico de referencia.....	11
4.1.	Familia multiproblema .....	11
4.2.	Exclusión social .....	15
4.3.	El trabajo Social y las familias multiproblemáticas.....	17
5.	Contexto social y económico en Aragón.....	22
6.	Presentación de la entidad de referencia en la investigación.....	27
7.	Presentación de datos: su análisis e interpretación.....	31
7.1	Familia .....	33
7.2.	Formación .....	35
7.3.	Empleo .....	36
7.4.	Economía .....	39
7.5.	Vivienda.....	40
7.6.	Ocio y relaciones sociales.....	40
7.7.	Prestaciones de la Guardería.....	43
7.8.	Motivos de asistencia a la guardería .....	43
8.	Conclusiones.....	43
9.	Propuestas de mejora .....	49
<b>A)</b>	<b>PROYECTO “MEJORANDO CAPACIDADES PARA EL BIENESTAR FAMILIAR” .....</b>	<b>50</b>

Introducción .....	50
Destinatarios y localización.....	51
Objetivos y Actividades.....	52
Temporalidad / Cronograma .....	57
Metodología, Organización Y Gestión.....	57
Recursos.....	58
Presupuesto.....	58
Evaluación .....	58
Bibliografía.....	60
<b>Anexos</b> .....	65
Anexo I: Glosario de términos .....	65
Anexo II: Barrio de San José, Zaragoza .....	68
Anexo III: Actuaciones dentro del proyecto de guardería “Creciendo a Salvo – Familias a Salvo”.....	69
Anexo IV: Base de datos .....	71
Anexo V: Modelo de Cuestionario .....	73
Anexo VI: Guion entrevista inicial con el gerente del Patronato .....	82
Anexo VII: Gráficas .....	83
Anexo VIII: Cronograma del proyecto.....	92
Anexo IX: Cuestionario de evaluación del proyecto “Mejorando capacidades para el bienestar familiar” .....	93

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Ubicación institución.....	22
---	----

Ilustración 2. Ingresos y gastos de los hogares.....	25
Ilustración 3. Situación laboral actual de las personas de 16 y más años.....	26
<b>Ilustración 4. Organigrama Junta de Gobierno. ....</b>	<b>31</b>
Ilustración 5. Nacionalidades alumnos.....	34
Ilustración 6. Comparativa del nivel de estudios de los familiares de los alumnos .....	36
Ilustración 7. Tipos de contratos de los padres de los alumnos.....	37
Ilustración 8. Tiempo que llevan sin trabajar los padres de los alumnos .....	38
Ilustración 9. Tiempo que llevan sin trabajar las madres de los alumnos .....	39
Ilustración 10. Recuento prestaciones percibidas por las familias .....	39
Ilustración 11. Relaciones sociales de las familias.....	41
Ilustración 12. Horas de ocio dedicadas al día por las familias.....	42
Ilustración 13. Con quién pasan las familias su tiempo libre .....	42
Ilustración 14. Población por Juntas Municipales .....	68
Ilustración 15. Población extranjera por continentes en el Barrio de San José.....	68
Ilustración 16. Países más representados en el barrio de San José.....	68
Ilustración 17. Tiempo de residencia de las familias en España .....	83
Ilustración 18. Nacionalidades de las madres de los alumnos.....	83
Ilustración 19. Unidad de convivencia de los alumnos .....	84
Ilustración 20. Nacionalidades de los padres de los alumnos.....	84
Ilustración 21. Nivel de estudios de las madres de los alumnos .....	85
Ilustración 22. Nivel de estudios de los padres de los alumnos .....	85
Ilustración 23. Situación laboral de los padres y madres de los alumnos .....	86
Ilustración 24. Sueldos que perciben los padres y madres de los alumnos .....	86
Ilustración 25. Familias beneficiarias de la beca de guardería .....	87
Ilustración 26. Personas que aportan ingresos al hogar.....	87
Ilustración 27. Tipo de vivienda.....	88
Ilustración 28. Conocedores de Zaragoza Vivienda.....	88
Ilustración 29. Satisfacción de las familias ante los servicios prestados en la guardería	89
Ilustración 30. Motivo de asistencia al centro .....	89
Ilustración 31. Población Zaragoza.....	90
Ilustración 32. Población extranjera .....	91

## **1. Introducción**

### **A) Agradecimientos**

Este trabajo no hubiera podido llevarse a cabo sin la colaboración de diferentes personas que han participado en diversos momentos en el proceso.

Por ello, queríamos agradecer en primer lugar, a José Ignacio Galán, director y gerente del Patronato de nuestra Señora de los Dolores, por darnos la oportunidad de participar en esta institución y así poder conocer de cerca este sector y la labor que realizar.

Queremos, por otra parte, dar las gracias a María Dolores de Pedro Herrera, directora de este trabajo, todo su apoyo, constancia y compromiso. Agradecer el acompañamiento y seguimiento que ha realizado durante estos meses de investigación, nos ha ayudado a encarrilar el tema de la investigación y poder hacerlo de tal manera que todas las alumnas quedemos satisfechas con el trabajo realizado.

Agradecer a todos los profesionales del centro por acogernos de forma amable y por su colaboración constante.

Nuestra gratitud especial a todas aquellas familias que voluntariamente, han ayudado a la recogida de datos a través de las encuestas y formularios.

Sin la colaboración y compromiso de cada uno de vosotros la realización de este trabajo no habría sido posible, por ellos gracias a todos por todas las facilidades y aportaciones hechas.

## **B) Justificación del trabajo**

El planteamiento de la siguiente investigación surgió a través del conocimiento informal de la Guardería del Patronato de Nuestra Señora de los Dolores en el Barrio San José, debido a que una de las integrantes del grupo de trabajo realizó sus prácticas como monitora de tiempo libre en este centro. Esta circunstancia unida a ser estudiantes en el grado de trabajo social permitió pensar en la posibilidad de hacer realidad esta investigación.

A lo largo de nuestra carrera hemos podido observar la falta de recursos que existe en diferentes instituciones, siendo el Patronato de Nuestra Señora de los Dolores una de ellas.

En conversaciones con los profesionales del centro se manifestó la falta de estudios que contrastasen las necesidades de las familias y sobre todo de los menores que acuden a la guardería del Patronato. Buscar la manera en la que pueden mejorar estas familias tanto a nivel familiar como en conseguir (acceder a) los recursos necesarios para cubrir sus necesidades y detectar sus carencias se constituyó en la motivación para emprender la investigación. A la Guardería acceden alumnos inmigrantes, de minorías étnicas, con grandes carencias afectivas, económicas y con problemas de inserción; también atienden a personas en situación de desempleo.

El Patronato lleva a cabo varios proyectos; campamentos sociales, cursos de formación, club de tiempo libre, ludoteca, conciliación de la vida familiar y laboral, y el proyecto en el que nos hemos centrado “Creciendo a Salvo – Familias a Salvo”. Desde el principio creímos que la figura del trabajador social en este centro era necesaria por lo que quisimos realizar el trabajo en esta asociación y así introducir de algún modo la figura del trabajador social en la guardería.

Nuestra finalidad es hacer un estudio del proyecto “Creciendo a Salvo – Familias a Salvo”<sup>1</sup>. El día a día, la estructura y la falta de personal impide a los profesionales del centro evaluarlo. Nosotras vamos a intervenir en la primera fase en la que vamos a conocer los recursos del proyecto y las características tanto de este como de las familias.

---

<sup>1</sup> Proyecto explicado en el apartado *Presentación de la entidad de referencia en la investigación*

Esperamos que con las conclusiones de nuestra investigación podamos ofrecerles unas propuestas de mejora que les sirvan para su funcionamiento en el presente y futuro, y accedan a incluir en su plantilla un Trabajador Social.

Abordamos esta investigación con el objetivo de hacer un estudio de las familias beneficiarias de este proyecto, analizando las diferentes situaciones de riesgo y sus necesidades, así como las de los profesionales del centro. Detectar las carencias que presentan las distintas familias que se benefician del proyecto nos evidencia las mejoras y recursos que serán necesarios para su bienestar.

Debido al perfil de las familias, desfavorecidas y gran número de ellas en riesgo de exclusión social, con problemas económicos importantes, desempleo, inmigración, falta de integración social y laboral, etc., proponemos llevar a cabo un estudio de cada una de las familias de la guardería.

Para ello, abordamos nuestra investigación con la pretensión de estudiar a las 75 familias<sup>2</sup> que asisten a la Guardería analizando sus diferentes situaciones y detectando las necesidades sociales, económicas y la falta de recursos de cada una de ellas. Como futuras Graduadas en Trabajo social, nos gustaría que en este programa fomentase la necesidad de este profesional como parte del equipo de trabajo.

Para finalizar, indicar que nuestro trabajo se estructura en cuatro partes.

Primeramente, está compuesto por la justificación y la presentación del proyecto en la que indicamos los objetivos que queremos conseguir y la metodología empleada para alcanzarlos.

Una segunda parte recoge el marco teórico el cual incluye la presentación del Patronato Nuestra Señora de los Dolores, sus objetivos y los recursos con los que cuenta. También se presenta una conceptualización de las familias multiproblemas y familias en exclusión social.

En tercera posición, se encuentra la interpretación de los resultados obtenidos mediante el análisis del proyecto “Creciendo a Salvo - Familias a Salvo” analizando la información obtenida mediante las entrevistas a los familiares de los alumnos asistentes a la guardería.

---

<sup>2</sup> De las 75 familias que son beneficiarias del proyecto se entrevista a 71. Las 4 familias restantes se negaron a participar.

Seguidamente, se indican a modo de líneas generales unas propuestas de mejora que creemos oportunas para el proyecto “Creciendo a Salvo – Familias a Salvo” en las que hemos incluido la realización de un proyecto que podría servir para incrementar el bienestar de estas familias.

En último término, se encuentran las conclusiones extraídas de la elaboración de esta investigación.

## **2. Planteamiento de la investigación**

Con este trabajo hemos llevado a cabo una investigación del proyecto “Creciendo a Salvo - Familias a Salvo” del Patronato de Nuestra señora de los Dolores.

La investigación realizada es una investigación exploratoria con la que hemos podido acercarnos a la realidad de las familias beneficiarias de la Guardería y obtener información sobre su situación socioeconómica y opinión personal sobre diferentes dimensiones.

Además a través de una investigación descriptiva hemos podido detallar las situaciones de estas familias. Con este segundo tipo de investigación hemos buscado especificar la situación de este grupo de familias. Los datos individuales de cada familias quedan reflejados en la base de datos la cual queda a disposición de la institución.

Se ha formulado un objetivo general del Trabajo Final de Grado que se han concretado en objetivos específicos. Además nos hemos marcado unas tareas para el posible cumplimiento de los objetivos marcados.

### **OBJETIVO GENERAL:**

Conocer las características socioeconómicas de las familias que forman parte del proyecto de la guardería “*Creciendo a salvo – Familias a salvo*”.

Identificar las opiniones acerca de medidas que mejorarían su situación

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Conocer la institución donde vamos a realizar nuestro proyecto de investigación y, en especial, el proyecto “*Creciendo a salvo – Familias a salvo*”.



2. Identificar las características sociales de las familias participantes en el proyecto.
3. Identificar las características económicas de las familias participantes en el proyecto.
4. Proponer líneas de intervención en el proyecto que ayuden a mejorar las situaciones críticas de las familias.
5. Registrar las opiniones sobre cómo mejorar la atención a las familias en las dimensiones de: educación, empleo, vivienda, economía, salud, relaciones sociales y aspectos relacionados con el Patronato.
6. Advertir aquellas situaciones en las que puede colaborar el trabajador social para poder proponer una adecuada atención a dichas familias.

El objeto de nuestro trabajo fin de grado es el estudio y valoración del Proyecto “Creciendo a salvo-Familias a salvo” de la guardería del Patronato Nuestra Señora de Los Dolores y, el conocimiento de la situación de las familias de los niños/as de esta guardería. Para poder proponer una futura intervención con ellas según sus necesidades económicas y sociales, y ofrecer una mejor respuesta. En definitiva, mejorar su calidad de vida y el bienestar familiar favoreciendo en los niños y niñas un correcto (normalizado) desarrollo biológico y psicosocial. Favorecer un entorno apropiado a través de su labor parental (parentalidad positiva) y la corresponsabilidad familiar de la pareja en el cuidado de los hijos/as. Ofrecer al Patronato las conclusiones del estudio, pudiendo servir nuestras propuestas para una intervención futura.

Gracias a lo conversado con el director del centro, sabemos que el proyecto “Creciendo a salvo-Familias a salvo” tiene una amplia demanda social, principalmente de familias con algún tipo de problemática y necesidades socioeconómicas. Esta falta de recursos conlleva, en algunos casos que se encuentren en riesgo de exclusión social y/o en situación de vulnerabilidad.

La investigación está localizada en el ámbito geográfico del Distrito 5 o Barrio de San José, perteneciente al entramado urbano del Municipio de Zaragoza y de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Temporalmente la investigación se realiza entre febrero y mayo de 2016.

Para la realización de este trabajo, lo hemos argumentado de acuerdo a una serie de hipótesis de acuerdo a la entrevista realizada con el director de la guardería:

- Las familias beneficiarias del proyecto “Creciendo a Salvo – Familias a Salvo” son, en su totalidad, familias multiproblemáticas.
- Más del 50% de las familias que participan en dicho proyecto son familias inmigrantes con problemas de socialización.
- Al menos el 75% de las familias nombradas anteriormente, reciben prestaciones ajenas al Patronato.

### 3. Metodología y diseño de la investigación

*“El fin del diseño, como el de la investigación en general, es lograr la máxima validez posible, es decir, la correspondencia más ajustada de los resultados con la realidad”.* Sierra (2001: 125)

De acuerdo a esto, a continuación se presenta la metodología empleada para el desarrollo del trabajo.

Para la realización de este trabajo hemos obtenido la información a partir de dos fuentes: primaria y secundaria.

Como fuente **primaria**, aquellas cuya fuente documental que se considera material de primera mano, se encontrarían las reuniones con el gerente y director del centro y con las profesionales del mismo. Estas han sido las primeras personas de contacto en el centro y de las que hemos obtenido información sobre las familias. Otra fuente primaria utilizada es el cuestionario a las familias de los alumnos el cual consta de diversas preguntas de los distintos ámbitos de la vida. (Ver el cuestionario en el anexo 6, **Anexo V: Modelo de Cuestionario**)

Como fuente **secundaria**, en las que se presenta información que refiere a recursos documentales primarios originales, hemos empleado: libros, revistas, artículos académicos, páginas web, etc. para poder realizar el marco teórico y justificar de manera argumentada lo obtenido en la fuente primaria.<sup>3</sup>

A su vez, la investigación correspondiente a este trabajo tiene una doble aplicación metodológica, por una parte es cuantitativa y por otra es cualitativa.

Desde una perspectiva cuantitativa, este paradigma tiene como objetivo de investigación explicar y controlar fenómenos externos del investigador. El estudio está orientado a conocer las características de las familias entrevistadas a partir de los expedientes individuales para extraer conclusiones generales. Es decir, se ha utilizado el método deductivo.

El procedimiento utilizado para obtener información cuantitativa ha sido la encuesta. Han sido realizadas en el mes de Mayo de 2016 en el propio centro. La encuesta no ha sido autoaplicada, sino que las investigadoras hemos sido quienes las hemos registrado en forma de entrevista formal, pudiendo de esta manera tomar anotaciones. Y facilitar la participación de la mayoría de las familias.

La población final está compuesta por 71 familias y 4 familias que se han negado a participar, del conjunto de 75 familias que conforman el proyecto “Creciendo a salvo – Familias a Salvo”.

El instrumento utilizado ha sido una encuesta que se ha administrado mediante una entrevista personal e individualmente a cada uno de los familiares. El trabajo del entrevistador ha sido formular las preguntas recogidas en el cuestionario e ir elaborando un dialogo anotando las respuesta. La encuesta está formada por 8 dimensiones; familia, estudios, empleo, economía, vivienda, salud, ocio y aspectos relacionado con el Patronato, todas estas dimensiones con un total final de 33 preguntas. El cuestionario se dividió en estos apartados porque creemos que estos son los principales ámbitos en los que las familias multiproblemáticas presentan o pueden presentar dificultades.

Dentro de las preguntas del cuestionario, mayoritariamente se encontraban preguntas cerradas en las que debían de contestar brevemente y/o tenían un conjunto de respuestas

---

<sup>3</sup> La búsqueda de esta información se hecho en base a los término de “familias multiproblema” “pobreza” “exclusión social” “menores en riesgo” “familias vulnerables”

entre las que debían escoger alternativas. Este tipo de preguntas nos ha servido para obtener información detallada sobre los diferentes ámbitos de la vida de estas familias. Combinadas con estas preguntas, se encuentran en el cuestionario preguntas abiertas, en las que las familias tenían total libertad de expresión. Estas preguntas han sido utilizadas para obtener información de carácter más subjetivo. En ciertos momentos, utilizamos también preguntas de respuesta múltiple en las que los entrevistados podían responder a más de una respuesta.

