

# VALORACIÓN DEL SERVICIO DE HIGIENE Y DESAYUNO PARA MENORES EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL RESIDENTES EN EL VACIE (SEVILLA)

TRABAJO DE FIN DE GRADO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

AUTOR: IVÁN MARTÍN SALDAÑA

TUTORA: DRA. CLARA ROMERO PÉREZ

CURSO: 2018/2019

# ÍNDICE

Agradecimientos .....	3
Resumen .....	4
Abstract .....	5
Palabras claves:.....	5
Keywords: .....	5
1. Justificación teórica.....	6
1.1. Introducción .....	6
1.2. Inclusión.....	6
1.3. Descripción del servicio efectuado en el Vacie (Sevilla).....	7
1.4. Comparativa con otros programas e iniciativas.....	11
1.5. Ideal de escuela inclusiva.....	17
2. Estudio empírico .....	19
2.1. Justificación del estudio.....	19
2.2. Objetivos del estudio .....	21
2.3. Hipótesis .....	22
3. Diseño del estudio .....	22
3.1. Muestra .....	23
3.2. Descripción del instrumento.....	24
4. Presentación de resultados .....	27
4.1. Información sobre los monitores .....	27
4.1.1. Formación profesional .....	27
4.1.2. Ocupación en el servicio. ....	27
4.1.3. Incorporación al servicio.....	27
4.1.4. Experiencia con menores en riesgo de exclusión social.....	27
4.1.5. Sensaciones .....	28
4.2. Desarrollo del servicio .....	28
4.2.1. Asistencia de los menores al servicio.....	28
4.2.2. Inconvenientes .....	28
4.2.3. Relación con los menores.....	29
4.2.4. Experiencias negativas .....	29
4.2.5. Experiencias positivas.....	31
4.2.6. Comunicación entre monitores .....	31
4.3. Familias.....	32
4.3.1. Relación con las familias.....	32

4.3.2.	Implicación de las familias .....	33
4.3.3.	Gratitud de las familias .....	34
4.4.	Resultados logrados .....	35
4.4.1.	Evolución en los menores.....	35
4.4.2.	Adquisición de hábitos de higiene y alimentación.....	36
4.4.3.	Impacto del servicio en los menores .....	37
4.4.4.	Promoción de valores en los menores .....	38
4.4.5.	Objetivos iniciales del servicio .....	39
4.5.	Recursos.....	39
4.5.1.	Recursos materiales .....	39
4.5.2.	Gestión de los recursos.....	40
4.5.3.	Planificación de los desayunos .....	41
4.5.4.	Recursos humanos .....	42
4.5.5.	Ayudas externas.....	43
4.5.6.	Instalaciones .....	44
4.6.	Valoración del servicio .....	45
4.6.1.	Aspectos a mejorar.....	45
4.6.2.	Fortalezas del servicio.....	46
4.6.3.	Colaboración de los monitores en el servicio .....	46
4.6.4.	Expectativas iniciales .....	47
5.	Conclusiones .....	48
6.	Referencias bibliográficas .....	52
7.	Anexos.....	54
7.1.	Temporalización del servicio del Vacie.....	54
7.2.	Impartido (profesionales).....	54
7.3.	Organización y espacios. ....	56
7.4.	Actuaciones.....	56
7.5.	Recursos.....	58
7.6.	Transcripción de la entrevista del monitor A.....	59
4.7.	Ejemplo de codificación de las entrevistas .....	64

## Agradecimientos

*A mis padres, a mis hermanos y a toda mi familia por confiar en mí desde un principio y demostrarme que nada es imposible. Gracias por cada uno de estos años, por darme la oportunidad de hacer lo que siempre he querido y por estar continuamente ahí.*

*A mi tutora de TFG por su atención y comprensión en esta última etapa. Gracias por su entusiasmo, por su profesionalidad, y por cada uno de los consejos ofrecidos.*

*A mis compañeros y compañeras de clase por acompañarme durante toda esta aventura, por no alejarse nunca de mi lado y por todo el apoyo y cariño que me han brindado cuando más lo necesitaba.*

*Al centro de prácticas por darme la oportunidad de crecer como persona, por todo lo aprendido y por desarrollar en mí facetas que desconocía.*

*A mi compañera de estos cuatro años por tu paciencia, tu sinceridad y tu aprecio. Gracias por estar siempre ahí, por no fallarme nunca y por demostrarme que pese todo siempre se puede.*

## Resumen

El estudio realizado tiene como propósito valorar las percepciones de los monitores del servicio de higiene y desayuno para menores en situación de exclusión social residentes en el asentamiento chabolista del Vacie (Sevilla). A través de las impresiones y sensaciones de dichos profesionales se evaluará la efectividad del servicio, así como los posibles aspectos a mejorar. De esta manera, los resultados obtenidos a partir de las entrevistas servirán de ayuda para comprobar en qué grado se han cumplido los objetivos previstos en el programa. Igualmente, la empresa asignada en el desarrollo del mismo recibirá una especie de feedback acerca del trabajo que han desempeñado durante los tres meses de servicio.

Mediante las entrevistas efectuadas a los monitores se obtendrán información directa sobre el programa, lo que facilitará enormemente la evaluación del servicio. Asimismo, el hecho de contar con la opinión de los profesionales aporta otro punto de vista desde el que valorar el programa, ya que estos han trabajado con los menores y conocen de primera mano todo lo relacionado con ellos y con el servicio (evolución, recursos, puntos fuertes, inconvenientes...).

En definitiva, a través de dicho estudio se ha podido comprobar que el servicio se ha realizado correctamente, aunque resaltan ciertas carencias a nivel de recursos (materiales, humanos, instalaciones) y algunos inconvenientes que se han presentado durante su desarrollo (relaciones con las familias, casos puntuales con menores, etc). Por todo lo demás, el servicio ha sido un total éxito, se han cumplido la mayoría de los objetivos previstos y se ha logrado una mejora de la calidad de vida de los menores inscritos.

## Abstract

The purpose of the study is to assess the monitors's perceptions of the hygiene and breakfast service for minors in situations of social exclusion residents in Vacie. Through the impressions and sensations of said professionals, the effectiveness of the service will be evaluated as well as the possible aspects to be improved. In this way, the results obtained from the interviews will help to verify in what degree the objectives set in the program have been met. Likewise, the company assigned in this development will receive a kind of feedback about the work they have performed during the three months of service.

Through the interviews made to the monitors, direct information about the program will be obtained, which will greatly facilitate the evaluation of the service. Also, the fact of having the opinion of professionals provides another point of view from which to assess the program, as they have worked with children and know firsthand everything related to them and the service (evolution, resources, strengths, disadvantages ...).

Definitely, Through this study it has been possible to verify that the service has been carried out correctly, although there are certain shortcomings at the level of resources (material, human, facilities) and some inconveniences that have arisen during its development (relations with families, specific cases with minors, etc). For everything else, the service has been a total success, most of the objectives have been met and an improvement in the quality of life of the children enrolled has been achieved.

**Palabras claves:** evaluación, servicio social, infancia, tolerancia, integración social e igualdad de oportunidades,

**Keywords:** evaluation, social service, childhood, tolerance, social integration and equal opportunities,

## 1. Justificación teórica

### 1.1.Introducción

Las prácticas educativas y los marcos teóricos y legislativos han ido progresando desde una perspectiva enfocada en la segregación a otra basada en una educación uniforme y accesible, que conforman la educación inclusiva como vía para la reducción de los procesos de exclusión social.