Para invitar a los encuestados, se solicitó permiso a la dirección del centro. Se les presentó la intención y los objetivos que se pretenden alcanzar y la finalidad de la investigación. Finalmente el vaciado de información obtenida se ha tabulado en un cuadro Excel obteniendo así los resultados adquiridos que más adelante se detallan.

Por otra parte, desde una perspectiva cualitativa, que es descriptiva, el autor Wesley (1982:91) comenta que *“la investigación descriptiva refiere minuciosamente e interpreta lo que es. Está relacionada a condiciones o conexiones existentes; prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se mantienen; procesos en marcha; efectos que se sienten o tendencias que se desarrollan. A veces la investigación descriptiva concierne a cómo lo que es o lo que existe se relaciona con algún hecho precedente, que haya influido o afectado una condición o hecho presentes”*.

Se debe tener en cuenta que esta investigación está orientada a conocer las características de las familias, por lo tanto, se centrará en conocer los aspectos particulares de cada uno de ellos a partir del método inductivo.

Los instrumentos empleados han sido la entrevista con el director del centro, entrevista con las familias, lectura pormenorizada de los expedientes de cada uno de los alumnos, así como una amplia revisión bibliográfica y documentación interna. De esta forma hemos podido obtener información subjetiva de estos grupos familiares acerca de su situación socio-familiar, el servicio que recibe por parte del centro, el trato con los profesionales, familiares, la satisfacción general percibida por las familias y/o aspectos relacionados con la guardería.

La forma de recogida de datos, en el caso de los expedientes, ha sido mediante la elaboración de una base de datos (antes inexistente en el centro) en el que se recogen datos familiares, formas de agrupamiento familiar y prestaciones que perciben,

principalmente. Por otra parte, la forma de recogida de datos de la entrevista ha sido mediante transcripción recogiendo toda la información detallada.

Finalmente, para la elaboración de la encuesta hemos seguido el siguiente proceso metodológico:

1. Documentación bibliográfica. A partir de esta recogida de información por medio de bibliografía hemos tenido un mayor conocimiento sobre la situación del barrio de San José, los distintos conceptos de familias, especialmente familias multiproblemáticas y las características de estas. A partir de las lecturas de memorias, proyectos y revistas del Patronato hemos podido conocer mejor esta institución.

Además a partir de la entrevista con el gerente del Patronato hemos podido conocer mejor la institución y las características tanto del proyecto como de las familias. Para esta entrevista seguimos el guión que se encuentra en el anexo 7, *Anexo VI: Guion entrevista inicial con el* gerente del Patronato.

La información que recogimos en este momento ha sido utilizada para la realización de la fundamentación y el marco teórico de este trabajo.

2. Realización del proyecto en el que nos marcamos unos objetivos y tareas que íbamos a llevar a cabo, unos instrumentos y técnicas que íbamos a utilizar para la consecución de esos objetivos y nos marcamos un calendario de trabajo.
3. Lectura de expedientes y realización de una base de datos. Una vez recogida toda la información de los expedientes de cada alumno, esta fue recogida en una base de datos realizada en EXCEL 2010 (ver anexo 5, *Anexo IV: Base de datos*). A partir de esto, pudimos identificar a groso modo la situación de algunas familias, que más tarde, con el paso de los cuestionarios verificaríamos o desmentiríamos.
4. Elaboración de cuestionarios. Primero elaboramos un primer borrador de cuestionario para las familias del centro. Este fue revisado con la directora del proyecto con la finalidad de identificar los fallos que hubieran en él y poder corregirlos. Tras esto, se realizó la corrección y redacción final de los cuestionarios.

5. Cumplimentación de cuestionarios a través de las entrevistas a las familias en un periodo de entre tres y cuatro semanas.
6. Explotación de los cuestionarios. Una vez recogida toda la información sobre las familias hicimos una recogida de datos de los cuestionarios. Para ello, elaboramos una base de datos donde incluimos todas las preguntas que introducimos en el cuestionario. A partir de la realización de esta, introducimos los resultados obtenidos de las respuestas en la misma. Posteriormente, se llevó a cabo el análisis de estadística descriptiva, para cada una de las variables. Aplicando porcentajes y medias en función de la puntuación obtenida. Una vez realizado el proceso anterior se procedió al análisis de resultados de la encuesta, y a la relación y cruce de variables. Elaboración de tablas y gráficos.
7. Elaboración del informe de encuestas.

Partiendo de los datos extraídos tanto de los cuestionarios, tablas y gráficos, se pasó a elaborar el informe que se presenta en el apartado ***Presentación de datos: su análisis e interpretación.***

Además hemos podido realizar un proyecto que en caso de llevarlo a cabo propiciaría el bienestar de estas familias, teniendo en cuenta lo expresado en los cuestionarios por cada una de ellas.

## 4. Marco teórico de referencia

### 4.1. Familia multiproblema

En la revisión bibliográfica hemos observado que el desempleo, la precariedad económica, la violencia o el racismo son ejemplos evidentes de la realidad social por la que está atravesando la sociedad española, especialmente en la última década; y estos únicamente pueden ser combatidos mediante políticas y programas sociales efectivos. En ocasiones la resolución de estos problemas difícilmente pueden ser solventados ya que los propios afectados y sus familias no tienen la concepción de que tienen un “problema social”, sino que afrontan dichos problemas específicos interactuando con otras personas o instituciones de su comunidad.

Cuando hablamos de la figura de la familia, la visión que tenemos de la misma no puede ser estática ya que ésta cambia y evoluciona a través del tiempo.

El término familia hace referencia a un grupo de personas (ascendientes, descendientes y demás relaciones de parentesco) generalmente con lazos de unión en los que “[...] *Lo que ocurre a un miembro repercute en los demás y viceversa. Se encentra en equilibrio ecológico con otros sistemas (diferentes familias, Servicios Sociales, educación, salud, etc)*” (Quintero Velásquez, 2007). Por este motivo y desde un punto de vista sistémico, la familia es un sistema dinámico y abierto el cual está compuesto por diversos subsistemas que se encuentran en constante interacción entre ellos; el sistema familiar es más que la suma de sus miembros individuales, y a su vez, las familias son subsistemas de unidades más amplias como la familia extensa, el vecindario, la sociedad, etc. (Puñal Romarís & Besada Agra, 2012).

Una familia competente<sup>4</sup> se caracteriza porque el bienestar familiar bascula entre la flexibilidad y la estabilidad de sus miembros. Sus miembros participan en el sentimiento de pertenencia a la familia y sus interrelaciones se producen estableciéndose los límites adecuados. (Puñal Romarís & Besada Agra, 2012) Estas familias tienen la capacidad para resolver los problemas que se les van planteando y su comunicación es mediante mensajes claros. En cambio, las familias no competentes son aquellas que no saben establecer de forma correcta los límites intra y extrafamiliares.

---

<sup>4</sup> Los términos de “familia competente” y “familia no competente” son acuñados desde perspectivas educativas

Este tipo de familias tiene mermadas sus capacidades para una vida autónoma y autosuficiente, principalmente por sus carencias en el ámbito laboral, económico y formativo. Esta situación puede provocar que el caso de que existan menores, pueden provocar en estos una alteración en su inserción adaptativa social, ya que existe en ellos una falta de protección respecto a su entorno. Además estos menores suelen caracterizarse por la falta de normas y falta de transmisión de valores que pueden ocasionarles posiciones de conflicto en su entorno. (Juul, 2014, págs. 25-43) (Puñal Romarís & Besada Agra, 2012)

Entre los grupos de usuarios que acuden hasta los Servicios Sociales nos encontramos los denominados en la literatura profesional “familias multiproblema” o “familias multiproblemáticas”, término con origen en los años 50 en los países anglosajones.

En su origen, el concepto de familia multiproblemática hacía referencia “*a familias de una baja extracción socioeconómica y no a las relaciones interpersonales y sociales de los miembros*” (Rodríguez Martínez, 2003) A veces han sido designadas como: organizadas y desfavorecidas (Minuchin et al., 1963), multiproblemas (Christofas et al., 1985), multiasistidas (Reder, 1985), múltiples progenitores (Fulmer, 1989) (Citadas en (Linares & Coletti, 2001, págs. 45-82)

Centrado ya en el concepto de “familia multiproblemática” Linares señala que ésta no está definida por la presencia de un síntoma preciso, sino por el estilo de hacer y relacionarse, así como por el conjunto de problemas que afectan a un número indeterminado de miembros y que pueden variar cuantitativamente y cualitativamente dentro de amplios márgenes. “*En las familias multiproblemáticas los rasgos individuales (...) juegan un papel secundario frente al síntoma familiar, que es la tendencia a la desorganización y al caos*” (Linares & Coletti, 2001, págs. 37-38)

Como apunta Comellas (1996), debemos destacar que no todas las familias con dificultades son familias multiproblemas, ni tampoco que todas las personas en una situación en riesgo social provienen de este tipo de familias. No son exclusivas de un entorno de pobreza y deprivación, ya que pueden encontrarse en cualquier contexto social, cultural y económico (Matos & Sousa, 2004). Las familias multiproblemáticas son vulnerables por su desventaja social, ya que tienen menos recursos personales para hacer frente a los problemas que les ocurren.



Pese a la carencia de síntomas precisos, estas familias sí que presentan diferentes características que difieren del resto de familias. (Matos & Sousa, 2004)

Diversos autores, presentes a lo largo de este marco teórico, proponen 4 ejes que resultan útiles para distinguir conceptualmente este tipo de familias; crisis recurrentes; desorganización; abandono de las Funciones Parentales; y aislamiento.

Siguiendo la línea de familias con crisis recurrentes, Walsh (Walsh, 2004) define tres características: presencia de problemas múltiples, de gran complejidad y gravedad; más de un portador de sintomatología; y episodios recurrentes de crisis individuales y familiares.

En lo referente a la desorganización, Vega (1997) señala como característica de la estructura de estas familias, el ser principalmente familias monoparentales y presentar una notoria dispersión de sus miembros. A su vez, esta estructura suele presentar numerosas rupturas y reconstrucciones que originan genogramas complejos (Matos & Sousa, 2004) (Linares & Coletti, 2001). Como anteriormente hemos mencionado, en las familias no consolidadas no se tenían los límites intra-extra familiares marcados, pues bien, en estas familias multiproblemáticas el poder no se concentra "*en un miembro determinado de la familia y como consecuencia de ello la interacción familiar tendrá carácter caótico, estableciéndose el control a través de medios indirectos y encubiertos*" (Navarro, 2002, pág. 26)

Por otra parte se distingue también la tendencia de abandono de las funciones parentales (Navarro, 2002) Los menores son los miembros más vulnerables dentro de la estructura familiar de vulnerabilidad. La presencia de menores en familias multiproblemáticas suele marcar las líneas de intervención familiar (Puñal Romarís & Besada Agra, 2012) ya que pueden existir un riesgo en el normal desarrollo del menor, así como situaciones de descuido y/o abandono en su cuidado, en la educación, etc. En los casos más extremos de incompetencia parental Barudy señala dinámicas de maltrato infantil grave (Barudy, 1998) Este autor señala, además, tres funciones parentales básicas: la nutricia, la socializadora y la educativa.

Por último encontraríamos el aspecto del aislamiento. De acuerdo a la literatura también denominadas "familias aisladas" (Powell & Monahan, 1969 citado en Linares & Coletti, 2001) o "familias excluidas" (Thiery, 1976 citado en Linares & Coletti, 2001),

en las que se señala el distanciamiento tanto físico y emocional como con la red de apoyo social e institucional, ocasionando una carencia de apoyo y soporte frente a posibles crisis. Incluso en los casos en los que sí existe una red social disponible, esta presenta una inestabilidad entre sus vínculos (Matos & Sousa, 2004)

Pero no debemos olvidar, que todas estas características también tienen importancia de acuerdo al contexto socioeconómico y cultural en el que se produzcan. La precariedad, una mala o inadecuada organización económica, la incorrecta delimitación de espacios son características constantes en la desorganización familiar. (Puñal Romarís & Besada Agra, 2012)

Rodríguez García (1993), citando a Josefa Lorenzo García, afirma que las familias multiproblemáticas, al igual que hemos mencionado anteriormente, presentan una serie de variables de tipo socioeconómico y cultural, unido a una maduración de ajustes defectuosos que hacen presentes una carencia y/o ausencia de recursos económicos, actividades laborales de tipo marginal, deudas, inversión de valores, problemas de vivienda, relaciones conflictivas con el entorno, clientelismo, delincuencia, etc. Además de su propia experiencia profesional destaca:

- **Pobreza económica**, manifestada en bajos o nulos ingresos económicos, o bien recurso a la economía sumergida. — Predominio de familias numerosas y familias extensas, en cuyo seno es fácil constatar carencias afectivas, malos tratos, abandono o falta de atención a personas que padecen las consecuencias de la vejez o que se ven afectadas por enfermedades físicas y psíquicas. Esta situación se agrava teniendo presentes las deficientes condiciones de habitabilidad de la vivienda (insalubridad, hacinamiento, problemas de higiene personal, etc.).
- **Rechazo social**, no sólo por sus condiciones materiales de vida, o su analfabetismo, o sus costumbres, sino también por otras razones, como puede ser su raza. En relación a este aspecto, Merton define el término de socialización como el “proceso por el cual adquirimos de manera selectiva los valores, actitudes, intereses, conocimientos y competencia, es decir, cultura, que están vigentes en el grupo del que somos o del que pretendemos ser miembros. La socialización se produce a través de las interacciones sociales con las personas

que son importantes para nosotros” (Du Ranquet, M. 1996:313 citando a Merton, R. K).

- **Alto grado de conflictividad social** (delincuencia, alcoholismo, marginación...), propiciada por el hecho de vivir en barrios marginales carentes de equipamiento y recursos adecuados para hacer frente a las necesidades del grupo y de la propia comunidad.
- **Control y exigencias de tipo burocrático y administrativo** para acceder a las ayudas por parte de las instituciones, lo cual crea una barrera que imposibilita un apoyo eficaz por parte de los Trabajadores Sociales y que en ocasiones hace desistir a estos clientes de demandar dicha ayuda.
- **Desconocimiento de sus derechos básicos personales y sociales** que impide el acceso normalizado a ayudas reglamentadas por la Administración.
- **Las demandas no siempre son claras.** A veces, una misma solicitud puede necesitar diferentes condiciones para la intervención (según el tiempo que se lleve en contacto con el caso; los descubrimientos progresivos acerca de éste; las relaciones que se establecen entre usuario y Trabajador Social que permiten o no el que se dé una relación de ayuda).

Paralelamente, M. Du Ranquet (1996: 316 y ss) indica que los problemas pueden situarse en dos niveles:

- **Los problemas de nivel A:** provocan la entrada en acción de medidas legales o administrativas (expulsión de la vivienda, abandono de familia, peligro físico o moral para los niños, delincuencia, criminalidad,...), suelen ser dificultades de alguna forma oficiales.
- **Los problemas de nivel B:** causados por fracasos en el desempeño de ciertos roles sin que haya intervención de los servicios sociales: cuidados poco sensatos dados a los niños, resistencia obstinada a ciertas responsabilidades, desconfianza continua de todo lo que tiene carácter oficial, dependencia económica crónica, mala administración del presupuesto, etc.

#### 4.2. Exclusión social

A lo largo de la fundamentación de este trabajo hemos nombrado el término de exclusión social debido a que la mayoría de las familias que acuden a la guardería están consideradas como familias en riesgo de exclusión o en exclusión social.

En el año 2014, en la Unión Europea había 25 millones de niños y niñas en riesgo de pobreza o exclusión social – es decir, uno de cada cuatro menores de 18 años. . Entre 2008 y 2011 la tasa de riesgo de pobreza infantil o exclusión social (AROPE) se incrementó en 17 Estados Miembros y se redujo solamente en 4. (EAPN, 2014). En 2014 en Aragón de los 219.936 niños y niñas residentes, el 26,7% de ellos vivía bajo el umbral de pobreza relativa y el 11,9% vivía en hogares en situación de pobreza severa. Hay situaciones que aumentan el riesgo de pobreza o exclusión social entre niños y niñas como es el caso de las familias monoparentales con el 77.9%. (Save The Children, 2014) Según la tasa de riesgo de pobreza o exclusión social infantil en 2014 era del 28,8% Aragón , la quinta Comunidad Autónoma con menor tasa por detrás de Madrid, Galicia, Navarra y País Vasco.

La situación de exclusión social viene determinada por factores diversos que no son solo económicos. La exclusión es un fenómeno que no solo se mide en términos económicos, sino que hay tres factores que pueden afectar a la capacidad integradora de la sociedad: Los sistemas económicos y de producción, las relaciones, las formas sociales, y de convivencia y el devenir del Estado de bienestar (Fundación Luis Vives, 2008).

Podemos decir que la exclusión es un fenómeno social en la que sus protagonistas son los que menos espacio protagónico tienen y aquéllos a quienes éste se les niega, independientemente de sus contribuciones permanentes, de su lucha, de sus ganas (al menos iniciales) por estar y formar parte activa de nuestra sociedad (Luego, 2008).