Asimismo, la enorme multiculturalidad existente en la sociedad actual da lugar a la coexistencia de diferentes culturas, etnias y grupos sociales con características y valores diversos. A esto debemos sumarle el impacto positivo que tienen ciertos valores sociales como son la igualdad, la tolerancia, la convivencia o el pluralismo. En esta línea, la sociedad está más concienciada que nunca con las desigualdades sociales y la creciente consolidación de los derechos humanos.

### 1.2.Inclusión

Siguiendo con lo mencionado, el derecho a la igualdad de oportunidades, la educación y la diversidad promueven en la sociedad la aparición y el empleo del término inclusión. De esta manera, se busca extender dicho proceso de integración a los diversos ámbitos de la vida (laboral, social, familiar...) constituyendo su referente principal el social, de ahí, su contraposición al de exclusión social.

Así, autores como Serra (2000) citado en Dueñas Buey (2010) afirman que la inclusión es la aprobación implícita de la diversidad, como variable enriquecedora y positiva del grupo que elabora sus propios vínculos dentro de un ambiente multidimensional.

Por otro lado, Ainscow et al (2006) resaltan la convergencia de tres factores (presencia, aprendizaje y participación) en el concepto de inclusión, al que contemplan como una acción de mejora organizada que deben encarar los centros escolares y las administraciones educativas para procurar erradicar los diferentes impedimentos que condicionan la presencia, el aprendizaje y la participación del alumno en la vida de los centros educativos.

De igual modo, Booth y Ainscow (1998) definen la inclusión educativa como la acción de incrementar la colaboración de los alumnos en el currículum, en las comunidades escolares y en la cultura, al tiempo que se disminuye su exclusión en estas.

Por último, Farrel (2001) aclara que la inclusión educativa es el nivel en que una escuela o comunidad asume a todos como verdaderos integrantes del grupo y les reconoce su participación, resaltando así el derecho que toda persona tiene a colaborar en la sociedad.

### 1.3.Descripción del servicio efectuado en el Vacie (Sevilla)

Por medio de la Delegación de Bienestar social y Empleo, el Ayuntamiento de Sevilla presentó a licitación pública un convenio para iniciar un servicio destinado a menores de entre 3 y 16 años residentes en áreas de especial vulnerabilidad. Todo ello, con el objetivo de asegurar la asistencia a los centros educativos cumpliendo los correspondientes requisitos de higiene, alimentación o vestimenta oportunos, favoreciendo a su vez su inclusión en el ámbito escolar.

Para la prestación del servicio se disponen de dos lotes diferenciados con relación a los distritos, en los que se ha localizado un mayor grado de absentismo asociado a carencias en aspectos como la higiene, la alimentación, la vestimenta o la organización horaria de los menores. Respecto a los dos lotes mencionados distinguimos los siguientes:

LOTE 1: Distritos Macarena y Norte (El Vacie)

LOTE 2: Distrito Sur (Barriada Martínez Montañés)

Dentro de esta iniciativa, nos encontramos con una de las empresas que ha tenido la oportunidad de obtener uno de estos lotes. Dicha empresa es GOFAND Siglo XXI dedicada a ofrecer servicios en ámbitos como la gestión de instalaciones, la educación o la organización de viajes.

Profundizando un poco más en la contratación de este servicio, cabe resaltar que GOFAND S.XXI tuvo que competir junto a otras dos empresas por conseguir dicho servicio. Para ello, cada empresa debía presentar un informe con los recursos materiales y humanos que aportaría para el servicio así como un posible presupuesto que se ajustara al solicitado.



De este modo, la empresa GOFAND S.XXI cubrió correctamente los requisitos solicitados y ofreció un presupuesto adecuado, lo que conllevó que superase al resto de empresas y terminase consiguiendo el lote. Igualmente, cabe mencionar que, a través de este convenio, tanto el Ayuntamiento de Sevilla como la empresa salen beneficiadas, ya que, por un lado, el Ayuntamiento ofrece un servicio por un precio más bajo al estimado y por otro, la empresa adquiere trabajo y ganancias.

Con relación al lote 1 adquirido, el Vacie, este constituye uno de los asentamientos chabolista más antiguos de Europa y se encuentra asentado en la zona norte de Sevilla, próxima al Cementerio de San Fernando. El asentamiento se ha transformado en todo un emblema de la infravivienda, debido al descuido y la negligencia de las autoridades por realojar a dichos residentes en ambientes apropiados.

En esta línea, Torres Gutiérrez (2011) señala que la parte principal del Vacie está compuesta hoy día por las viviendas prefabricadas construidas por el ayuntamiento de Sevilla en 1992, las cuales fueron edificadas para realojar a familias chabolistas que habitaban bajo el puente de Chapina por aquella época. De igual modo, la mayoría de las chabolas están formadas con materiales de desecho (cartón, madera, chapa...) y muros de fábrica.

Desde los años 30 del siglo XX, el Vacie ha estado albergando a cientos de familias gitanas, muchas de ellas de diferentes nacionalidades. Entre ellas, cabe destacar a los gitanos portugueses quienes se concentran en chabolas más alejadas de la parte principal del poblado. Asimismo, es importante destacar como la población ha ido reduciéndose considerablemente producto de la política de realojos, la cual ofrece a las familias un hogar más acomodado donde vivir. Igualmente, dicha política solicita la demolición de las chabolas abandonadas impidiendo que más adelante se vuelvan a construir.

Por otro lado, los problemas de analfabetismo y escolarización en los jóvenes, principalmente intensificado en las chicas (quienes abandonan antes los estudios) constituyen algunas de las dificultades que presentan estas familias y que no posibilitan quebrar los círculos viciosos de la segregación. A esto hay que añadirle el consumo y venta de drogas, los peligros ante ciertas enfermedades y epidemias, la delincuencia o las carencias higiénico-sanitaria.

El servicio se caracteriza por intervenir con los/las menores y sus familias, repercutiendo en su día a día a través de distintos grados de actuación: individual, familiar y grupal. En esta línea, dicha prestación estaría dirigida a la asistencia individual y grupal de menores, entre 3 y 16 años y sus familias residentes en áreas especialmente vulnerables. Lo que se busca con este servicio es disminuir aquellos posibles factores de exclusión que puedan ir apareciendo en los menores a la hora de ingresar en los centros educativos.

Para ello, se facilitará a los menores una adecuada alimentación para que su desarrollo y rendimiento en clase no se vea perjudicado, generando así hábitos de alimentación saludable. De igual modo, se avalará la asistencia de los menores a los centros educativos en un correcto estado de higiene y aspecto personal: ducha, ropa limpia, peinado, indumentaria apropiada, etc.

Por otro lado, se fomentará el desarrollo de la autonomía en los menores incentivando competencias y rutinas para las tareas del día a día, específicamente aquellas asociadas con la alimentación, la higiene o la apariencia personal. A su vez, se desarrollarán las competencias sociales mediante un correcto comportamiento individual y grupal a lo largo del aseo y el desayuno.

Con relación a la colaboración social y al desarrollo psicológico, el servicio de higiene y desayuno fomenta una educación en valores asociada a aspectos como la interculturalidad, la educación en la salud, las relaciones igualitarias de género, el consumo responsable o la coeducación.