Los menores en situación de riesgo social son aquellos que están inmersos en una situación crónica y multifactorial de riesgo, caracterizada por la ausencia de un contexto normalizado de desarrollo personal, familiar y/o social. Mondragón (2004, pág. 24) señala: *“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”*. Además de la existencia de dicho contexto social negativo, los menores se encuentran dentro de una familia disfuncional, que en muchas ocasiones introduce ella misma determinados factores de riesgo en la vida del menor (malos tratos, deficiente alimentación...), y en otros casos, los permite y consiente (delincuencia, absentismo escolar...) de forma deliberada o no. (González Sala, 2006)

### **4.3. El trabajo Social y las familias multiproblemáticas**

Las funciones que debería desempeñar un/una la Trabajador/a Social en la Guardería son las siguientes:

#### ***Atención indirecta:***

- Informar y registrar los datos sociales de los alumnos y sus familias.
- Contrastar la información económica de las familias de los alumnos.
- Gestiones administrativas con Entidades públicas y sociales.
- Coordinación y trabajo en red con:
  - Equipo multidisciplinar de la guardería.
  - Atención social y administración de Servicios Centrales.
  - Fundaciones Tutelares.
  - Gobierno de Aragón y otras Entidades públicas.
  - Entidades sociales.

#### ***Atención directa:***

- Con la familia:
  - Atención personal y telefónica.
  - Información y orientación.
  - Ayuda en la gestión y solicitud de recursos.
  - Derivación a otros recursos, si el caso lo requiere.
- Con el alumno:
  - Observación activa.
  - Coordinación con el profesorado.

**Metodología:**

**a) Entrevistas:**

La entrevista es una de las técnicas que más debería emplear el/la trabajador/a social de la guardería, gracias a ella se puede conseguir una información de gran valor. Se trata de crear una relación que permita crear un clima cercano donde la familia se sienta cómoda. Al tratarse de una situación que se da cara a cara amplía las posibilidades de obtener una información útil y veraz, puesto que el Trabajador Social ve el lenguaje no verbal la familia y le permite conocer datos más personales del usuario.

**b) Intervención directa con los usuarios y sus familias:**

Además, el/la trabajador/a social de la guardería, día a día deberían llevar a cabo una interacción directa con las familias, lo que da la posibilidad de mantener una relación cercana y un buen clima con ello. Esto hace que el trabajo diario sea mucho más fácil al contar con la predisposición familiar.

El/la trabajador/a social de la guardería para la correcta realización de su labor profesional emplearía los aportes metodológicos de los diferentes marcos teóricos, además de sus propios recursos, capacidades y aprendizaje.

Matilde Du Ranquet (1996) agrupa las funciones del trabajador social en esta fase de intervención, muy genéricamente, en:

- Función parental, la actitud del trabajador social será de aceptación cálida del usuario/familia, y de autoridad, de consejo, etc.
- Función de asociación, como agente, abogado, mediador, que incluye trabajar con la red social del cliente y con los diversos sistemas del entorno.
- Función de coordinación, de puesta en marcha de la acción comunitaria y de grupo.
- Función de cambio social, colaborando en el cambio de actitudes sociales en general y concretamente entre los colectivos en los que estos usuarios se relacionan. (Ayuntamiento de Zaragoza. Escuela universitaria de estudios sociales, 2001)

Los diferentes modelos de intervención que podría utilizar, según VISCARRET GARRO, J.J. (2014), son:

### **1.- Modelo de intervención en crisis:**

La intervención en crisis es un método de ayuda dirigido a apoyar a una persona y/o familia o grupo para que puedan afrontar un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos negativos se aminoren, y se incremente la posibilidad de crecimiento de nuevas habilidades, opciones y perspectivas vitales. Significa apoyar de forma activa en la situación vital a una persona que está experimentando una ruptura vital, y apoyarla a movilizar sus propios recursos para superar el problema y así recuperar el equilibrio emocional.

La misión de los trabajadores sociales ante aquellos que se encuentran en estado de crisis y angustiados es facilitar el descubrimiento de dichas capacidades y el desarrollo de habilidades que les permitan hacer frente a los desafíos y problemas que les plantea la vida. Aunque es modelo de intervención centrado principalmente en el Yo, incorpora el entorno, el medio ambiente como factor relevante para la resolución de la crisis. (Zamanillo Peral, 1993)

### **2.- Modelo centrado en la tarea:**

Se trata de un modelo que ha sido desarrollado por completo desde el Trabajo social y para el trabajo social, aunque recibe ligeras influencias de la teoría de la comunicación, de la teoría del aprendizaje, de la teoría de los roles y del conductismo.

Es un modelo orientado a proporcionar una respuesta práctica, breve y eficaz, centrándose en la consecución de unos objetivos específicos y en la ejecución de unas tareas, con el fin de solucionar un determinado problema.

Centra la intervención en los problemas definidos por los propios usuarios, no en el diagnóstico del trabajador social, y que enfatiza la corresponsabilidad mutua del trabajo social y usuario, así como demostrar gran interés en la evaluación de los resultados de la intervención. (Viscarret Garro, 2014)

Los elementos principales en los que se apoya la práctica de este modelo son: la delimitación del problema, los objetivos, el límite del tiempo, las tareas a llevar a cabo y el contrato.

### **3.- Modelo crítico/radical:**

Sostiene que los usuarios no son ni parcial, ni totalmente culpables de las circunstancias personales y sociales a las que se enfrentan, sino que apuntan a los orígenes sociales y a las estructuras sociales como causantes de dicha situación opresiva. Entienden que la función del trabajo social no puede ser la de adaptar a la persona a un medio que muchas veces le es hostil. Se apuesta por una intervención liberadora, que parta de la base de que el cambio se encuentra en los protagonistas del mismo, en las personas. Son los usuarios los que a través de un proceso de toma de conciencia de la situación se transforman en personas activas, en protagonistas del cambio individual y social.

### **4.- Modelo de gestión de casos:**

Es un modelo de intervención que intenta asegurar que los usuarios con problemas complejos y múltiples reciben todos los servicios que necesitan en el tiempo y la forma adecuados. El rol del trabajador social es el de asistir a los usuarios para apoyarles a tratar con alguno o con todos sus problemas. Es necesario que el gestor de casos emplee todas sus habilidades en Trabajo social y en todos los niveles de intervención: a nivel de servicio directo, tratando con personas y familias; a nivel de planificación de programa, trabajando con la estructura organizativa y de apoyo; y a nivel de desarrollo de políticas, tratando con las implicaciones financieras y políticas de un programa comunitario más amplio.

Centra su atención no sólo en la persona que solicita apoyo, sino también en el entorno. En el diagnóstico de la situación, el gestor de casos entiende al usuario como un “todo”, evaluando la interacción existente entre los actores físicos, medioambientales conductuales, psicológicos, económicos y sociales, identificando fortalezas y capacidades del cliente. (Sarabia Sánchez, 2007)

Esta intervención metodológica multinivel permite al trabajador social, incorporar perspectivas de intervención de carácter terapéutico, centradas en la estructura de personalidad y conductual de las personas, como en las perspectivas de intervención más comunitarias y de cambio social.



### **5.- Modelo sistémico:**

Tiene en cuenta que lo propio del trabajo social no es ni lo psicológico, ni lo médico, ni lo terapéutico, sino que es lo social. Ofrece una visión de las circularidades, de los cambios e interdependencias existentes entre la sociedad y la persona, que nos ofrecen otros marcos de referencia utilizados por el Trabajo Social. Evita explicaciones lineales y deterministas de causa-efecto sobre la conducta y los fenómenos sociales. No considera los problemas solo como resultado de interacciones, de comunicaciones deficientes entre diferentes tipos de sistemas. Pone especial énfasis en los procesos vitales de adaptación y de interacción recíproca entre las personas y sus entornos físicos y sociales. (Campanini & Lupi, Servicio Social y Modelo Sistémico, 1991)

No considera los problemas sólo como atributos de las personas, sino que entiende los problemas humanos como resultado de interacciones, de comunicaciones deficientes entre diferentes tipos de sistemas. El usuario no presenta la categoría central del problema social, ni es el elemento central en la solución del mismo, ya que éste no se limita a trabajar con un único usuario en un caso.

### **6.- Modelo de socialización:**

El modelo de socialización propiamente dicho surgió a finales de los años 60 en los EE.U.U. Se trataba de “socializar”, de integrar en la sociedad a los pobres que mantenían un estilo de vida inadaptado, para lo que había que enseñarles algunas aptitudes, habilidades, comportamientos, que les facilitasen su integración social. (Molina Molina & Romero Saint, Modelos de intervención asistencial, socioeducativo y terapéutico en trabajo social, 2001)

Se trataría de una población "instalada en la pobreza", con desorganización familiar, sin esperanza de mejorar su situación, con poca escolaridad, dificultades en el uso del idioma, sin demasiada voluntad de integrarse en la sociedad dominante ni en su cultura, ni en sus valores, quizás porque ve muy difícil salir de la marginación e integrarse en igualdad de condiciones. Se pensaba que eran infractores de las normas sociales, puesto que su estilo de vida no se ajustaba al de la sociedad, siendo

potencialmente delincuentes. No se conseguía que se comportaran como la sociedad deseaba.

Esta conducta no podía tener otra explicación que estuvieran afectados psíquicamente, y eran contrarios a los dictados de la autoridad por cierto condicionamiento adquirido a lo largo de su vida.

La meta de su “socialización”, de su integración en la sociedad era realmente "difícil de alcanzar".

## 5. Contexto social y económico en Aragón.

El Patronato se encuentra ubicado en Privilegio de la Unión, 39. 50013.- Zaragoza (Barrio de San José).

El barrio de San José se formó a finales del siglo XIX en torno a la línea de ferrocarril que entonces atravesaba lo que ahora es la avenida de Tenor Fleta. La avenida San José (que da nombre a todo el barrio) debe su nombre al primer colegio (convento) que se construyó junto a ella. Durante muchos años la Avenida fue un trazado rectilíneo que unía el barrio de Torrero con el centro de la ciudad. La función de este camino era comunicar con el centro a los hortelanos y toreros de la zona.

Ilustración 1. Ubicación institución



Fuente: Google Maps

Antes de conocer la situación actual del barrio debemos enmarcar la realidad social de la ciudad de Zaragoza, en la que se encuentra inserto el Barrio de San José.

La provincia de Zaragoza en el año 2015 contaba con 956.006 personas, En concreto, la ciudad de Zaragoza contaba con 664.953 personas. (Padrón Municipal, 2015) En términos de condiciones de vida de los Zaragozanos, en lo relativo a la dimensión de empleo, como anteriormente hemos nombrado, la sociedad se encuentra en una situación de inestabilidad social en la que 55.100 zaragozanos se encontraban en situación de desempleo<sup>5</sup>. Para el primer trimestre del año 2016 en Aragón la tasa de parados era de 98.900 personas<sup>6</sup>. Además, la crisis económica ha provocado que al colectivo *tradicional*<sup>7</sup> de parados, se añadan trabajadores provenientes de sectores especialmente afectados por la crisis como servicios o industria. (Instituto Nacional de Estadística, 2016)

En lo referente a la desigualdad y exclusión social en Zaragoza, las variables que indiquen en ellas de acuerdo al Informe FOESSA son una distribución primaria (crecimiento, productividad, competitividad, empleo-par, regulación laboral), una redistribución del Estado (ingresos públicos - impuestos directos e indirectos - y cotizaciones, gasto público en protección social), políticas focalizadas (políticas de protección ante el desempleo y políticas dirigidas a ciertos sectores sociales) (Fundación FOESSA , 2014)

Actualmente la situación del barrio de San José, dos siglos después, ha evolucionado notoriamente. En el año 2013 contaba con 67.593 personas con una habitabilidad de 2,61 por vivienda. Atendiendo al Padrón Municipal, el barrio es uno de los más poblados de la ciudad, superado por el barrio de Delicias y El Rabal (Ver: ***Ilustración 14. Población por Juntas Municipales***). Así mismo se observa en dicho documentos como el Índice de infancia es de 11.23% y de juventud del 45,70%. La edad media de hombres es de 45 años y 48 años en el caso de las mujeres. La renta neta anual de cada uno de estos hogares era de 27.604,04€, teniendo una renta neta por persona de 10.571,07€.

---

<sup>5</sup> Paro registrado a 05/04/2012 en la ciudad de Zaragoza, según el Instituto Aragonés de Empleo. Fuente: Boletín Económico Ciudad de Zaragoza. 2º trimestre de 2012. Nº 9, Fundelar. Disponible en: <http://www.zaragoza.es/contenidos/estadistica/boletinEconomicoZgz9.pdf>

<sup>6</sup> EPA Primer trimestre 2016

<sup>7</sup> Entendido como aquellas personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social

En comparación, la ciudad de Zaragoza para ese mismo año contaba con 698.933 personas con una ratio de individuos por hogar de 2,68. Con una renta neta anual por hogar de 31.174,71€. (Acción Social, 2014) (Ayuntamiento de Zaragoza).

En relación a población extranjera se observa un descenso entre el inicio de la crisis y actualmente. En el año 2008, San José contaba con 10.856 personas extranjeras. En la actualidad son 11.903. (Ayuntamiento de Zaragoza) (Ver: ***Ilustración 15. Población extranjera por continentes en el Barrio de San José***)

La población extranjera mayoritaria proviene de Rumanía, mientras que la minoritaria proviene de países como Colombia, Senegal y Argelia. (Ver: ***Ilustración 16. Países más representados en el barrio de San José***)

Algunas de las familias que acuden al Patronato son familias inmersas en el concepto de familia multiproblema, envueltas en una situación de crisis económica.

La situación en la que se encuentran millones de españoles se ha vuelto más compleja en los últimos tiempos. Esta situación ha estado incentivada, entre otros motivos, por la crisis económica y la reducción de medidas de carácter social que se ha llevado a cabo por parte de los gobiernos que se han estado llevando a cabo en los últimos años. Esto ha ocasionado un aumento en el número de parados, la reducción del poder adquisitivo de las familias españolas y con ello un empobrecimiento cada vez mayor de la sociedad.

En el año 2011, el 28% de los hogares aragoneses tenía unos ingresos iguales o inferiores a 14.000€ anuales con casi un punto de diferencia por debajo respecto a la tasa española.

En el año 2013, el problema del desempleo tenía un peso crucial en el riesgo de pobreza y exclusión. En 2014 se observa que la gran subida del AROPE<sup>8</sup> que se debe en mayor medida al aumento de la pobreza (aporta el 75% del peso del indicador). (European Anti Poverty Network, 2015)

---

<sup>8</sup> La Estrategia EU2020 puso en marcha un indicador específico, denominado AROPE (At-Risk-Of Poverty and Exclusión), o tasa de riesgo de pobreza y exclusión social. La tasa de riesgo de pobreza y exclusión social, expresa la proporción de personas afectadas por al menos una de las siguientes situaciones: a) riesgo de pobreza (60% mediana de los ingresos por unidad de consumo); b) privación material severa (con carencia en al menos 4 conceptos de una lista de 9); c) baja intensidad laboral (personas de 0 a 59 años en hogares con una intensidad laboral menor del 20%).

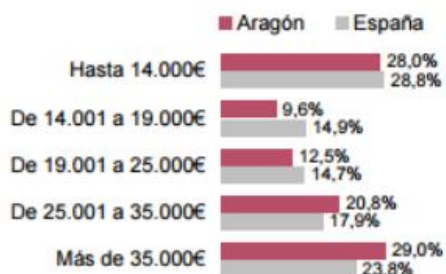
En el año 2014 en Aragón se alcanzó un 20,7% de tasa de riesgo de pobreza o exclusión, dato casi un punto superior al de 2013, dentro de una trayectoria ascendente desde el 12,6% del 2009. Aún siendo una tasa alta, queda por debajo de la media española, que también sigue aumentando (29,2%), y europea (24,4%), pero se alerta que la evolución ha sido peor en nuestra comunidad autónoma. Aragón es la quinta con tasa más baja por detrás de Navarra, País Vasco, Madrid y La Rioja. (Ebropolis. Observatorio Urbano de Zaragoza y su entorno, 2015)

Sorprende que ese mismo porcentaje de población también corresponde a los hogares con unos ingresos de más de 35.000€ anuales, por lo que se observa que hay una gran similitud poblacional de personas con pocos y muchos ingresos. En cuanto a la facilidad para llegar a final de mes un 25% aproximadamente afirmó que tenía dificultades o grandes dificultades. Se destaca que el número de hogares que llegan a final de mes con facilidad o mucha facilidad en Aragón es del 20,7% frente al 9,6% español.

Ilustración 2. Ingresos y gastos de los hogares

Hogares según los ingresos anuales del hogar. Año 2013.

Unidad: porcentaje



Grado de dificultad para llegar a fin de mes. Año 2014.