Asimismo, a través de dicho servicio se provee a las familias de las competencias y saberes necesarios para el cuidado de los menores, facilitando así su correcta asistencia a los centros educativos. De esta manera, se procuran que conozcan de primera mano los propósitos de trabajo del servicio, así como los principios de funcionamiento y la naturaleza provisional del recurso.

En esta línea, el servicio se asegura de que los alumnos cumplan el horario de desayuno y la asistencia a los centros educativos, contribuyendo así a la mejora del rendimiento escolar y al aprendizaje de los menores a través del refuerzo escolar y el acompañamiento de su progreso en la escuela.

De igual modo, cabe señalar el aumento de sus habilidades sociales, las cuales podrían ser empleadas para solventar o prever los posibles inconvenientes en sus relaciones con otros compañeros. Asimismo, el servicio de higiene y desayuno incentiva la colaboración de los menores en aquellas dinámicas de interés cultural y social ofertadas en el programa y en otros de la zona.

En esta línea, los objetivos propuestos para este servicio son:

- *Objetivo general*

Promover la inclusión de los menores en los centros educativos a través de la adquisición de hábitos de higiene y alimentación adecuados, el fomento de las relaciones sociales y la formación de las figuras paternas.

- *Objetivos específicos*

Desarrollar las habilidades sociales de los menores mediante un correcto comportamiento individual y grupal a lo largo de la higiene y el desayuno, propiciando el traspaso y difusión de estas capacidades a la familia y la escuela.

Fomentar la asistencia a los centros educativos cumpliendo los correspondientes requisitos de higiene, alimentación o vestimenta oportunos, favoreciendo a su vez su inclusión en el ámbito escolar.

Promover la autonomía en los menores desarrollando hábitos y destrezas para las labores del día a día, específicamente aquellas asociadas con la alimentación y la higiene e imagen corporal.

Ofrecer una correcta alimentación a los menores para que su evolución y resultados en la escuela no se vean perjudicados, estableciendo hábitos de alimentación saludable.

#### 1.4.Comparativa con otros programas e iniciativas

Uno de los proyectos que guardan relación con el servicio de higiene y desayuno abarcado es el Servicio de Estancia Diurna Infantil (SEDI) llevado a cabo en Córdoba, el cual está integrado dentro del programa para la integración de menores en situación de exclusión social residentes en infraviviendas. Dicho servicio está compuesto por un equipo de dos monitoras de Educación Infantil, encargadas de asistir a aquellos menores en situación de exclusión social que no presentan condiciones higiénicas adecuadas y son usados por sus padres como reclamo en la indigencia.

El servicio tiene como función proporcionar a los menores las habilidades personales y sociales necesarias para integrarse paulatinamente en un centro escolar. Entre los objetivos del servicio resaltan cubrir las necesidades básicas de los menores (higiene, alimentación, pautas educativas), fomentar mediante la cooperación con los servicios médicos un adecuado acompañamiento sanitario y realizar sesiones grupales con los padres para la adquisición de destrezas básicas para el cuidado y atención de sus hijos.

Otro programa similar al servicio mencionado son las Escuelas de Verano ofertadas por la Junta de Andalucía, destinadas a menores cuyas familias presentan dificultades o están en riesgo de exclusión social. Las escuelas son coordinadas por organismos sin ánimo de lucro, durante los meses de julio y agosto con las subvenciones concedidas por su departamento. Estos servicios se realizan fuera del calendario escolar, organizándose en las 99 áreas que han sido reconocidas en el ámbito de la Estrategia regional de intervención en zonas desfavorecidas de Andalucía.

Con relación a las escuelas, realizan multitud de funciones desde servicio de comidas (desayuno, almuerzo y merienda) hasta labores adicionales de tipo socioeducativo (refuerzo de los contenidos curriculares), de diversión y tiempo libre. Asimismo, resaltan actividades relacionadas con hábitos saludables referente a la higiene y la alimentación, talleres de manualidades, deportivos, de teatro entre muchos otros.

Desde Irún, Guipúzcoa, sobresale un servicio de atención diurna y nocturna para la inclusión. Aunque este programa no es tan parecido al servicio de higiene y desayuno que estamos abarcando, guarda algunas relaciones en aspectos como los hábitos de higiene y alimentación o la inclusión. La única diferencia sobre dicho servicio es que este último va destinado a mayores de edad asentados en Irún y en situación de exclusión social.

Respecto al proyecto, se trata de un servicio de comidas, ducha, higiene personal, lavandería y espacio de acompañamiento. Se lleva a cabo todos los días en horario de 10:00 a 19:00 horas y los fines de semana y festivos de 13:00 a 17:00 horas. El servicio cuenta con un comedor, un punto de encuentro social y un centro de acogida nocturno. Igualmente, dispone de un espacio de acompañamiento, donde se realizan intervenciones para disminuir posibles riesgos de salud, trámites para conseguir recursos de las administraciones o escuchas en situaciones de dificultad.

A nivel mundial, cabe señalar el programa Buen Comienzo de Medellín (Colombia), el cual tiene como fin asistir íntegramente a la población infantil vulnerable de la ciudad, desde el embarazo hasta los 4-5 años. A través de dicho servicio los menores tienen acceso a servicios alimentarios, deportivos y recreativos impartidos por un grupo interdisciplinario de psicólogos, nutricionistas, pedagogos, trabajadores sociales y educadores físicos.

El servicio se realiza en más de 900 sedes (ludotecas, centros comunitarios, jardines infantiles, etc.) y nace como consecuencia del elevado abandono escolar y los bajos resultados académicos de los menores en situación de exclusión social con el objetivo de proporcionar atención integral a los niños y niñas. En esta línea, el programa actúa como un mecanismo que suscita compromiso en los padres sobre la tarea que se inicia con sus hijos y que se alarga durante toda la vida.

En comparación con el resto de los servicios, se hace necesario destacar CaixaProinfancia un programa de la Obra Social “la Caixa” que combate la pobreza infantil y la exclusión social. El proyecto se inició en 2007 y ha asistido a un total de 7.928 menores vulnerables de la provincia de Málaga con el principal objetivo de fomentar acciones orientadas al desarrollo social y educativo mediante diversas iniciativas. A través de dicho servicio se busca brindar a los niños y niñas los mismos derechos y oportunidades que el resto de los menores. De igual modo, el programa no solo se lleva a cabo en Málaga, sino que se ha extendido a otras ciudades como Bilbao, Sevilla, Madrid, Santa Cruz de Tenerife, Murcia, Santiago de Compostela, Palma o Barcelona.

Cabe resaltar que el programa abarca una gran variedad de actividades, de entre las cuales destacan equipamiento escolar, refuerzo educativo, campamentos y actividades de verano, grupos de estudio asistidos, promoción de la salud (alimentación e higiene infantil) y atención y terapia psicosocial. Asimismo, el programa cuenta con la colaboración de 426 entidades que se ocupan de asistir directamente a las familias y de acompañar el seguimiento en cada caso.