Unidad: porcentaje

	Aragón (%)	España (%)
Total	100%	100%
Con dificultad o mucha dificultad	24,7%	37,4%
Con cierta dificultad	30,2%	29,1%
Con cierta facilidad	24,3%	24,0%
Con facilidad o mucha facilidad	20,7%	9,6%

Fuente:

Instituto Aragonés de Estadística con datos de la Encuesta de Condiciones de Vida. Año 2014. Instituto Nacional de Estadística

En relación con la tabla anterior sobre los ingresos anuales de los hogares y la dificultad que tienen para llegar a fin de mes, queremos hacer referencia a la situación laboral las personas mayores de 16 años, teniendo en cuenta que esta afecta a la economía de los hogares en los que viven.

Ilustración 3. Situación laboral actual de las personas de 16 y más años

	Aragón		España	
	Miembros del hogar de 16 y más años	% de miembros del hogar de 16 y más años	Miembros del hogar de 16 y más años	% de miembros del hogar de 16 y más años
<b>Año 2015</b>				
Total	1.100.880	100,00	38.517.183	100,00
Trabajando a tiempo completo	487.004	44,24	14.886.339	38,65
Trabajando a tiempo parcial	73.612	6,69	2.709.589	7,03
Parado	92.577	8,41	6.004.560	15,59
Estudiante, escolar o en formación	85.450	7,76	2.746.144	7,13
Jubilado, retirado, jubilado anticipado o ha cerrado un negocio	198.593	18,04	6.324.066	16,42
Dedicado a las labores del hogar, al cuidado de niños u otras personas	132.931	12,07	4.157.773	10,79
Otros	30.712	2,79	1.687.361	4,38
No consta	0	0,00	1.351	0,00

*Fuente: Instituto Aragonés de Estadística con datos de la Encuesta de Condiciones de Vida. Año 2015. Instituto Nacional de Estadística*

Los indicadores de las tablas nos muestran cómo en Aragón la situación de las personas es menos negativa que en el conjunto de España, aunque no por ello es menor los efectos que producen sobre las personas.

En conclusión, los problemas sociales son una realidad social actual que progresivamente van aumentando año tras año afectando a las familias en diversas formas. Son los SS.SS una vía de solución donde acuden usuarios con diferentes perfiles, entre ellas las denominadas “familias multiproblema”. Estas pese a no tener una característica similar presentan rasgos similares como pobreza económica, rechazo social o conflictividad social.

Para el año 2014, en el barrio se repartieron un total de 5.484 lotes de comida, se atendieron mediante el servicio de comida a domicilio a 50 personas. Desde Servicios Sociales se atendieron 2.431 expedientes, lo que supone el 10,21% del total de la ciudad.

De acuerdo al último informe Ebópolis, en Aragón, dos de cada diez personas se encuentran por debajo del umbral de la pobreza o en riesgo de exclusión social. Una cifra inferior frente al 28% de la media española (Ebropolis. Observatorio Urbano de Zaragoza y su entorno, 2015)

Del total 23.800 de expedientes en activo en Zaragoza, los nuevos abiertos durante el año fueron 5.904, con un total de 12.689 personas componentes de las unidades familiares atendidas.



De estos, 682 expedientes fueron atendidos en el barrio, lo que supone el 12% con 1536 miembros. En este tiempo, 2659 ayudas de urgencia fueron tramitadas, de las cuales fueron concedidas 2451. Denegadas 125 y no resueltas 83.

Respecto a las solicitudes del Ingreso Aragonés de Inserción (IAI), de las 471 solicitudes atendidas, 196 fueron nuevas solicitudes y el restante fueron de renovación.

## **6. Presentación de la entidad de referencia en la investigación**

El Patronato Nuestra Señora de los Dolores (Patronato, en adelante) es una entidad benéfica social sin ánimo de lucro, fundada en 1974, que pretende ayudar a todo aquel que se encuentre situación desfavorecida o de riesgo de exclusión.

Desde esta asociación se promueve el desarrollo pleno de la persona en riesgo de exclusión social, poniendo especial énfasis en la Infancia y en la familia, por ser este el periodo más sensible de socialización. Para ello desarrollan actividades que fomentan la socialización primaria dentro de la familia y sus iguales y la secundaria en la escuela. Así mismo, entre las finalidades del proyecto se encuentra la promoción del voluntariado, del empleo, de la formación dirigida a todo tipo de colectivos y la atención especializada a familias en riesgo de exclusión social.

Asimismo se pretende favorecer el desarrollo integral y la inclusión social de estos colectivos.

El proyecto “Creciendo a Salvo” forma parte de otros proyectos que en conjunto constituyen un Centro de Educación Infantil (Guardería de 0-3 años), homologado por la Dirección General de Administración Educativa de la Diputación General de Aragón.

Los participantes son familias con niños de 0 a 3 años que necesiten ser atendidos, tanto la familia como el niño, hasta un máximo de 80 familias en horario de 8:00 h. a 18:00 h. En la actualidad hay 75 familias con niños/as en la Guardería.

El proyecto “Creciendo a Salvo - Familias a Salvo” se centra primordialmente en el trabajo con la Infancia y familias del menor<sup>9</sup> cubriendo los aspectos educativos y el

---

<sup>9</sup> En general, las familias pertenecientes al proyecto “Creciendo a Salvo” son grupos familiares con necesidades múltiples que podrían ser tildadas de exclusión.

desarrollo integral del niño, sin olvidar prestar los servicios mínimos necesarios para la familia: higiene, farmacia, alimentación, ropero...

Así mismo, entre las finalidades planteadas por el patronato sobre el proyecto “Creciendo a Salvo - Familias a Salvo” se encuentra la promoción del voluntariado, del empleo, de la formación dirigida a todo tipo de colectivos y la atención especializada a familias en riesgo de exclusión social.

El proyecto se dirige a un sector muy desfavorecido y vulnerable. Como antes hemos mencionado, la población destinataria del proyecto es aquella con algún tipo de problemática y con necesidades de atención en servicios sanitarios y sociales, etc. Asimismo se pretende favorecer el desarrollo integral y la inclusión social de estos colectivos.

Dentro de esta asociación existen diferentes proyectos que se están llevando a cabo en estos momentos, nosotras vamos a centrarnos en el programa “Creciendo a Salvo - Familias a Salvo”.

Los proyectos que se están llevando a cabo desde el Patronato son:





Desde el conjunto del Patronato se plantean diferentes objetivos.

**Objetivo General:**

Ayudar a todo aquél que se encuentre en situación desfavorecida, a familias en situación de riesgo de exclusión, infancia. Favoreciendo su re-inserción, ayudándole en la búsqueda de empleo e intentando mejorar su calidad de vida en todo lo que nos es posible, tanto en lo económico, social como personal, afectivo... (Patronato Nuestra Señora de los Dolores, 2015).

**Objetivos específicos:**

- Ayudar y colaborar con las necesidades esenciales de las personas y de las familias.
- Educar al joven en los valores humanos, en el respecto a la Naturaleza, en la convivencia y en el servicio a los más desfavorecidos.
- Potenciar el crecimiento de los jóvenes como personas en tres niveles fundamentales: personal, social y espiritual, es decir, un desarrollo integral de la persona.
- Crear, impulsar y desarrollar los servicios necesarios que, a juicio de la Junta del Gobierno y con la aprobación de la junta general y de sus socios, sean necesarios para un correcto desarrollo de los proyectos.

Además, dentro del proyecto “Creciendo a Salvo – Familias a Salvo”, también se encuentran marcados unos objetivos. (Patronato Nuestra Señora de los Dolores, 2015)

**Objetivos Generales:**

- Realizar una intervención favorecedora del desarrollo integral del niño tanto su faceta física como intelectual.
- Cubrir necesidades básicas tales como la alimentación.
- Atender y complementar las necesidades de las familias en situación desfavorecida y en relación con la infancia.
- Orientar tanto a los padres como a los hijos en los problemas básicos en su organización familiar.

**Objetivos Específicos:**

- Convivir, disfrutar y jugar los niños con otros de edades dispares a las suyas y no sólo en su entorno familiar, de forma que conozcan otras formas de jugar y relacionarse.
- Familiarizarse con el uso de las nuevas tecnologías.
- Ofrecer un apoyo escolar a los niños que demanden esa necesidad.
- Aprender a usar y conocer su propio cuerpo mediante la expresión corporal.
- Desarrollar destrezas y habilidades a través de diferentes talleres manuales con el uso de diferentes técnicas.
- Restablecer la comunicación padres – hijos en las familias desestructuradas.
- Ofertar una amplia gama de actividades que puedan realizar en familia.
- Aprender el idioma del país en el que se encuentran en aulas con personas en las mismas condiciones.
- Organizar talleres formativos para las familias.

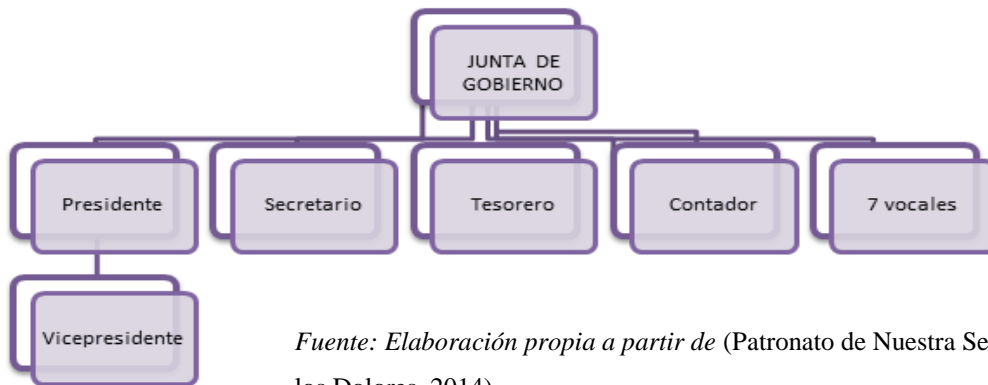
Las actuaciones que se llevan a cabo en el proyecto “Creciendo a Salvo – Familias a salvo se encuentran en el anexo 4, *Anexo III: Actuaciones dentro del proyecto de guardería “Creciendo a Salvo – Familias a Salvo”*”.

El Patronato cuenta con la siguiente estructura organizativa: existe una directora de la fundación. El organigrama de la figura jurídica del Patronato Nuestra Señora de los Dolores, sitúa en su punto más alto a la Junta Directiva, compuesta por 14 miembros, cada uno de ellos con sus respectivas funciones y responsabilidades. Está formada por:

- Presidente
- Vicepresidente
- Contador
- Tesorero
- Secretario
- 7 vocales

Como ejecutor de las decisiones de la Junta Directiva se encuentra la figura del gerente del Patronato, siendo responsable de las áreas de Infancia, Juventud y Formación.

Ilustración 4. Organigrama Junta de Gobierno.



Fuente: Elaboración propia a partir de (Patronato de Nuestra Señora de los Dolores, 2014)

Tras lo observado y ante la posibilidad de incorporarse personal en el centro que requiera conocer información sobre los alumnos, hemos podido detectar la falta de una base de datos informatizada y organizada en la que esté recogida toda la información relativa a los alumnos y sus familias. Alguna de esta información se encuentra registrada en papel y archivada en los expedientes pero mínimamente organizada. Otra parte de esta información, sin embargo, no se encuentra documentada en ningún soporte, sino que es el director del centro quien la recuerda, se halla en las clases o no es archivada en los expedientes.

## 7. Presentación de datos: su análisis e interpretación

Para presentar las características de las familias y poder proponer mejoras en la Guardería del Patronato hemos realizado un cuestionario (*Anexo 6, Anexo V: Modelo de Cuestionario*) cuyas respuestas se han recogido en una *base de datos (Anexo 5, Anexo IV: Base de datos)* elaborada con el propósito de conocer mejor a las familias y las situaciones personales de cada una de ellas.

En la base de datos, en el eje vertical, se encuentran separados por carpetas que corresponden a cada una de las clases según las maestras. En el eje horizontal se encuentra la información de cada niño que a su vez queda dividido en los datos personales del alumno, datos personales de la madre y del padre, datos de la vivienda, datos del hogar, indicadores que hacen referencia al tipo de vivienda, periodo de estancia así como otros datos obligatorios que deben entregar a la guardería para poder matricularse. Posteriormente hemos realizado un apartado independiente para señalar

aquellas observaciones importantes para la evaluación de las familias dentro de la guardería.

Por último la base de datos se encuentra separada por libros. Estos libros corresponden a un año de nacimiento diferente.

A continuación se señala más específicamente cada uno de los apartados en los que queda dividido el eje horizontal:

En el caso de los datos personales (como el nombre de los padres del niño y teléfono) han sido plasmadas en la base de datos ya que puede ser de utilidad si queremos hacer una búsqueda rápida si ocurre algún problema con el menor o simplemente queremos realizar una llamada a las familias. Esta información queda a disposición de la entidad.

Otros datos como la profesión, la obtención de becas, el sueldo de cada uno de los progenitores, se han utilizado para la realización de la investigación de la situación económico - laboral de las familias del patronato y para la realización del proyecto de intervención.

También hemos añadido un apartado para la vivienda para saber la situación en la que las personas de la guardería viven, su unidad de convivencia y los gastos que tienen de esta.

Posteriormente todos estos indicadores se ampliarían mediante las entrevistas realizadas.

La ONU en 1995 define la pobreza como *“la condición caracterizada por una privación severa de necesidades humanas básicas, incluyendo alimentos, agua potable, instalaciones sanitarias, salud, vivienda, educación e información. La pobreza depende no sólo de ingresos monetarios sino también del acceso a servicios”* (Spicker, 2009)

Según la Estrategia Europa 2020 se consideran personas en riesgo de pobreza y/o exclusión social a *“las personas que viven con bajos ingresos (60% de la mediana del ingreso equivalente o por unidad de consumo), y/o personas que sufren privación material severa y/o personas que viven en hogares con una intensidad de empleo muy bajo (por debajo del 20%)”*. (Instituto Nacional de Estadística, 2016).

A través de la Oficina Europea de Datos Estadísticos, se han establecido los umbrales que delimitan cuales son los ingresos mínimos por unidad de convivencia en función del número de miembros que convivan en el hogar y su edad. De acuerdo a estos indicadores, se ha clasificado la población analizada de la Guardería en tres grupos: hogares con situación de bienestar, hogares con bajos ingresos, hogares en situación de pobreza grave. (Oficina Europea de Datos Estadísticos, 2015)

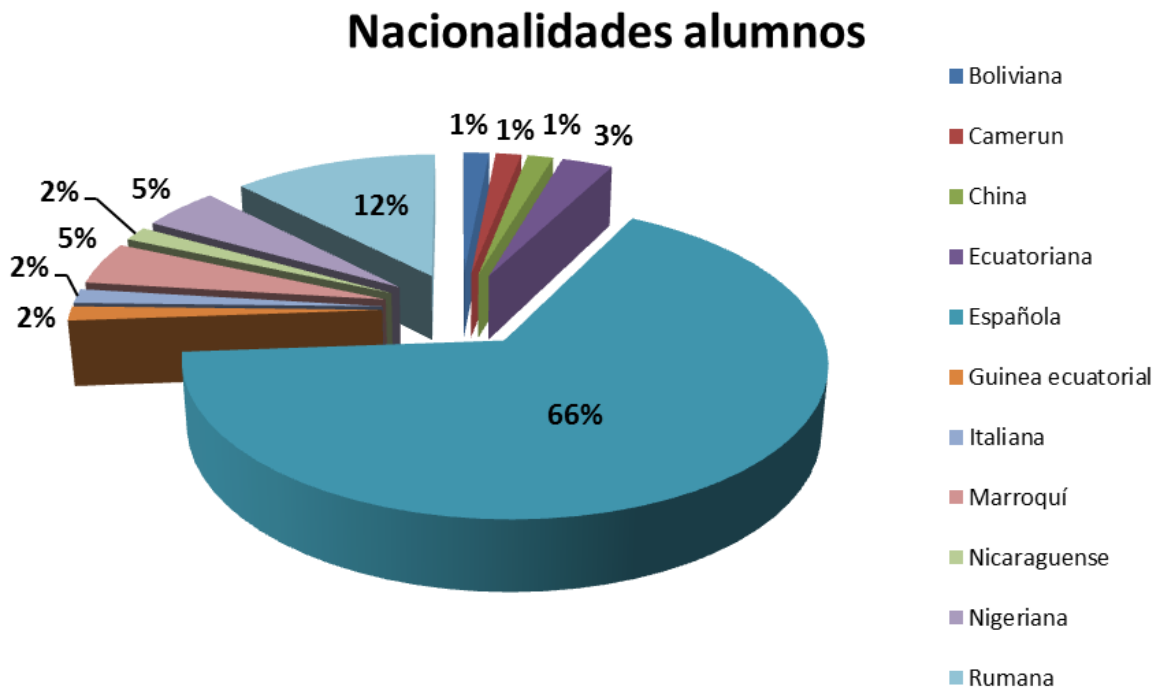
A continuación vamos a analizar la información obtenida mediante las entrevistas a los familiares de los alumnos asistentes al Patronato que accedieron a formar parte de esta investigación. Del total de asistentes al centro, finalmente el 88% accedió a formar parte de esta investigación. La información obtenida de nuestro análisis estará dividida en distintos bloques: familia, educación, empleo, economía, vivienda y ocio/relaciones sociales.

### **7.1 Familia**

La diversidad cultural de la población nos hizo plantear en primer lugar la procedencia de estos niños y sus familias. En relación a ello, en las familias, hemos observado que el 96% de ellas lleva más de 4 años en España . Únicamente el 4% lleva un tiempo inferior a 4 años en el país. (*Ilustración 17. Tiempo de residencia de las familias en España*) Mientras la población se observa como se ha ido reduciendo desde el comienzo de la crisis hasta ahora, en el caso de población extranjera se invierte. (*ustración 31. Población Zaragoza*) (*Ilustración 32. Población extranjera*)

El 66% de los alumnos son de nacionalidad española, seguido de rumanos. Al centro acuden también alumnos provienen de otras 12 nacionalidades entre ellas bolivianos, chinos, guineanos, nicaragüenses, venezolanos, italianos, cameruneses, dominicanos, marroquí, nigerianos, ecuatorianos, rusos o peruanos.

Ilustración 5. Nacionalidades alumnos



Estos datos coinciden con la información que nos ofrece el Ayuntamiento de Zaragoza en las gráficas referenciadas anteriormente.

En cuanto a las nacionalidades de las madres y padres, estas no difieren sustancialmente de las de sus hijos, siendo de igual forma españoles y rumanos los más numerosos.

En el caso de las madres el 58% son españolas y el 13% rumanas. En el caso de los padres es un 69% y 16% respectivamente. El espectro restante se divide en las nacionalidades anteriormente mencionadas (*Ilustración 18. Nacionalidades de las madres de los alumnos*) ( *Ilustración 20. Nacionalidades de los padres de los alumnos*)

En cuanto a la forma de convivir, predominan las unidades de convivencia biparentales, de dos generaciones (padre y madre o, padre, madre y hermanos). El 4% de ellas estaría compuesto por unidades de convivencia monoparentales o monomarentales. El porcentaje restante estaría formado por unidades familias extensas en las que se encontrarían abuelos y tíos o una combinación de todos los anteriormente nombrados. (*Ilustración 19. Unidad de convivencia de los alumnos*)

A partir de las entrevistas hemos podido indagar sobre las redes de apoyo de estas familias, habiendo una gran diversidad de respuestas. Podemos decir que la mayoría de las familias extranjeras han manifestado no tener una gran red de apoyo familiar ya que la mayor parte de sus familiares se encuentran en el país de origen y/o se encuentran en otros países. Muchos de ellos también manifiestan tener familiares dentro de España, aunque fuera de Aragón, lo que dificulta la red familiar.

En cuanto a la red de apoyo social y vecinal, también son las familias extranjeras las que manifiestan tener mayor dificultad para crearlas. La mayoría de estas familias afirma tener mayor facilidad de relación con personas de su mismo país y por ello crear una red de apoyo social con personas que tienen sus mismas vivencias, problemas, idioma, etc. Son pocas de ellas las que expresan relacionarse de manera habitual y continua con personas del país en el que viven. Por ello, las redes de apoyo de estas familias quedan reducidas.

## **7.2. Formación**

La educación es la vía de desarrollo de la personalidad humana, es un vehículo transmisor de concepciones político social y gran agente de movilidad para el ascenso social de los individuos. .

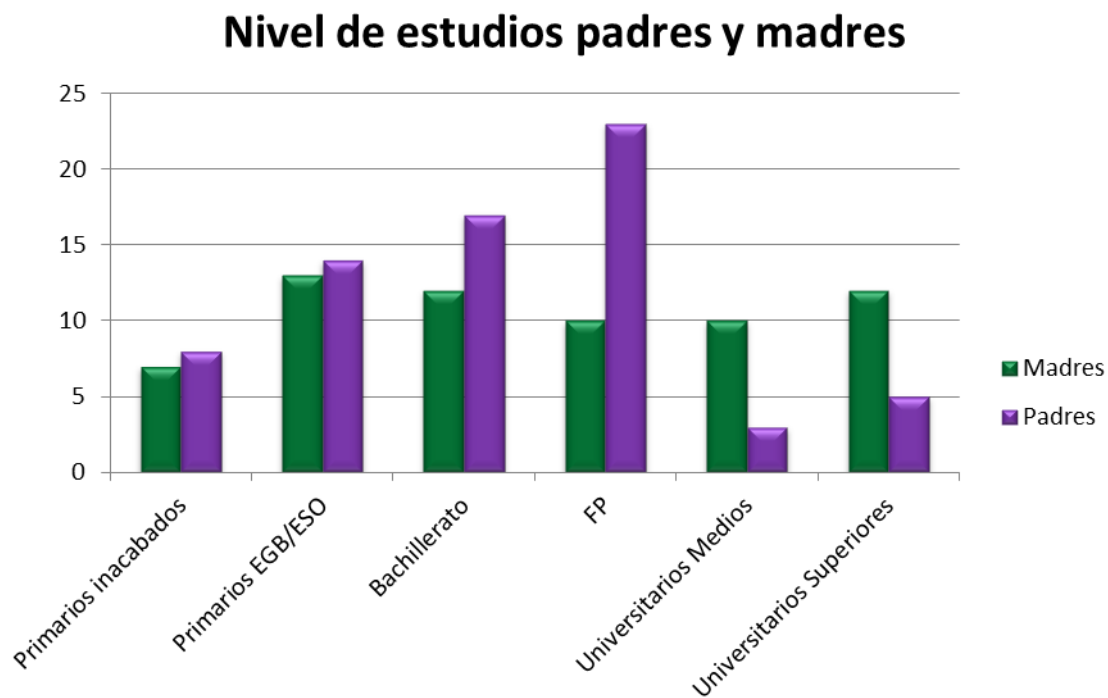
Se observan grandes diferencias entre los estudios obtenidos por unas familias y por otras. Bien es cierto que la mayor parte de las familias que tienen unos estudios bajos son en su mayoría de origen extranjero. Esto implica el poco conocimiento del sistema educativo español y por lo tanto un menor apoyo para los niños en este contexto.

En cuanto al nivel de estudios, en el caso de las madres, el 20% tiene estudios primarios EGB/ESO, seguido del 19% de madres con estudios universitarios superiores y formación de bachillerato. El 16% presenta estudios universitarios medios, seguido de un 15% con FPs y por último un 11% con estudios primarios inacabados. *(Ilustración 21. Nivel de estudios de las madres de los alumnos)*

En el caso de los padres, el 33% de ellos tiene estudios en Formación Profesional, seguidos de Bachillerato (24%), Primarios EGB/ESO (20%), estudios primarios inacabados (12%), y un 11% con estudios universitarios; superiores el 7% y medios el 4%. *(Ilustración 22. Nivel de estudios de los padres de los alumnos)*

En comparación las madres son las que tienen un nivel de estudios más altos y sin embargo son los padres los que destacan por tener unos estudios inferiores a los universitarios. Resalta el caso de estudios de Formación Profesional que los padres doblan la cifra.

Ilustración 6. Comparativa del nivel de estudios de los familiares de los alumnos



Teniendo en cuenta las entrevistas realizadas, podemos deducir que la formación de los padres no es relevante para la valoración que estos hacen sobre la educación de sus hijos, pero sí influye en la importancia que estos dan a la misma. Aquellos que tienen un mayor nivel de estudios dan más importancia a que sus hijos estudien, mientras que los que tienen menor nivel no se la dan tanto.

### 7.3. Empleo

El empleo es el eje y se construyen redes de protección social en torno a él. El principal problema es el paro. La crisis económica que se está viviendo en España durante los últimos años, afecta a las familias que acuden al Patronato.

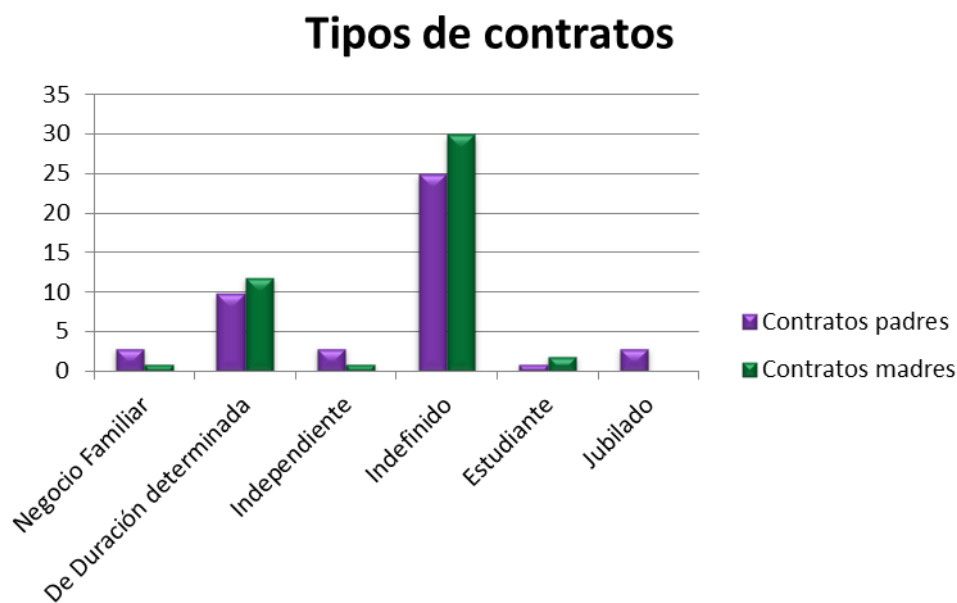
Del total de familias analizadas, el 12% expresa que ninguno de los progenitores se encontraba trabajando en el momento de ser entrevistados. En un 19% era únicamente la madre la que trabajada y en un 22% era el padre (*Ilustración 23. Situación laboral de*



*los padres y madres de los alumnos*). El 47% de los dos progenitores se encontraba trabajando en el momento de ser entrevistados.

Del total de trabajadores los porcentajes más altos son los contratos indefinidos (25% las mujeres y un 29% los hombres). Le siguen las contrataciones por duración determinada (entre un 10 y un 12%), seguido de situaciones como trabajar en un negocio familiar, estar estudiando o estar jubilado, datos que no presentan más del 5% respectivamente de la muestra.

Ilustración 7. Tipos de contratos de los padres de los alumnos



En cuanto a sueldo que perciben por su trabajo destaca significativamente que el 15% de las mujeres y el 21% de los hombres no percibe ninguna retribución por su trabajo. Destaca esta cifra al compararla con la situación laboral anteriormente mencionada.

*(Ilustración 24. Sueldos que perciben los padres y madres de los alumnos)*

Este conjunto de datos es especialmente significativo para este estudio ya que realizando una comparación por bloques (por un lado la lectura de los expedientes y por el otro las entrevistas mantenidas con las familias), se observa como parece insostenible que familias que no cuentan con empleo ni con otra forma de financiamiento como pueden ser becas o prestaciones salgan adelante.

Del total de familias que han contestado que no trabajan, ya sea uno o ambos progenitores. Preguntamos cuanto tiempo llevaban sin trabajar. En las siguientes

gráficas se observa como el mayor porcentaje de los padres no trabaja desde hace más de dos años (53%), siendo también esta categoría el mayor porcentaje de las madres (42%).

Ninguna de las madres que no trabajan ha manifestado llevar más de 6 meses pero menos de un año sin trabajar. Un porcentaje del 16% de los padres han manifestado llevar este tiempo sin trabajar.

Comparando las dos gráficas observamos como el porcentaje de padres que no han trabajado nunca es de un 5% mientras que el de las madres es el doble de este porcentaje, es decir, un 10% de las madres manifiesta no haber trabajado nunca.

Ilustración 8. Tiempo que llevan sin trabajar los padres de los alumnos

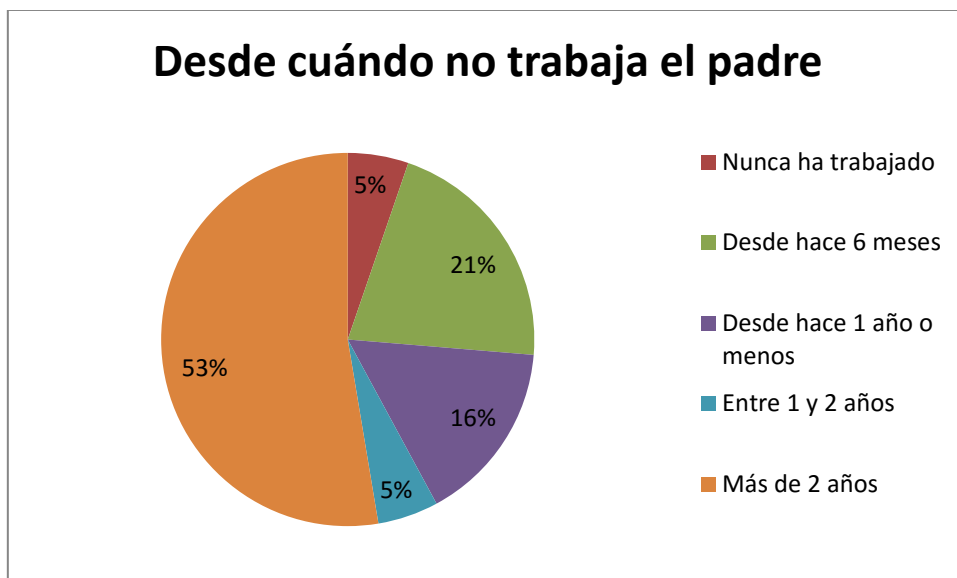
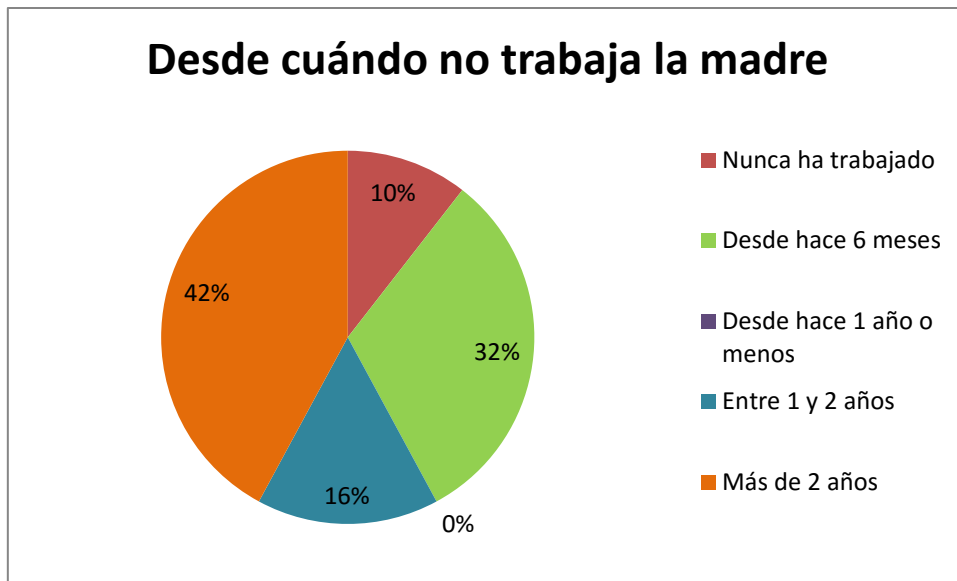


Ilustración 9. Tiempo que llevan sin trabajar las madres de los alumnos

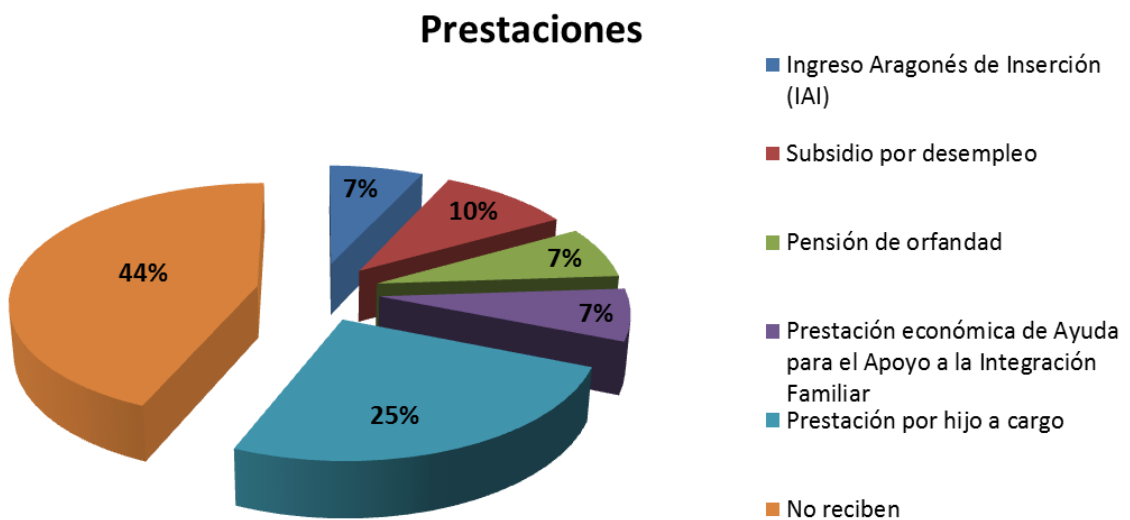


#### 7.4. Economía

Del conjunto de entrevistados, el 30% de los niños está percibiendo una beca de guardería para poder hacer frente al pago mensual (*Ilustración 25. Familias beneficiarias de la beca de guardería*). Cabe explicar que este tipo de beca proviene tanto del Patronato como de los servicios sociales y otras entidades (Cáritas).