Breakfast for Better Days es otro de los programas que guarda similitud con el servicio abarcado y que lucha contra la pobreza y la exclusión infantil. Para ello, el servicio ofrece desayuno a menores de entre 3 a 12 años, los cuales se encuentran en baja situación socioeconómica y asisten al colegio sin desayunar. Dentro de este solidario proyecto nació el programa “Todos a Desayunar” un servicio con los mismos objetivos que se inició en España en 2011 y proporciona desayuno completo (lácteos, cereales y fruta) a más de 1000 niños, extendiéndose el servicio a lo largo de 15 colegios distribuidos por 8 ciudades españolas: Almería, Madrid, Orense, Málaga, Valladolid, Granada, Sevilla y Valencia. Igualmente, el programa es totalmente gratuito para los beneficiarios y está subvencionado con fondos de Kellogg’s Corporate Fund (KCF).

Una iniciativa con características similares al servicio del Vacíe es el proyecto Digi-Digui, un servicio coordinado por el Casal Petit (Hermanas Oblatas) que asiste a menores en situación de exclusión social y tiene como fin que los niños y niñas desarrollen un estilo de vida saludable fomentando en ellos hábitos de alimentación, higiene corporal y actividad física adecuados. De este modo, el programa promueve en lo menores capacidades que ayudan a reducir las desigualdades sociales. En este caso, las Hermanas Oblatas conforman una entidad religiosa sin ánimo de lucro que colabora con personas que se encuentran en riesgo de exclusión social o ejercen la prostitución.

Con relación a dicha entidad, desde Palma coordinan el Casal Petit, un centro de atención social que lleva a cabo numerosos proyectos, entre los cuales resalta el programa Digi-Digui. Dicho proyecto pretende evitar el fracaso escolar y favorecer el desarrollo integral de los menores, para ello junto al área de sanidad del ayuntamiento de Palma han diseñado un programa de hábitos saludables destinados a aquellos niños y niñas que se encuentra en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

Otro proyecto parecido a los anteriores es el programa desayunos saludables para menores en situación de exclusión social en centro educativos de la zona Norte y Sur de Sevilla. A través de la fundación Gota de Leche el programa proporciona desayuno saludable a menores escolarizados residentes en las zonas más vulnerables de la ciudad. Una de las principales finalidades del programa es que los menores asistan regularmente a la escuela, para ello además de trabajar en la formación de hábitos en la mesa y de higiene vinculados con la comida (comportamiento en la mesa y con los demás, lavados de manos, recogida del desayuno...) inculcan pautas de conductas para el día a día (tolerancia, empatía, respeto, etc.).

En este caso, el servicio busca favorecer la normalización nutricional fomentando hábitos de higiene y destrezas sociales que permiten enriquecer su calidad de vida. La mayoría de los menores están inscritos en centros públicos cercanos a la zona de las Tres Mil Viviendas (CEIP Andalucía) y al asentamiento chabolista de “El Vacie” (CEIP Teodosio, CEIP San José Obrero, CEIP Pio XII). Mediante dicho programa 200 niños y niñas reciben desayunos saludables (leche, cereales, pan, fruta) diseñados por médicos y nutricionistas y ofrecidos por monitores y voluntarios de la propia fundación.

## Síntesis de los diferentes programas e iniciativas abarcados.

Programa o iniciativas similares al servicio efectuado en el Vacie	País/Ciudad	Objetivos
Servicio de Estancia Diurna Infantil (SEDI)	Córdoba (España)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cubrir las necesidades básicas de los menores (higiene, alimentación, pautas educativas).</li> <li>- Fomentar mediante la cooperación con los servicios médicos un adecuado acompañamiento sanitario.</li> <li>- Realizar sesiones grupales con los padres para la adquisición de destrezas básicas para el cuidado y atención de sus hijos.</li> </ul>
Escuelas de Verano ofertadas por la Junta de Andalucía	Zonas desfavorecidas de Andalucía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Servicio de comidas (desayuno, almuerzo y merienda)</li> <li>-Actividades relacionadas con hábitos saludables referente a la higiene y la alimentación, talleres de manualidades, deportivos, de teatro entre muchos otros.</li> </ul>
Servicio de atención diurna y nocturna para la inclusión	Irún, Guipúzcoa,	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Servicio de comidas, ducha, higiene personal, lavandería y espacio de acompañamiento</li> <li>-Intervenciones para disminuir posibles riesgos de salud.</li> </ul>
Programa Buen Comienzo	Medellín (Colombia),	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Asistir íntegramente a la población infantil vulnerable de la ciudad, desde el embarazo hasta los 4-5 años.</li> <li>-Acceso a servicios alimentarios, deportivos y recreativos impartidos por un grupo interdisciplinario de psicólogos, nutricionistas, pedagogos, trabajadores sociales y educadores físicos.</li> </ul>



<b>Programa o iniciativas similares al servicio efectuado en el Vacie</b>	<b>País/Ciudad</b>	<b>Objetivos</b>
CaixaProinfancia	España (Sevilla, Madrid, Barcelona, Málaga, Murcia...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fomentar acciones orientadas al desarrollo social y educativo mediante diversas iniciativas.</li> <li>-Equipamiento escolar, refuerzo educativo, campamentos y actividades de verano, grupos de estudio asistidos, promoción de la salud (alimentación e higiene infantil) y atención y terapia psicosocial.</li> </ul>
“Todos a Desayunar” (Breakfast for Better Days)	España (Almería, Madrid, Orense, Málaga, Valladolid, Granada, Sevilla...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ofrecer desayuno (lácteos, cereales y fruta) a menores de entre 3 a 12 años, los cuales se encuentran en baja situación socioeconómica y asisten al colegio sin desayunar.</li> </ul>
Proyecto Digui-Digui,	Palma de Mallorca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar en lo menores un estilo de vida saludable fomentando en ellos hábitos de alimentación, higiene corporal y actividad física adecuados.</li> <li>- Promover en lo menores capacidades que ayuden a reducir las desigualdades sociales.</li> <li>- Evitar el fracaso escolar y favorecer el desarrollo integral de los menores.</li> </ul>
Programa desayunos saludables para menores en riesgo de exclusión social.	Zona Norte y Sur de Sevilla (Las Tres mil viviendas y el Vacie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proporcionar desayunos saludables a menores escolarizados residentes en las zonas más vulnerables de la ciudad.</li> <li>-Favorecer la normalización nutricional fomentando hábitos de higiene y destrezas sociales que permiten enriquecer su calidad de vida.</li> </ul>

### 1.5. Ideal de escuela inclusiva

Tal y como señala Dueñas Buey (2010) el ideal de escuela inclusiva para todos se ha ido modelando para contestar apropiadamente a la diversidad y a una verdadera igualdad de oportunidades. Teniendo en cuenta las definiciones anteriormente mencionadas se podrían extraer varios elementos significativos vinculados entre sí: la aprobación de la diversidad como componente enriquecedor; la colaboración de los alumnos en el currículum de las comunidades escolares y en todas las dinámicas del centro; el derecho de toda persona a intervenir en la sociedad y a ser escolarizado en el entorno en el que reside; el proceso de creación de comunidad y el suministro de recursos, ayudas adicionales y servicios de apoyo entre otros.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, Moliner García (2013) aclara que la idiosincrasia de ciudadanía constituye la posición social conformada por la obtención de medios esenciales para la práctica de derechos y deberes de las personas. En este sentido, la carencia de accesibilidad a determinados ámbitos, recursos o servicios puede conducir en la restricción de libertades básicas como el derecho a la cultura, a la educación, al alojamiento o a las actividades recreativas y deportivas.