Paralelamente, el 44% no de las familias no percibe ningún tipo de prestación. El 56% restante se divide en prestaciones por hijo a cargo (25%), subsidios por desempleo (10%), Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) (7%), pensión por orfandad (7%), Ayuda para el Apoyo a la Integración Familiar (7%).

Ilustración 10. Recuento prestaciones percibidas por las familias



Por otra parte, en el 56% de los casos dos personas aportan ingresos al hogar ya sea a través de su actividad profesional o a través de las prestaciones obtenidas. (*Ilustración 26. Personas que aportan ingresos al hogar*)

### 7.5. Vivienda

La vivienda, es un derecho constitucional. La cuestión está en entender la vivienda como una necesidad social o como un bien de consumo sujeto a las leyes del mercado.

El 64% de las familias habita en un vivienda de alquiler realizando un pago medio de 406,34€. El resto de las familias viven en viviendas en propiedad (25%), heredadas (4%) u otros modelos como VPO alquilada (7%). (*Ilustración 27. Tipo de vivienda*)

En cuanto al conocimiento del servicio de Zaragoza vivienda por el que gestiona, promociona y construye vivienda protegida de compra y alquiler, el 68% de los entrevistados desconocía el servicio que estos ofrecían (*Ilustración 28. Conocedores de Zaragoza Vivienda*). Hay que recordar que el 56% de los entrevistados, en el momento de realizar este estudio se encontraban percibiendo algún tipo de prestación.

### 7.6. Ocio y relaciones sociales

La guardería forma parte del desarrollo personal del niño, es un contexto diferente al de la familia al que el niño debe adaptarse. Pero, este hecho también implica una transformación en la familia. La familia debe adaptarse a un nuevo contexto y aprender a relacionarse en ese nuevo sistema. El progreso del niño depende de la relación que creen entre los profesores y la familia de este.

Gastañaga Moreno, 2004 citando a *D. Renau (1998)* plantea que *cada una de las partes debería ser portavoz de una realidad; los padres podrían traer a la escuela la voz del trato más individualizado y de las necesidades afectivas más personalizadas. El maestro debería ser la voz de una realidad más inmediata, de la exigencia de una vida colectiva más amplia y en cierto sentido más objetiva. Ambos aspectos no deberían contraponerse sino complementarse.*

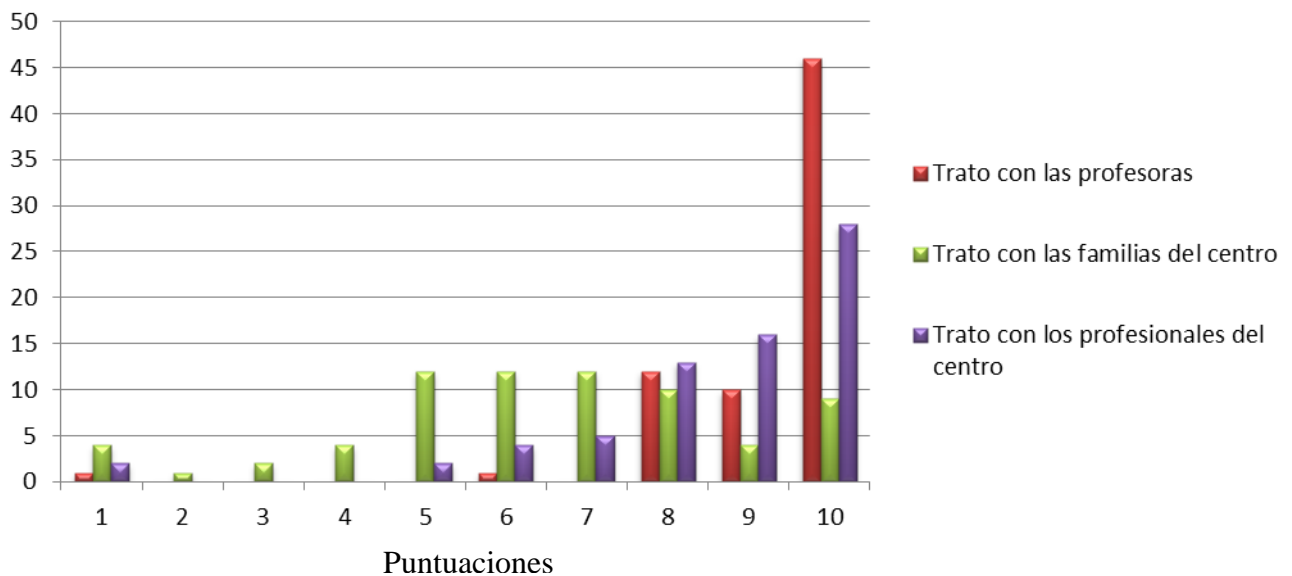
En cuanto a las relaciones sociales que se producen dentro del centro destacan en un ratio de 8 a 10 el trato con las profesoras en el que el 56% lo indica de este modo y el

trato con los profesionales del centro con un 42%. Ratios menores a 5 tienen muy poca incidencia.

Es de destacar el número tan elevado de familias que indica que el trato entre ellas no es del todo bueno. En la gráfica podemos ver que el grado de satisfacción que las familias han expresado es bastante bajo en comparación con el grado de satisfacción con las profesoras y el centro. La puntuación predominante en cuanto a la satisfacción de la relación con las familias se encuentra en un ratio entre 5 y 7, pudiendo ver puntuaciones de hasta 1.

Ilustración 11. Relaciones sociales de las familias

## Valoración de las Relaciones Sociales



Debemos pasar a analizar el ocio de estas familias. Como se puede observar en la siguiente tabla, la mayor parte de los alumnos disponen de entre dos y seis horas de ocio, siendo mayoritario aquellos que pasan entre cuatro y seis horas.

Sin embargo podemos ver que hay alumnos que dedican solamente entre cero y una hora a su ocio, muy poco tiempo teniendo en cuenta que son niños de entre 0 y 3 años. Además en la segunda tabla vemos que únicamente dos alumnos pasan su tiempo libre con familias del centro.

Por otro lado, los padres de los alumnos vemos que en ambos casos (madres y padres), una gran parte ha contestado que dispone de entre cero y una hora para su tiempo libre.

Observándose en la segunda tabla que ninguno de ellos pasa tiempo con las familias del centro.

En todos los casos, se observa que muy pocas familias dedican más de seis horas al día a su ocio.

Otro dato que se puede observar que el número de familias que han respondido que pasan su tiempo libre con sus familias es mayoritario que con amigos o solos.

Ilustración 12. Horas de ocio dedicadas al día por las familias

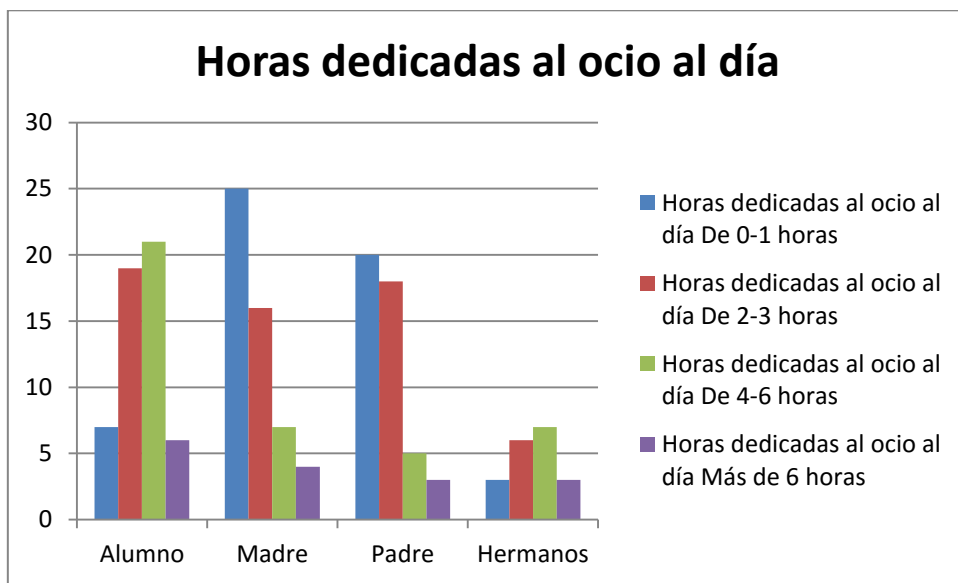
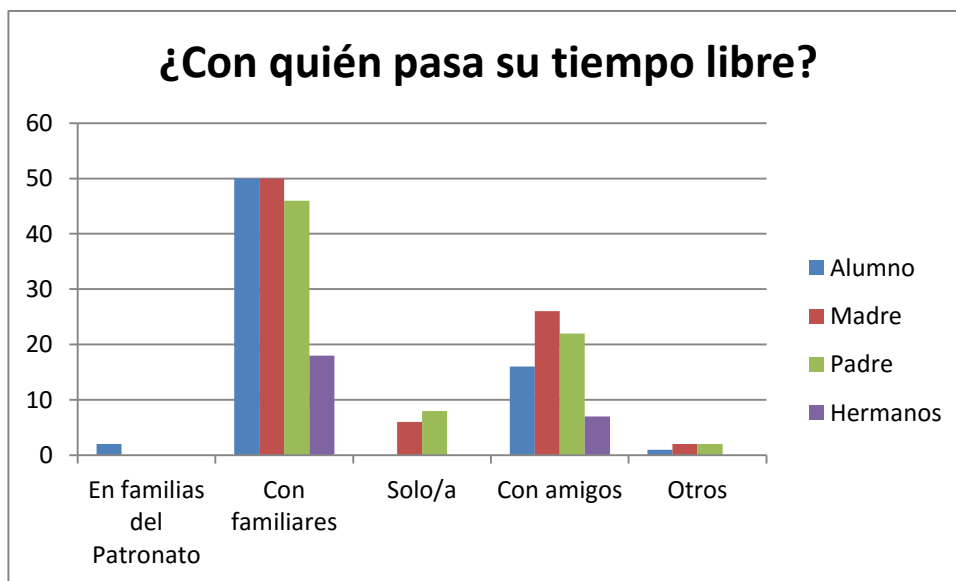


Ilustración 13. Con quién pasan las familias su tiempo libre



### 7.7. Prestaciones de la Guardería

En relación a las prestaciones y servicios ofertados del centro se destacan estos últimos, en los que el 44% de los entrevistados lo calificaría de 10 -siendo ésta la puntuación más alta-. Estaría seguido del horario -ya que ofertan varias horas de entrada y de salida para facilitar a los padres conciliar la vida laboral con la familiar-, el precio -el precio máximo que un alumno puede pagar sin estar becado es de 200€.

En comparación con una plaza en una Escuela Infantil del Ayuntamiento se ahorraría el 27% y el precio de los materiales<sup>10</sup>. (*Ilustración 29. Satisfacción de las familias ante los servicios prestados en la guardería*)

### 7.8. Motivos de asistencia a la guardería

Los motivos por los que estas familias acuden a la guardería son diversos, ya sea por cercanía (44%), amistad o conocidos en el propio centro (31%) o las propias características del centro (17%). (*Ilustración 30. Motivo de asistencia al centro*)

Finalmente el bloque destinado a salud no lo hemos podido destacar ya que únicamente dos familias expresan problemas de salud o de discapacidad.

## 8. Conclusiones

Para la realización de trabajo partimos de una serie de hipótesis, y una vez realizado éste procedemos a una reformulación basada en los datos y la información que hemos recabado durante estos meses.

- **Las familias beneficiarias del proyecto “Creciendo a Salvo-Familias a Salvo” son, en su totalidad, familias multiproblemáticas.**

Partimos de la base de que a la guardería accedían alumnos/as de familias con diversas problemáticas: falta de recursos económicos, problemas de inclusión sociolaboral, diversos conflictos a nivel familiar, carencias afectivas, desempleo, etc., familias que

---

<sup>10</sup> La asistencia de 9.00 a 17.00 con comedor en la guardería del Patronato es de 200€ la cuota máxima, y en el caso de las Escuelas Infantiles del Ayuntamiento es de 254€.

necesitan una formación no formal a nivel global y que carecen de recursos con los que acceder a dicha formación social y educativa.

Después de realizar nuestro Trabajo Fin de Grado, con los datos obtenidos de la documentación del Patronato (fichas de los alumnos/as de la guardería donde se recogen las entrevistas de acceso a la guardería con la documentación necesaria para la matrícula en el centro) y las entrevistas que hemos realizado en la familias para la obtención de datos sobre la situación familiar, necesidades, carencias y demandas de estas familias, podemos decir que:

Una de las dificultades que hemos tenido es que a partir de la información obtenida mediante las entrevistas con los profesionales del centro, en un principio, pensamos que todas las familias eran multiproblemáticas. Aunque finalmente esto no sea así, sí que es el grosor de la investigación.

Una familia multiproblemática es aquella con dificultades en al menos más de 2 de los diferentes ámbitos vitales (relaciones sociales, salud, vivienda, ocio, empleo, formación...). Entre las familias que acuden al Patronato no todas son familias multiproblemáticas, ni todas se encuentran en exclusión social. Dentro de este proyecto se encuentran familias muy diferentes entre las que conviven familias multiproblemáticas y/o en exclusión social con familias que no lo están.

- **Más del 50% de las familias que participan en dicho proyecto son familias inmigrantes con problemas de socialización.**

Muchas de las familias que acuden al Patronato son familias inmigrantes, familias que llevan en España más de 4 años pero que no llegan a estar completamente adaptadas, solo el 4% lleva menos de 4 años en España.

Los factores socioculturales tienen un peso relevante en las familias y de alguna manera modulan el impacto que puede tener en las familias la situación en la que se encuentran, pero no todas tienen problemas de socialización.

El 66% de los alumnos son de nacionalidad española, seguido de rumanos. Al centro acuden también alumnos de otras nacionalidades como bolivianos, chinos, guineanos,



nicaragüenses, venezolanos, italianos, cameruneses, dominicanos, marroquí, nigerianos, ecuatorianos, rusos o peruanos. Por lo tanto:

Menos del 50% de las familias (un 44%, según los datos) son inmigrantes, de las cuales algunas presentan problemas importantes de socialización, pero muchas de ellas no los tienen, se podría decir que presentan algún problema de adaptación por sus circunstancias socioeconómicas.

- **Al menos el 75% de las familias nombradas anteriormente, reciben prestaciones ajenas al Patronato.**

Del conjunto de entrevistados, el 30% de ellos está percibiendo una beca de guardería para poder hacer frente al pago mensual. Este tipo de beca proviene tanto del Patronato como de los servicios sociales y otras entidades. El 44% de las familias no percibe ningún tipo de prestación económica. El 56% de los casos dos personas aportan ingresos al hogar ya sea a través de su actividad profesional o a través de las prestaciones obtenidas.

Con los datos obtenidos de la documentación del Patronato: expedientes de las familias que solicitan becas o ayudas para llevar a sus hijos/as a la guardería y las entrevistas que hemos realizado en las familias para la obtención de datos sobre la situación familiar, necesidades, carencias y demandas de estas familias, podemos decir que:

El número de familias que reciben prestaciones o ayudas fuera del Patronato para llevar a sus hijos a la guardería muy inferior al 75%.

Con la realización de este Trabajo Fin de Grado, nos hemos podido acercar a una Institución que trabaja primordialmente con la infancia y con las familias, como muy bien sintetiza el título de su Proyecto “Creciendo a salvo-Familias a salvo”. El aspecto educativo es muy importante para el desarrollo integral de los niños/as, pero en este desarrollo la familia tiene un papel primordial, y en concreto los primeros años de vida del niño. En la familia el niño/a inicia su socialización, es donde tiene sus primeras vivencias y donde satisface sus necesidades básicas. El niño/a necesita crecer en un entorno saludable, de cariño y afectividad. Necesita un aprendizaje y unos vínculos afectivos que le den seguridad para poder llevar a cabo el desarrollo evolutivo positivo

en su ciclo vital. Este aprendizaje, los primeros años de vida, lo lleva a cabo en la familia y en la escuela.

El presente trabajo nos ha dado la posibilidad de obtener gran información sobre las familias multiproblemáticas y sobre las necesidades que tienen cada una de ellas.

A lo largo de este trabajo se ha ido explicando que es una familia multiproblemática, la exclusión social y los menores en riesgo de exclusión. Una familia multiproblemática es aquella con dificultades en los diferentes ámbitos vitales (relaciones sociales, salud, vivienda, ocio, empleo, formación...).