Con relación a ello, López Melero (2014) citado en Moliner García (2013) afirma que los profesionales involucrados con la creación de una escuela sin exclusiones ha de intentar incidir en el currículum ordinario, acomodarlo y adaptarlo a las diferencias personales.

Para autores como Bourdieu y Passeron (2003) citados en Solís Domínguez y Martínez Lozano (2012) la escuela actúa con procedimientos que reproducen, enaltecen y recompensan las desigualdades sociales por medio de las capacidades dispares de los alumnos, de esta forma, la escuela reproduce el desequilibrio de poder en la sociedad. De igual modo, la educación no solo es una dimensión reproductora sino también productora de cultura. En este caso, la finalidad productora de la educación pública está fuertemente influida por el entorno sociocultural en el que se lleva a cabo.

Asimismo, mediante la escuela se proporciona a la población las capacidades y destrezas necesarias para el desarrollo integral de los individuos y la sociedad en su conjunto. De manera que las competencias escolares y el aprendizaje de conocimientos y de capacidades deben terminar integrándose en la vida cotidiana del alumno y no únicamente en el interior del centro escolar sino en todos los ámbitos en los que transita a diario.

Tal y como menciona Sánchez Fontalvo (2013) es esencial que reconsideremos la irrevocable necesidad de crear un modelo de sociedad que dé respuesta a los intereses, necesidades y deseos de todos y todas en el contexto de la igualdad socioeconómica, la interculturalidad, la democracia y la inclusión. Dicho modelo ha de aceptarse en todos los ámbitos sociales y resaltar la labor que efectúe la educación a través de las instituciones escolares. Asimismo, se ha de generar inquietud y opinión crítica ante la pobreza, la marginación y el inequitativo reparto de la riqueza, a la vez que se incentiva trabajar por su cambio y bienestar.

Por otro lado, Delors (1996) citado en Sánchez Fontalvo (2013) afirma que la educación puede ser un elemento de unión si intenta considerar la diversidad de los individuos y de los grupos humanos a la vez que rehúye ser un componente de exclusión social.

En este sentido, López (2002) citado en Sánchez Fontalvo (2013) señala que la labor educativa para crear ciudadanos interculturales se centra en combatir aquellos impedimentos (políticas discriminatorias, sistemas económicos injustos, etc.) que provocan conflicto y que obstaculizan la igualdad de oportunidades, el desarrollo integral de los individuos y las posibilidades de acuerdo entre los integrantes de los diversos grupos étnico y culturales.

De igual modo, Mayor Zaragoza (2001) citado en Slee (2012) expone que el gran desafío del siglo XXI desde un punto de vista social y cultural es que la educación llegue a todos y que, facilitando un proceso de formación continua, sea verdaderamente una herramienta de inclusión social y de adaptación dinámica a las situaciones cambiantes que conforman la sociedad de la información.

Así pues, nos encontramos ante una labor difícil que no puede solventarse solo en la escuela y desde la escuela. Se hace necesario tener en cuenta otras áreas de actuación que faciliten a los educadores colaborar en esa formación dirigida a que todos los niños, con sus correspondientes características, tomen en la sociedad el lugar que les pertenece por derecho. En esta línea, la educación inclusiva no se desvincula de la familia, del mundo laboral, de la opinión pública ni de los medios de comunicación social. Por ende, la educación inclusiva no se puede llevar a cabo de manera efectiva en los centros escolares, ya que el único método factible es haciendo frente a la exclusión existente dentro y fuera de la escuela.

En definitiva, la educación inclusiva requiere una reforma cultural y social, que ha de afectar en especial a aquellos competentes que toman decisiones sobre las personas. En esta línea, sobresalen los profesionales de los servicios sociales, jurídicos y sanitarios, así como los educadores. Igualmente, resaltan otras ocupaciones como políticos, economistas o periodistas, entre muchos otros. Tal y como menciona Slee (2012) la educación inclusiva será posible cuando la sociedad en su totalidad no sea excluyente, siendo esta una parte de la lucha general contra el fracaso y la exclusión, dentro del cambio cultural y del compromiso político por un mundo más justo.

## 2. Estudio empírico

### 2.1. Justificación del estudio

La finalidad de este estudio es reflejar las experiencias y puntos de vistas de los monitores (A, B, C) del servicio de higiene y desayuno para menores en situación de exclusión social residentes en el asentamiento chabolista del Vacie (Sevilla). En esta línea, el estudio busca comprobar el grado de ejecución de los objetivos planteados y el nivel de efectividad del servicio, de manera que una vez evaluado, la empresa conozca de primera mano si se han cumplido las metas establecidas y que aspectos deben mantenerse y cuales mejorar.

El principal motivo por el que se ha llevado a cabo dicho estudio es por que comprende un tema interesante y que está a la orden del día. El hecho de poder trabajar con menores en situación de exclusión social te da la oportunidad de concienciarte con ellos y de valorar realmente lo que uno tiene. En este sentido, los monitores durante el desarrollo del servicio además de promover en los menores un estilo de vida saludable debe conservarlo, ya que la situación en la que se encuentran dificulta enormemente que se prolongue en el tiempo. Por ello, es muy importante resaltar la labor de dichos monitores, ya que estos les proporciona las herramientas y pautas necesarias para que lleven un modo de vida más adecuado que les beneficie en su día a día.

Igualmente, se hace preciso destacar el impacto social de dicho servicio. En esta línea, el estudio resalta continuamente la importancia de la inclusión educativa, un concepto de gran relevancia en la sociedad actual. Muchos jóvenes y adultos atraviesan por situaciones de exclusión social por numerosas causas desde nacer en un determinado país a no tener un puesto de trabajo. Asimismo, el hecho de pasar por una situación de exclusión social conlleva de por sí otras muchas más consecuencias negativas para el propio individuo. Dichas consecuencias pueden ser sufrir ansiedad, baja autoestima, falta de identidad, depresión, etc. En definitiva, la exclusión social constituye una gran problemática a la que debemos de combatir de manera conjunta y no quedarnos de brazos cruzados.

Por otra parte, otro de los motivos por el que he realizado este estudio ha sido por el propio servicio. En este sentido, el hecho de poder colaborar en un programa con semejante características me animo a darle voz y que más personas pudieran conocerlo. Durante estos tres meses he participado activamente en el desarrollo del servicio por lo que resulta interesante en qué medida el programa ha cumplido las expectativas planteadas.

De esta manera, he aprovechado mi periodo de prácticas en la empresa y por ende en el servicio para recopilar toda la información posible y evaluar la efectividad del programa a través de las entrevistas realizadas a los diversos monitores. De igual modo, al haber estado colaborando en el servicio como un voluntario más he podido conocer estrechamente a cada uno de los monitores lo que me ha facilitado enormemente la ejecución de las entrevistas.

Asimismo, el hecho de tener una cierta confianza con ellos me ha favorecido a la hora de formular las preguntas, ya que por un lado conocía de primera mano que cuestiones podían generar más debate en los entrevistados y por otro, las respuestas eran mucho más fluidas y concretas.

Por último, cabe resaltar que hoy en día existen numerosos programas y servicios similares al abarcado pero la mayoría de estos no reciben la atención ni el apoyo suficiente. Por ello es necesario reconocer la importancia de estos programas, así como la labor de los monitores y voluntarios que trabajan en ellos. En esta línea, todos estos servicios de carácter social buscan promover en la sociedad un estado de igualdad y equilibrio en el que todas las personas tengan los mismos derechos y oportunidades.

## 2.2.Objetivos del estudio

### Objetivo general

- Valorar la efectividad del servicio de higiene y desayuno para menores en situación de exclusión social residentes en el Vacie a través de las percepciones e impresiones de sus profesionales.

### Objetivos específicos

- Sensibilizar sobre la importancia y la necesidad del servicio de higiene y desayuno en el Vacie.
- Describir los diferentes puntos fuertes y débiles del servicio para su posterior mejora.
- Concienciar a la sociedad de la relevancia de la inclusión educativa.
- Detectar las expectativas y percepciones de los monitores que prestan su colaboración al servicio.

### 2.3.Hipótesis

Las hipótesis formuladas para este estudio empírico se han realizado de manera previa al servicio, teniendo en cuenta las características del mismo y los diferentes objetivos planteados. Así, podemos establecer como algunas de ellas:

- La conformidad que muestren los monitores/as hacía el servicio y su predisposición para realizar el mismo están directamente relacionadas.
- A una mayor cantidad y calidad de recursos aumentará la motivación de los encargados del servicio, incrementando la eficiencia del mismo.
- Una adecuada implicación de las familias facilitará la continuación de los hábitos de higiene y alimentación adquiridos en el servicio.

### 3. Diseño del estudio

Esta investigación presenta un enfoque cualitativo ya que busca entender los sucesos, analizándolos desde el criterio de los participantes en un contexto natural y en correspondencia a su entorno. En este caso, se pretende conocer la efectividad del servicio a través de las experiencias de los diferentes monitores que han colaborado a lo largo del programa. De igual modo, dicho carácter cualitativo tiene como objetivo principal investigar el modo en que los individuos sienten y examinan los acontecimientos que les rodean, indagando en sus opiniones y significados.

De esta forma, a través de las entrevistas conocemos de primera mano toda la información del individuo, ya sean inquietudes, reflexiones o cualquier tipo de sugerencia. Asimismo, la entrevista posibilita un contacto más cercano con el entrevistado, generando un ambiente de mayor comodidad y confianza que permite al individuo tener más libertad a la hora de responder las preguntas.

Tal y como menciona Sampieri (2014) los planteamientos cualitativos son expresivos, abiertos, sustentados en la experiencia y se destinan a un número inferior de casos. Igualmente, dichos planteamientos se encaminan a aprender de las opiniones y experiencias de los individuos, reconocer procesos y producir teorías apoyadas en las impresiones de los participantes.

Otra característica destacable del enfoque cualitativo es la inmersión, mediante la cual el investigador se integra y vive en el contexto que estudia. Dicho proceso nos encamina a crear los primeros temas sobre el planteamiento además de escoger un diseño y una muestra, la cual nos hará introducirnos aún más en el contexto y tomar decisiones. Entre las acciones que comprende la inmersión resaltan la concienciación con el ambiente en el que se realiza el estudio, el reconocimiento de confidentes que proporcionen información y orienten al investigador por el lugar y la comprobación de la veracidad del estudio.

En esta línea, dicha inmersión también se ha llevado a cabo en este estudio, ya que como investigador he participado activamente en el servicio. A través de las prácticas de la universidad he podido colaborar en el programa junto a la coordinadora y los monitores entrevistados cumpliendo el mismo horario que dichos profesionales (7:00 a 8:30) y llevando a cabo cada una de las actividades planteadas en el servicio (aseo, desayuno, acompañamiento).

En definitiva, la inmersión realizada en este caso ha sido plena, ya que durante los tres meses de prácticas he tenido la oportunidad de asistir con regularidad al servicio, conociendo de primera mano a los diferentes profesionales y trabajando junto a ellos en el desarrollo de los menores asistentes.

### 3.1.Muestra

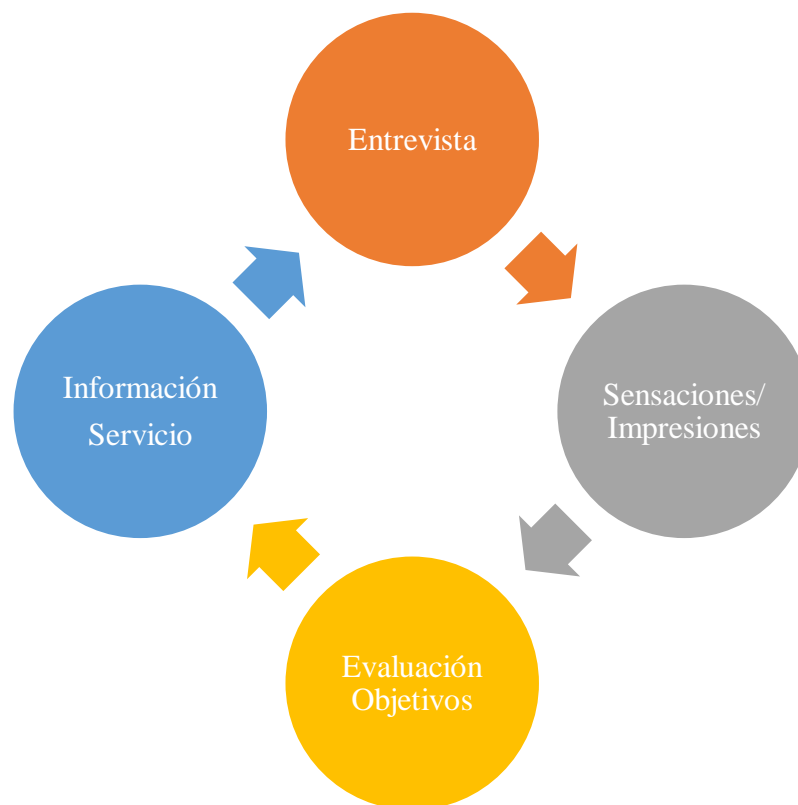
La muestra seleccionada para el estudio comprende a la coordinadora y dos de los tres monitores del servicio de higiene y desayuno para menores en situación de exclusión social residentes en el Vacie. Los sujetos seleccionados forman parte de la empresa Gofand S.XXI y durante tres meses se han ocupado del desarrollo del programa. A través de las diferentes entrevistas efectuadas a los profesionales se obtendrán sus percepciones e impresiones sobre el servicio. De esta manera, dichos resultados servirán de ayuda a la hora de evaluar la efectividad del servicio, así como los posibles aspectos a mejorar. En este sentido, la coordinadora y los monitores son los sujetos más apropiados para la entrevista, ya que han tenido contacto directo con el programa y puede contar de primera mano su experiencia y todo lo que concierne al servicio.



### 3.2.Descripción del instrumento

Teniendo en cuenta el tipo de servicio y las características que lo conforman, el modelo de análisis que más se ajusta para su evaluación es el cualitativo. De este modo, la entrevista ha sido el instrumento seleccionado para recopilar los datos de dicho estudio. En este caso, la información a extraer son las sensaciones e impresiones de los diferentes monitores sobre el desarrollo del servicio con el propósito de evaluar si se han cumplido los diferentes objetivos planteados.