Sin embargo, no todas las familias multiproblemáticas son familias en exclusión social ni viceversa. Por exclusión social nos referimos a familias que por distintos motivos no están integrados en la sociedad en la que viven. Son los niños de estas familias los que se encuentran en riesgo de exclusión social.

El Trabajo que hemos desarrollado nos ha permitido conocer la realidad de las familias que llevan a sus hijos/as a la Guardería del Patronato de Nuestra Señora de Los Dolores. Entre las familias que acuden al Patronato no todas son familias multiproblemáticas, ni todas se encuentran en exclusión social. Dentro de este proyecto se encuentran familias muy diferentes entre las que conviven familias en exclusión social con familias que no lo están.

Muchas de las familias que acuden al Patronato son familias inmigrantes, familias que llevan en España más de 4 años pero que no llegan a estar completamente adaptadas. Los factores socioculturales tienen un peso relevante en las familias y de alguna manera modulan el impacto que puede tener en las familias la situación en la que se encuentran.

Los patrones de crianza, las presiones grupales y los estilos de educación son algunos de los mecanismos a través de los cuales la sociedad en la que viven estas familias ejerce una influencia sobre el desarrollo de la forma de ser y de actuar de las familias. También hay que añadir el choque cultural con el que se encuentran, ya que por una parte quieren mantener las costumbres y educación de sus países de origen y transmitirlo a sus hijos (son sus raíces y su red familiar sigue en el país de origen), y por otra se dan cuenta que deben adaptarse y educar a sus hijos según las normas y costumbres de la sociedad en la que viven.

El análisis de la información obtenida nos aporta los elementos necesarios para la realización de las conclusiones en vista de aquellos aspectos que creemos más significativos.

Para la realización de las conclusiones debemos contrastar los objetivos iniciales con los resultados obtenidos a lo largo del desarrollo del trabajo.

Podemos decir que todos los objetivos planteados inicialmente, ver apartado X, los hemos podido cumplir en su totalidad ya que primeramente, se ha podido realizar adecuadamente el conocimiento de la institución en la que hemos trabajado y del proyecto de la guardería “Creciendo a salvo-Familias a Salvo”. A partir de esto hemos podido realizar entrevistas a las familias y a los distintos profesionales del centro para conocer las características de las familias, conocer sus necesidades, sus demandas, carencias, etc. y, así, proponer una línea de intervención para mejorar su calidad de vida de vida y su bienestar familiar y social..

Por medio del análisis de los resultados de las entrevistas hemos podido comprobar que existe un porcentaje alto de satisfacción referente al Patronato. Sin embargo existe un gran número de familias que manifiestan tener un nivel de satisfacción muy bajo en lo referente a las relaciones sociales con otras familias del centro.

Se detectan en las entrevistas diversas problemáticas familiares que afectan a las relaciones familiares, a la educación de los niños/as y a la inclusión social en el entorno más cercano: otras familias, el barrio, la participación ciudadana a través de asociaciones cívicas, etc.

El estudio de la situación de estas familias nos ha llevado a buscar la manera en la que pueden mejorar a nivel familiar, sociolaboral y cómo en conseguir acceder a los recursos necesarios para cubrir sus necesidades básicas, tan necesarias para el desarrollo vital de sus hijos/as. Por ello proponemos la importancia de un trabajador social en la guardería. Con la intervención familiar se pretende ayudar a resolver posibles desajustes familiares y con el entorno social. También ayudar a resolver situaciones conflictivas o de carencias en el entorno familiar que afectan directamente al desarrollo biológico y psicosocial de los menores a su cargo. Se trata de ayudar a estas familias a conseguir los recursos necesarios y habilidades personales y sociales para el correcto funcionamiento

(o mejora) y desarrollo evolutivo de sus hijos en un entorno apropiado para ello. También la necesidad de llevar a cabo acciones directas que de actividades que fomentan la socialización primaria dentro de la familia y sus iguales y la secundaria en la escuela.

Asimismo se pretende favorecer el desarrollo integral y la inclusión social de estas familias. Otro aspecto es el seguimiento de estas familias, a través de la intervención, mientras sus hijos/as estén en la guardería matriculados.

Hay que tener en cuenta que el objetivo de las intervenciones radica en velar que el entorno del menor sea favorable para conseguir un óptimo desarrollo psicosocial del mismo.

Algunas de estas familias, con diversas problemáticas, necesitan desarrollar la parentalidad tanto en el aspecto de las necesidades básicas como en el de la socialización. Para el desarrollo emocional y la seguridad de los niños/as es necesario que se sientan queridos y valorados por sus padres y madres. Y para su socialización y adaptación social necesitan la transmisión y aprendizaje de normas y valores socioculturales. Con este estudio y sus aportaciones se pretende apoyar de forma directa a las familias en su labor parental y la corresponsabilidad familiar de la pareja en la educación y el cuidado de los hijos/as. Además de buscar las ayudas sociales necesarias para cubrir las necesidades básicas (vivienda, alimentación, higiene, empleo...). Y el aprendizaje de hábitos saludables y ocio familiar saludable en la tarea educativa.

Con este trabajo pretendemos llevar a cabo una intervención familiar, conocer sus necesidades, si han solicitado las prestaciones y los servicios sociales existentes, vías de inserción laboral. Y poner en marcha el Proyecto “MEJORANDO CAPACIDADES PARA EL BIENESTAR FAMILIAR” donde se pretende trabajar a través de talleres para lograr la resolución de diversas problemáticas a nivel individual, familiar y colectivo y el desarrollo a nivel familiar del concepto de parentalidad positiva.

Dotar a los padres y madres de los niños/as que van a la guardería de habilidades para la vida, tanto personales como sociales, que redunden en el bienestar de sus hijos y de la familia. Corregir los desajustes familiares para que el entorno del menor sea el adecuado para su desarrollo psicosocial.

## 9. Propuestas de mejora

Una vez realizado el análisis del proyecto “Creciendo a salvo-Familias a salvo”, ponemos de manifiesto una serie de propuestas que pueden mejorarlo, y que creemos que pueden llevar a cabo los profesionales de esta Institución.

En cuanto a la documentación solicitada a la hora de realizar la solicitud de plaza, creemos que es importante que una vez entregada a la guardería permanezca en un mismo fichero , y en ningún caso separar o dispersar la documentación entregada por los padres y madres del niño/a.

En el caso que se requiera algún tipo de documentación entregada, como los D.N.I. de los padres o tutores, por parte de las profesoras, se harán fotocopias de los mismos para evitar extravíos y documentación incompleta en los expedientes. El archivo de los expedientes debe estar siempre completo, con toda la documentación entregada, se sacarán copias, no los originales entregados por las familias.

La documentación aportada para matricular al menor debe ser renovada cada año. Tiene especial interés en referencia a la situación económico-familiar y otros datos de interés para el Centro que se puedan añadir, debido a que haya cambiado alguna situación familiar. También es importante renovar o comprobar que no han cambiado de dirección o teléfono para poderlos localizar en el menor tiempo posible.

En caso de que se considere familia monoparental creemos que se debería justificar con el libro de familia. Aquella situación en la que el madre/padre no se haga cargo del menor deberá acreditarse legalmente. De igual manera notificar el régimen de custodia y visitas del convenio de regulación en casos de separación o divorcio de los progenitores.

Los datos de las familias deben estar informatizados en una base de datos, así es menos probable que estos se pierdan. Es importante actualizarlos anualmente, y cuando hay algún cambio en la situación familiar de los niños. Es conveniente concienciar a las familias que comuniquen los cambios que se produzcan en su situación después de realizada la matrícula, si estos afectan a algo relacionado con el Centro (becas, necesidades, situaciones conflictivas a nivel familiar que afecten a los niños/as...).

Con respecto a las entrevistas realizadas, los datos de las éstas deben quedar reflejados por escrito, desde la primera entrevista hasta todas las entrevistas posteriores, indicando las fechas y el asunto de cada una de ellas.

Llevar a cabo un plan de intervención familiar con aquellas familias en las que se han detectado necesidades y situaciones de vulnerabilidad. Ofrecerle a estas familias para resolver situaciones de conflicto familiar y mejorar sus relaciones familiares y con el entorno social el que viven.

Por último queremos proponer un plan de formación para los padres y madres que llevan a sus hijos a la Guardería, una vez detectadas las necesidades y carencias que plantean estas familias. Este proyecto de formación recibe el nombre de **“MEJORANDO CAPACIDADES PARA EL BIENESTAR FAMILIAR”** y está basado en las necesidades y en las demandas que hemos detectado realizando este trabajo.

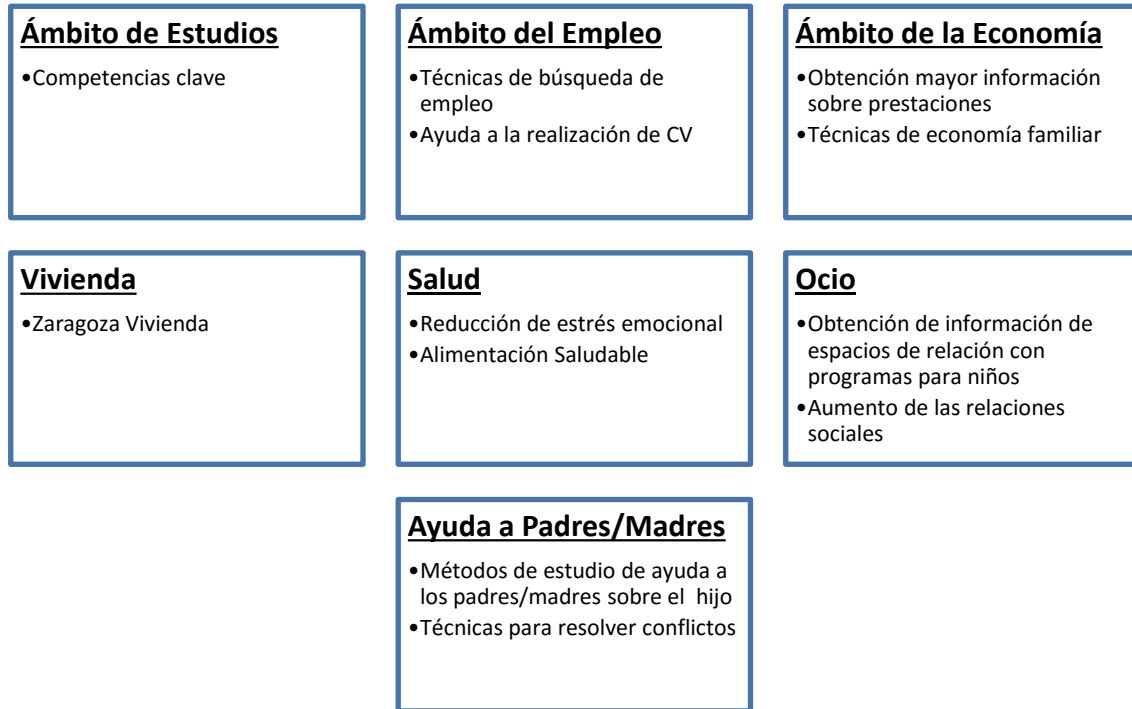
## **A) PROYECTO “MEJORANDO CAPACIDADES PARA EL BIENESTAR FAMILIAR”**

### **Introducción**

Proponemos un programa de continuidad a partir de las acciones formativas que consistirán en sesiones/talleres donde se tratan diferentes temas relacionados con la familia, que responden a las necesidades que hemos venido detectando en las entrevistas realizadas a través del Programa de la Guardería. Todo ello con el objetivo de trabajar para lograr la resolución de diversas problemáticas a nivel individual, familiar y colectivo y el desarrollo a nivel familiar del concepto de parentalidad positiva.

A partir de las encuestas realizadas a las familias que forman parte de la guardería del Patronato de nuestra señora de los Dolores hemos identificado numerosas demandas sobre los diferentes ámbitos sociales. Por ello queremos realizar este proyecto orientado a intervenir sobre aquellas necesidades que hemos detectado priorizando de acuerdo al número de familias solicitantes. Queremos tener en cuenta al menos una necesidad de cada uno de los ámbitos.

Hay demandas que no están en nuestra mano resolver, como el reconocimiento de la titulación universitaria, la subvención de medicamentos o la reducción de la jornada laboral, entre otras. Por ello vamos a centrarnos en aquellas demandas que podemos cubrir de una manera adecuada a partir de la realización de unas jornadas.



#### Destinatarios y localización.

El proyecto va dirigido a las familias de los alumnos de la guardería del Patronato de Nuestra Señora de los Dolores. El proyecto estará destinado a las familias que hayan expresado estas necesidades y quieran participar en él.

Debido a que el número de participantes puede ser numeroso, en caso de que sea necesario, se impartirán varias sesiones del mismo taller para facilitar que todos los interesados puedan acudir a las jornadas. Una vez evaluado el éxito de este proyecto, se volará la posibilidad de continuar con esta experiencia repitiéndola años posteriores para aquellas familias que ingresen nuevas a la guardería del Patronato. De esta forma las familias podrán ir adquiriendo conocimientos sobre diversas áreas sociales.

El proyecto se realizará en las instalaciones del Patronato de Nuestra Señora de los Dolores (*Ilustración 1. Ubicación institución*)

## Objetivos y Actividades.

A través de la formación a las familias se fomentan las relaciones positivas entre padres e hijos, promoviendo la relación positiva y adecuada entre los miembros de la familia favoreciendo los vínculos afectivos, la asertividad y la empatía, la escucha activa, los límites y normas necesarios para conseguir una estabilidad familiar y la resolución positiva de conflictos en el ámbito familiar y socioeducativo.

### **Objetivos Generales:**

Ofrecer a las familias pertenecientes a colectivos desfavorecidos un servicio de atención, orientación e intervención para resolver las diversas problemáticas a nivel individual, familiar y social en el que se encuentran inmersos.

### **Objetivos específicos:**

1. Aprender a utilizar el tiempo libre en familia como oportunidad de desarrollo, espacio de relación y diversión conjunta
2. Conocer y utilizar adecuadamente las nuevas tecnologías como herramienta positiva de acceso a la información y comunicación
3. Equipar a las familias de técnicas útiles para su formación y búsqueda de empleo.
4. Mejorar el propio conocimiento de los propios padres/madres/hijos además del propio desarrollo evolutivo de los menores para comprender mejor las situaciones y capacitarles para adaptarse según la necesidad
5. Mejorar las condiciones de salud, promoviendo estilos de vida familiares saludables
6. Aprender técnicas de gestión de recursos de manera eficiente.



El programa consiste en siete talleres de intervención grupal, con actividades grupales dirigidas a satisfacer las necesidades y demandas expresadas por las familias. Consideramos que es desde la propia familia donde se debe intervenir potenciando y promocionando las habilidades y recursos personales y familiares que les permitirán resolver y acordar los cambios que puedan afectar a su organización y dinámica familiar ante los nuevos acontecimientos.



### **Sesión 1: Las competencias clave**

Esta sesión consistirá en abordar algunas de las competencias claves existentes. Las siete competencias clave de la LOMCE que sustituyen a las ocho competencias básicas de la LOE son: competencias sociales y cívicas, competencia de comunicación lingüística, competencia de matemáticas y básicas en ciencia y tecnología, competencia digital, competencia de aprender a aprender, competencia de sentido de la iniciativa y competencia de conciencia y expresiones culturales.

Nuestra sesión se centrará principalmente en las competencias de expresiones culturales, sociales y cívicas ya que en ellos se recogen aspectos como; comprender los códigos de conducta aceptados en distintas sociedades y entornos, conceptos de igualdad, interculturalidad, respeto de horarios, aspectos que nos parecen esenciales para la inclusión social. Se impartirán mediante la visualización de contenidos digitales, juegos de roles, y charlas formativas.

### **Sesión 2: Búsqueda de Empleo**

Durante la realización de esta sesión vamos a trabajar el conjunto de herramientas y técnicas para la búsqueda de empleo. Dentro de las técnicas trabajaríamos las siguientes:

- Técnicas de auto-presentación por correo electrónico.
- Técnicas de auto-presentación en persona o teléfono.
- Técnicas de búsqueda e inscripción en bolsas de trabajo y páginas de internet.
- Técnicas de inscripción en el Servicio de empleo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Dentro de las herramientas de búsqueda de empleo trabajaríamos:

- La realización del Currículum Vitae.
- La realización de la carta de presentación.

### **Sesión 3: Zaragoza Vivienda**

Debido a la escasez de recursos de muchas de las familias de la guardería y el desconocimiento de Zaragoza Vivienda por parte de éstas, durante esta sesión, explicaremos el funcionamiento de Zaragoza Vivienda y las actividades que realiza; haciendo especial hincapié en el conjunto de ayudas que ofrece Zaragoza vivienda y de las que se podrían beneficiar. Durante esta sesión los participantes si quieren podrán explicar un poco la situación en la que se encuentran en relación con la vivienda y así poder solucionar sus dudas. Esta sesión la realizaremos con el apoyo de personal de Zaragoza Vivienda.