A través de las entrevistas efectuadas a los diferentes profesionales se obtendrá información directa del servicio (experiencias positivas y negativas, relación con los menores y sus familias, aspectos a mejorar, recursos...). Teniendo en cuenta dicha información podemos entender los diversos puntos fuertes y débiles del programa, así como que características del servicio son más destacables. Con relación al instrumento seleccionado, cabe resaltar que era el más apropiado para el caso, ya que desde un primer lugar la entrevista te permite crear un clima más cercano con el entrevistado, lo que se refleja en una recogida de información más clara y extensa.



Asimismo, la entrevista posibilita indagar más sobre datos personales o curiosidades del individuo, ya que al no ser cerrada como un cuestionario hay libertad a la hora de responder. De igual modo, no tienes un límite de tiempo para cada pregunta lo que favorece en gran medida que puedas pensar con tranquilidad lo que vas a contentar, proporcionando una información más verídica. En mi caso, el hecho de conocer a los distintos profesionales a lo largo del desarrollo del servicio me ha facilitado enormemente la ejecución de la entrevista, ya que a la hora de formular las cuestiones había mucha más confianza entre ambos y las respuestas eran mucho más fluidas.

Por otra parte, la posibilidad de haber colaborado con los entrevistados durante estos tres meses me ha proporcionado posibles dudas e interrogantes sobre el servicio, las cuales han quedado plasmadas como cuestiones en la entrevista. De este modo, al haber participado activamente en el programa puedo plantear preguntas que generen más debate en el entrevistado, ya que conozco de primera mano que aspectos del programa han suscitado en los profesionales buenas y malas experiencias.

Con relación a la entrevista, esta comprenderá cinco grandes apartados desde los cuales se formularán las diversas cuestiones a los monitores. Antes de comenzar la entrevista, se plantearán unas primeras preguntas introductorias como pueden ser su profesión, la ocupación que desempeña en el servicio o las percepciones que ha tenido sobre el programa. Una vez se han formulado dichas preguntas se plantearán las cuestiones relacionadas con el desarrollo del servicio, en este sentido los temas a abarcar serán la relación con los menores, la comunicación entre los monitores, así como las diversas experiencias positivas y negativas que han presenciado a lo largo del servicio.

Igualmente, la familia conforma otro de los apartados a tratar con los monitores, ya que constituyen un elemento fundamental en la realización del servicio. En este caso, las cuestiones que deberán responder los entrevistados girarán acerca de la relación con ellos, la implicación de las diferentes familias o si ha habido un reconocimiento por parte de los padres. Finalizada dicha temática, los monitores contestarán cuestiones asociadas con los resultados logrados. Entre las preguntas que se les formulara resalta el impacto que ha tenido en los niños y niñas, la evolución de estos a lo largo del servicio, los valores que ha desarrollado el programa en los menores o en qué grado se han cumplido los objetivos inicialmente planteados.

Por último, los dos apartados finales que deberán responder los entrevistados será los recursos y la valoración del servicio. En esta línea, los monitores contestarán preguntas vinculadas a los puntos fuertes del servicio, aspectos a mejorar del mismo o funciones en las que han colaborado más. Respecto a la cuestión de los recursos, se abarcarán interrogantes relacionadas con los recursos materiales y humanos, su respectiva gestión, las instalaciones o la planificación de los desayunos. En definitiva, una entrevista muy completa en la que a través de las percepciones de los diferentes monitores se evaluará la efectividad del servicio.

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>
Información sobre los monitores	Formación profesional Ocupación en el servicio Incorporación al servicio Experiencia con menores en riesgo de exclusión social Sensaciones
Desarrollo del servicio	Asistencia de los menores al servicio Inconvenientes Relación con los menores Experiencias negativas Experiencias positivas Comunicación entre monitores
Familias	Relación con las familias Implicación de las familias Gratitud de las familias
Resultados logrados	Evolución en los menores Adquisición de hábitos de higiene y alimentación Impacto del servicio en los menores Promoción de valores en los menores Objetivos iniciales del servicio
Recursos	Recursos materiales Gestión de los recursos Planificación de los desayunos Recursos humanos Ayudas externas Instalaciones
Valoración del servicio	Aspectos a mejorar Fortalezas del servicio Colaboración de los monitores en el servicio Expectativas iniciales

## 4. Presentación de resultados

### 4.1. Información sobre los monitores

#### 4.1.1. Formación profesional

Monitor A: Trabajador social.

Monitora B: Pedagoga

Monitora C: Pedagoga

#### 4.1.2. Ocupación en el servicio.

Monitor A: Monitor

Monitora B: Monitora

Monitora C: Coordinadora

#### 4.1.3. Incorporación al servicio

Para empezar tanto el monitor A como la monitora B tuvieron un primer contacto con la empresa y con el servicio mediante un conocido que había trabajado previamente en el Vacié. Con relación a la monitora C, su situación es un tanto diferente, ya que en un primer lugar ella no iba a formar parte del servicio y fue debido a la inesperada renuncia del puesto de coordinadora cuando decidieron contactar con ella para llevar a cabo el servicio. De modo que partiendo de su perfil como pedagoga y su experiencia en las actividades extraescolares le propusieron el puesto y lo aceptó.

#### 4.1.4. Experiencia con menores en riesgo de exclusión social

En general, los tres habían trabajado y tenían cierta experiencia con menores en riesgo de exclusión social. Por un lado, los dos monitores (A y B) habían realizado labores sociales en el Polígono sur de Sevilla durante varios años y por otro, la coordinadora (monitora C) había trabajado en la escuela de verano de Hytasa con un grupo de menores sirios refugiados.

#### 4.1.5. Sensaciones

Los tres monitores concuerdan que el servicio les ha gustado mucho y que ha sido muy gratificante personalmente, ya que han colaborado en la mejora de la vida de los menores. Aunque eso sí, reconocen que ha habido ciertos aspectos que no han sido de su agrado como por ejemplo que el servicio no cumpliera con los objetivos planteados.

#### 4.2. Desarrollo del servicio

##### 4.2.1. Asistencia de los menores al servicio

Regularmente han tenido una media de entre 10 y 25 niños y niñas dependiendo del día. También destacan que el número de asistentes inscritos es de 60 menores.

##### 4.2.2. Inconvenientes

Por parte de los monitores A y B señalan que no han encontrado inconveniente alguno, en cambio desde el punto de vista de la monitora C reconoce que si ha habido varios a lo largo del servicio. En este sentido, subraya de nuevo la falta de organización que ha habido por parte de la empresa, ya que desde un primer momento ella recibe la propuesta del servicio sin antelación alguna por lo que no dispone de tiempo suficiente para preparar el servicio. De igual modo, este suceso es relevante, ya que como coordinadora del servicio es la encargada de gestionar todo y por ella pasa la última decisión, entonces el hecho de no contar con una planificación previa dificulta en gran medida que el servicio se realice correctamente.

Monitora C: "... finalmente me lo adjudicaron un miércoles y el viernes empecé a trabajar, entonces el primer inconveniente ha sido eso la organización..."

Además de este inconveniente, la coordinadora resalta que el inicio del servicio fue bastante costoso, principalmente por la actitud de las familias, las cuales se mostraban descontentas por una negligencia referente al servicio. En este caso, la empresa que había trabajado previamente les prometió a las diversas familias que una vez finalizaran el servicio ellas se harían cargo de todo. De este modo, las familias se ocupaban del desarrollo del servicio de manera gratuita lo que favorecía que las diferentes entidades del servicio se ahorraran una gran suma de dinero.