### **Sesión 4: Mejorar la Economía Familiar**

Durante la realización de esta sesión en la primera parte, se impartirá a los padres y madres información sobre las diferentes prestaciones sociales existentes a nivel

Gobierno de Aragón a través del IASS (Servicios Sociales del Gobierno de Aragón) y prestaciones sociales municipales del ayuntamiento de Zaragoza. A través de esta información los padres y madres podrán conocer las diferentes prestaciones sociales que existen, si tienen posibilidad de solicitarlas y la forma de hacerlo. Se trata de acercar a estos padres el conocimiento de los servicios públicos existentes en la Comunidad Autónoma y en Zaragoza.

También se dará a conocer las ayudas a las familias que llevan a cabo otro tipo de Instituciones de Zaragoza, privadas, y la forma de acceder y acercarse a ellas (Caritas, Cruz Roja, El Refugio). Para llevar a cabo esta información se contará en el taller con alguna Trabajadora Social de los Servicios Sociales Municipales (Barrio de S. José) y/o una de Caritas.

En la segunda parte de la sesión, se trabajara con los padres y madres asistentes un taller donde se enseñen herramientas y habilidades para mejorar la economía familiar y adecuar los gastos familiares a las necesidades más básicas e importantes, teniendo en cuenta los ingresos reales. Hacer un presupuesto familiar mensual, gastos fijos, gastos necesarios, gastos más superficiales, etc.

### **Sesión 5: Inteligencia emocional**

En esta sesión se trabajará “La familia con emociones” para establecer vínculos afectivos en la familia atendiendo a sus emociones, sentimientos y necesidades. A través de actividades, ejemplos y dinámicas y se tratará de sensibilizar al grupo de padres y madres sobre la importancia de educar emocionalmente a lo largo del ciclo vital y capacitar a los niños/as para poder ir asumiendo sus responsabilidades y su autonomía personal.

Se trabajarán en la sesión:

- Conceptos básicos de la inteligencia emocional en relación a la familia esenciales para poder gestionar las emociones.
- Comunicar las emociones y compartir las emociones en la familia.

Familias positivas que al trabajar la inteligencia emocional mejoran su convivencia y el bienestar de todos sus miembros.

## **Sesión 6: Relaciones con el entorno**

En esta sesión vamos a trabajar diversos aspectos:

- a) El ocio familiar saludable. Conocer espacios saludables de ocio para nuestros hijos/as y a la vez fomentar actividades de ocio educativo y en familia. Talleres, juegos, actividades que se pueden hacer con los hijos en el barrio, en el parque ... que ayuden a la socialización de los niños/as y a la inclusión social. Se darán a conocer diferentes asociaciones del barrio de S. José que realizan actividades para padres e hijos y la manera de participar en ellas.
- b) Realización de un Taller de comunicación y resolución de conflictos para mejorar la cohesión e integración en el entorno en el que viven estas familias: en el barrio, en el colegio, con sus vecinos y en su propia familia. Ayudar a tejer redes de convivencia con el entorno y participar en la vida social del barrio.
- c) Dar a conocer las asociaciones de la zona o del barrio donde se realicen actividades que favorezcan las relaciones ciudadanas y la inclusión social en las que puedan participar.

En esta sesión se contará con el apoyo de algún miembro de la Asociación de Vecinos del Barrio S. José

## **Sesión 7: Mejorar el cuidado de nuestros hijos**

En esta sesión se trabajará la importancia en la familia de la parentalidad positiva: fomentar las relaciones positivas entre los padres y los hijos, favoreciendo los vínculos afectivos, la escucha activa, la asertividad...y la mejora de las relaciones familiares. Y la corresponsabilidad familiar por parte de la pareja (padres y madre) en la educación y el cuidado de los hijos.

Se llevará a cabo un taller teórico práctico de formación familiar sobre la etapa evolutiva de los niños de 2-4 años y los vínculos afectivos. Donde se expongan las características de la etapa evolutiva a nivel físico, psicomotriz y emocional. Las necesidades y cuidados en esta etapa de crecimiento y lo importante que es para un desarrollo psicosocial normalizado y saludable.

Al final del taller, también se trabajará la importancia de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

## Temporalidad / Cronograma

En lo referente al calendario, las actividades se realizarán los sábados de 11 a 13 horas durante los meses de Noviembre y Diciembre. Por lo que para el próximo curso escolar 2016/2017, las actividades se realizarán del 5 de noviembre al 17 de diciembre. (Ver: Anexo *Anexo VIII*: Cronograma del proyecto)

Para que los padres puedan acudir a estas sesiones se contará con un equipo de voluntarios, los cuales se ocuparán de los niños mientras sus padres estén en los talleres.

## Metodología, Organización Y Gestión

Se establece para la intervención grupal un grupo cerrado, donde se da la posibilidad de incorporarse en un tiempo determinado. Este grupo que se forma se caracterizará por la colaboración mutua.

Se propone una metodología activa y participativa en forma de talleres grupales. Resulta importante lograr un clima de confianza donde poder compartir vivencias y experiencias, incluso emociones, dudas, satisfacciones, preocupaciones...para poder, a partir de los temas propuestos, permitir la libre expresión de los asistentes y que permitan a las familias llevar una vida más satisfactoria.

El grupo estará compuesto por 14 familias que se van a favorecer de la ayuda que les prestarán otras personas en su misma situación y de los profesionales que las guíen.

El grupo contará con una Coordinadora y un trabajador social que mantendrán la comunicación y la participación e introducirán los temas y tareas a desarrollar. Ayudarán a establecer las normas de funcionamiento, asegurando la dinámica grupal y favoreciendo que el grupo vaya funcionando de manera autónoma.

Las sesiones se llevarán a cabo en las instalaciones del Centro y tendrán una duración de 2 horas.

## Recursos

Recursos humanos:	Infraestructuras y espacios:	Recursos materiales:	Equipamientos:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador/a.</li> <li>• Trabajador/a social.</li> <li>• Las familias.</li> <li>• Voluntarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala donde se trabajaran todas las sesiones, cedida por el Patronato para el proyecto.</li> <li>• Aula del centro cedido por el mismo, donde estarán los voluntarios con los niños.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material de oficina (Posits, Folios, Cartulinas, Bolígrafos).</li> <li>• Fotocopias con información útil de cada una de las sesiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliario (mesas y sillas).</li> <li>• Ordenador.</li> <li>• Proyector.</li> </ul>

## Presupuesto

Ingresos		Gastos	
<b>Recursos propios de la Entidad</b>	450€	<b>Personal Nóminas y Seguridad Social</b>	1.000€
(Donaciones particulares y socios)			
<b>Programas de Atención y Apoyo a las Familias</b>	800€	<b>Servicios profesionales autónomos</b>	800€
<b>Obra Social LA CAIXA (Apoyo a la infancia)</b>	1.000€	<b>Suministros</b>	300€
		<b>Material Fungible</b>	150€
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>2.250€</b>	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>2.250€</b>

## Evaluación

Vamos a realizar una evaluación continua a lo largo del proyecto con el objetivo de mejorar alguna de las actividades en el caso de que fuera necesario. Pretendemos que la evaluación esté en adecuación con los términos de eficacia, eficiencia y pertinencia con el objetivo de saber si nos hemos adecuado a los objetivos, los recursos y el contexto.

Se realizará un seguimiento de cada una de las sesiones que llevaremos a cabo con la finalidad de asegurarnos del cumplimiento de la ejecución de acuerdo a lo planificado y corregir errores apreciados. Además, en la última de las sesiones haremos una evaluación final en la que pasaremos un cuestionario en el que podamos ver las mejoras que puede tener el proyecto.

Será una evaluación interna que llevarán a cabo las personas que lleven a cabo el proyecto. En esta evaluación se evaluará la consecución de objetivos, los resultados obtenidos y el impacto que el proyecto ha tenido sobre las familias.

Vamos a evaluar cada una de las actividades que realicemos midiendo el grado de interés de los participantes, el grado de satisfacción y el grado de participación de los mismos.

Además evaluaremos la motivación que tienen los participantes y la medida en la que colaboran.

<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>1. Evaluación del proceso: Procedimientos de control Análisis de las sesiones</b>	Lugar de celebración. Fechas en las que se ha realizado el Programa y horario del mismo. Instrumentos de observación directa Grado de satisfacción de las familias Grado de participación, colaboración e interés de los participantes
<b>2. Evaluación de Resultados</b>	Para detectar el grado de consecución de los objetivos planteados, se pasará a todos los participantes un cuestionario. ( <i>Anexo IX: Cuestionario de evaluación</i> )

Pretendemos que al menos el 70% de las familias mejore su bienestar familiar.

## Bibliografía

- Acción Social. (2014). *Accion Social: memoria 2014*. Zaragoza: Área de Accion social y deportes. Ayuntamiento de Zaragoza.
- Asociación Española de Psicología holística. (2013). Obtenido de [www.apsicologiaholistica.com](http://www.apsicologiaholistica.com)
- Ayuntamiento de Zaragoza. (s.f.). *Visor demográfico*. Obtenido de <http://idezar.zaragoza.es/visorDemografico/>
- Barker, R. L. (s.f.). *The Social Work dictionary* (4 ed.). NASW Press.
- Barker, R. L. (s.f.). *The Social Work dictionary* (4 ed.). NASW Press.
- Barudy, J. (1998). *El dolor invisible de la infancia: Una lectura ecosistémica del maltrato infantil*. Barcelona: Paidós.
- Campanini, A., & Lupi, F. (1991). *Servicio Social y Modelo Sistémico*. Barcelona: Paidós.
- Campanini, A., & Lupi, F. (1991). *Servicio Social y Modelo Sistémico*. Barcelona: Paidós.
- Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. (s.f.). Obtenido de <http://www.copmadrid.org/web/>
- Comellas, M. (1996). *Las familias multiproblemáticas. La paradoja de la sociedad. Educación social: intervención social, 4, 72-95*.
- De Lucas, F. D. (2010). *Diccionario internacional de Trabajo Social y Servicios Sociales*. Buenos Aires : Miño y Dávila.
- De Lucas, F., De la Cueva, M., & Arias Astray, A. (2010). *Diccionario internacional de Trabajo Social y Servicios Sociales*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- De Pedro Herrera, M. (2013). *Dinámicas integración de los adolescentes extranjeros reagrupados en Zaragoza 2009 - 2010. (Tesis Doctoral)*. Madrid: Universidad Pontificia de Salamanca .



- Dirección de Organización Municipal, E. A. (2015). *Cifras de Zaragoza. Datos demográficos del padrón municipal*. Zaragoza: Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza. Área de Presidencia, Economía y Hacienda.
- Dirección de Organización Municipal, E. A. (2016). *Cifras de Zaragoza. Datos demográficos del padrón municipal*. Zaragoza: Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza. Área de Presidencia, Economía y Hacienda.
- Du RANQUET, M. (1996). *Los Modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias*. Madrid: Siglo XXI.
- EAPN. (2014). *Dossier Pobreza de EAPN España. 10 años de renovación de nuestro compromiso 2004-2014*.
- Ebropolis. Observatorio Urbano de Zaragoza y su entorno. (2015). *Informe de indicadores 2014. Estrategia Zaragoza 2020*. Zaragoza.
- European Anti Poverty Network. (2015). *El estado de la pobreza: V Informe anual sobre el riesgo de pobreza y exclusión de EAPN*. Obtenido de [http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/1/1444999999\\_151014\\_resumen\\_ejecutivo\\_v\\_informe\\_pobreza\\_eapn.pdf](http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/1/1444999999_151014_resumen_ejecutivo_v_informe_pobreza_eapn.pdf)
- Fernández García, T. D. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Fernández García, T., De Lorenzo, R., & Vázquez, O. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Fundación FOESSA . (2014). VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España.
- Fundación Luis Vives. (2008). *Claves sobre la pobreza y la exclusión social en España*. Madrid.
- Gastañaga Moreno, J. (2004). Trabajo social, familia y escuela. *Cuadernos de Trabajo Social (vol. 17)*, 255-270.
- Gómez, E. M. (2007). *Familias multiproblemáticas y en riesgo social: características e intervención*. *Psyke*, 16(2), 43-54.

- González Sala, F. (2006). Estudio de los perfiles de las familias en situación de riesgo social: programas de ayudas P.E.R. y P.E.P. del ayuntamiento de Valencia. [Tesis Doctoral]. Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Instituto Nacional de Estadística. (2016). *Encuesta Población Activa (EPA)*.
- Instituto Nacional de Estadística. (18 de Febrero de 2016). *Salarios, ingresos, cohesión social*. Obtenido de [http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es\\_ES&c=INESeccion\\_C&cid=1259941637944&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios/PYSLayout](http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259941637944&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios/PYSLayout)
- Juul, J. (2014). *La familia competente: nuevos caminos en la educación*. Barcelona: Herder Editorial.
- Larrañaga Rubio, E. (1994). *Intervencion en el ámbito familiar*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- León, J. d. (2009). *Guía práctica para la intervención familiar*. Castilla y León.
- Linares, J., & Coletti, M. (2001). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática : la experiencia de Ciutat Vella*. Barcelona: Paidós.
- Lorente Moreno, J. C.-F. (1992). El trabajador social como asesor familiar. *Cuadernos de Trabajo Social*(Nº 4-5), 139-150.
- Luego, J. (2008). Menores y exclusión social: cuando estar fuera se convierte en cotidiano (de la pobreza y marginalidad, al fracaso escolar y el acceso a bandas juveniles). *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*(75).
- Matos, & Sousa. (2004). How multiproblem families try to find support in social services. *Journal of Social Work Practice*, 18(1), 65-80.
- Molina Molina, M., & Romero Saint, M. (2001). *Modelos de intervención asistencial, socioeducativo y terapéutico en trabajo social*. Costa rica: Universidad de Costa rica.

- Molina Molina, M., & Romero Saint, M. (2001). *Modelos de intervención asistencial, socioeducativo y terapéutico en trabajo social*. Costa rica: Universidad de Costa rica.
- Mondragón Lasagabarte, J., & Trigueros Guardiola, I. (2004). *Intervención con menores. Acción Socioeducativa*. Madrid: Narcea.
- Navarro, M. (2002). *La intervención psicosocial con familias multiproblemáticas: La perspectiva ecológica. Tesis Doctoral*. Universidad de Valencia.
- Oficina Europea de Datos Estadísticos. (mayo de 2015). Obtenido de [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Income\\_distribution\\_statistics/es](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Income_distribution_statistics/es)
- Patronato de Nuestra Señora de los Dolores. (s.f.). Obtenido de <http://patronatolosdolores.org/>
- Patronato de Nuestra Señora de los Dolores. (2014). *Memoria de Actividades*. Zaragoza.
- Patronato Nuestra Señora de los Dolores. (2015). *Proyecto de atención y apoyo a las familias*. Zaragoza.
- Puñal Romarís, M., & Besada Agra, L. (2012). Intervención en familias con menores en situación de riesgo. *Intervención PsicoSocioEducativa en la Desadaptación Social*, 5, 47-49.
- Quintero Velásquez, Á. (2007). *Diccionario especializado en familia y género*. Buenos aires - México: Lumen Hymanitas.
- Rodrigo, M. (2008). *Preservación familiar: un enfoque positivo para la intervención con familias*. Madrid: Pirámide, D.L.
- Rodríguez García, J. (1993). *La intervención profesional con familias multiproblema desde los servicios sociales municipales*. Alicante: EUTS Alicante.
- Rodríguez Martínez, M. (2003). *La familia multiproblemática y el modelo sistémico*. Huelva: Universidad de Huelva.
- Sarabia Sánchez, A. (2007). *La gestión de casos como nueva forma de abordaje de la atención a la dependencia funcional*. Abendlia.

- Save The Childen. (2014). Obtenido de <https://www.savethechildren.es/trabajo-ong/pobreza-infantil-espana/datos-pobreza-y-exclusion?comunidad=ES-AR&mapa=2#MapaES>
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.
- Spicker, P. (2009). Definiciones de pobreza: doce grupos de significados. En *Pobreza: Un glosario internacional* (pág. 294). Buenos Aires: CLACSO.
- Subirats, J. (2004). *Pobreza y exclusión social: un análisis de la realidad española y europea (Vol. 16)*. Barcelona: La Caixa.
- Tobio, C. A. (s.f.). *El cuidado de las personas, un reto para el siglo XXI*. Obra social, fundación La Caixa.
- Viscarret Garro, J. (2014). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Walsh, F. (2004). *Resiliencia familiar: Estrategias para su fortalecimiento*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Wesley Best, J. (1982). *¿Cómo investigar en educación?* . Madrid: Ediciones Morata, S.A.
- Worker, T. S. (10 de Noviembre de 2012). Recuperado el 2016, de [http://fundamentos-trabajo-social.blogspot.com.es/2012/11/modelos-de-intervencion\\_10.html](http://fundamentos-trabajo-social.blogspot.com.es/2012/11/modelos-de-intervencion_10.html)
- Zamanillo Peral, T. (1993). Un enfoque sistémico para la intervención. En *Cuadernos de Trabajo social n°6* (págs. 119 - 136). Madrid: Universidad Computense.