Monitora C: “Mi sensación fue que nos estaba retando como que estaban probando nuestros límites al principio... luego se fueron adaptando a nosotros pero el recibimiento fue bastante duro de... como faltas de respeto, amenazas... por cosas insignificantes como no peinar a la niña como a la madre le gustaba”.

Como consecuencia de ello, las familias tenían esperanzas de poder quedarse, ilusiones que fueron arrebatadas cuando la nueva empresa (Gofand S.XXI) se hizo cargo del servicio. Este suceso conllevó que las primeras semanas se mostraran disgustadas y distantes con la coordinadora y los monitores, ya que como aclara esta última, las madres se habían visto atacadas y desplazadas por la empresa.

En esta línea, el contratiempo fue bastante delicado, ya que las familias habían sido engañadas por la anterior empresa, la cual les dio falsas esperanzas sobre el servicio cuando sabían de antemano que posteriormente sería ocupada por una nueva empresa. Aun así, la coordinadora señala que conforme fueron pasando los días entraron en razón y hasta día de hoy la relación es muy cercana con ellas.

#### 4.2.3. Relación con los menores

Para los tres monitores (A, B, C) la relación ha sido muy buena y sana, eso sí, destacan que al comienzo del servicio les pusieron un poco a prueba, pero es algo normal, ya que siempre se necesita de un tiempo de aceptación para que se tengan cierta confianza. Aun así, reconocen que son niños con los que son fáciles de lidiar y que no ha habido ningún tipo de contratiempo durante el desarrollo del servicio.

#### 4.2.4. Experiencias negativas

En este apartado, se hace preciso realizar una distinción ya que la experiencia negativa del servicio procede de la monitora y la coordinadora que son las encargadas de atender a las niñas en las duchas. Por el lado de los monitores, quienes se ocupan de los chicos durante el aseo no hay ningún tipo de inconveniente. Tanto la coordinadora como la monitora comentan la situación que han vivido con una menor con diversidad funcional.

Monitora B: “Nos hemos encontrado que la niña venía en unas circunstancias nefastas totalmente.... En una situación de abandono por parte de los familiares, la niña nos llegaba con las heces en las bragas desde hace semanas y un olor que era insufrible poder tratar con ella”.

Monitora C: “Esta niña era dependiente y venía con sus necesidades encima... y la verdad que a nivel personal fue bastante impactante y también como trabajadora era muy difícil de llevar a cabo esa labor”.

En esta línea, la chica iba al servicio en unas condiciones higiénicas nefastas (heces y pis en la ropa interior desde hace semanas, olores desagradables...) que dificultaban enormemente poder asearla. La menor tenía 16 años y poseía una discapacidad tanto intelectual como motora por lo que tenía un alto grado de dependencia. Al inicio del servicio, la chica venía acompañada por su hermana menor, la cual tenía 12 años y era quien durante las primeras semanas se encargó de asearla. El contrat tiempo llegó cuando esta chica dejó de ir al servicio y la hermana venía sola. Las primeras semanas la monitora se ocupó de su aseo, pero como bien refleja las condiciones en las que venía eran tan deplorables que la mayoría de las veces tenía que salirse de la ducha debido a los olores desagradables que le ocasionaban náuseas y fatigas.

Monitora B: “Y bueno desde hace una semana pues está viniendo la madre con su hermana y les estoy ayudando en todo lo posible... pero la verdad es que me parece un poco heavy... pero bueno ese ha sido como el problema más grave...”

Por otra parte, tal y como reconoce la coordinadora, a raíz de esta situación reconsideraron hasta qué punto llegaban sus competencias como profesionales por lo que decidieron debatir este caso con los educadores sociales del Vacie. Finalmente, decidieron hablar con la madre de la niña para que al menos viniera acompañada de la hermana y se encargara de su aseo. Respecto a esta decisión, la monitora Mar no estaba del todo de acuerdo, ya que uno de los objetivos del servicio es garantizar el cuidado y asistencia a recursos normalizados de los menores con discapacidad o dependencia. Esta ha sido para ellas la experiencia más complicada que se han encontrado a lo largo del desarrollo del servicio.

#### 4.2.5. Experiencias positivas

Con relación a la experiencia más positiva, los tres destacan que las relaciones con los niños han sido muy gratificantes, ya que en todo momento los menores han sido cariñosos con cada uno de los monitores y siempre se han mostrado agradecidos por la ropa que le ofrecían. De igual modo, señalan que les hubiera encantado compartir más tiempo con ellos, ya que el servicio era muy corto y en tan solo tres meses no podían indagar más sobre sus interés e inquietudes.

Monitor A: “En realidad las relaciones con algunos de... de los niños y con las madres de los niños”.

Monitora B: “Pues la verdad la relación con los niños... yo me quedo con que... me da mucha pena, terminamos en un mes... menos de un mes y luego estoy intentando poder quedarme allí como sea porque me gusta mucho...”

Monitor C: “La más positiva... el agradecimiento de los niños que sí que... yo sé que son agradecidos y también con el cariño...”

Además de la duración, el horario del servicio (7:00 a 8:30) no permitía mantener una charla continuada, ya que el tiempo era el justo para que se asearan, desayunasen y se prepararan para tomar el autobús e ir dirección a la escuela. Por ello mismo, aprovechan durante el aseo y el desayuno para entablar diálogo con ellos y conocer más curiosidades sobre su día a día.

#### 4.2.6. Comunicación entre monitores

En general, los tres consideran que la comunicación ha sido efectiva mayoritariamente, aunque reconocen que en varias ocasiones ha habido fallos de coordinación que se podrían mejorar. Asimismo, la relación entre monitores ha sido muy satisfactoria, ya que se ponían de acuerdo para ir al servicio juntos y se turnaban los coches cada semana.

Monitor A: Sí, mayormente sí.

Monitora B: Bueno... para mi realmente la relación con los monitores ha sido muy buena....



Monitora C: No, no ha sido eficaz en todo momento... debido a fallos de organización, constantemente se producían fallos de comunicación...

Con relación a la coordinadora, esta reconoce que en muchas ocasiones se han producido fallos de comunicación a la hora de revisar si faltaba ropa o algún otro tipo de recurso (leche, galletas, gel de baño, champú, etc.).

### 4.3.Familias

#### 4.3.1. Relación con las familias

Respecto al trato con las familias, los tres monitores (A, B, C) señalan que al comienzo del servicio la relación fue un tanto distante como consecuencia del suceso que comentamos anteriormente. En este sentido, se les había prometido a las familias que seguirían trabajando en el servicio cuando era totalmente falso en posteriores meses sería ocupado por la empresa que está actualmente. Todo ello ocasionó que el inicio del servicio fuese un poco agitado y que los monitores no se sintieran del todo cómodos. Pese a ello, aclaran que la relación hoy día es muy sana y que constantemente se ayudan entre ellos.

Monitor A: “Pues un poco... chocante, pero sabía por experiencia en el polígono sur que te van probando los primeros días y la relación hoy por hoy ya es buena con las madres y sana”.

Monitor B: “Con las familias pues hemos tenido de toda la verdad, al principio todo fue un poco más impactante... no nos trataron bien... pero fue también por el hecho de que las habían engañado a estas madres...”

Monitor C: “Nos han dado muchos problemas como comenté anteriormente”.

Otra anotación que hacen acerca de la relación con las familias es que han tenido casos muy dispares, ya que hay muchas de ellas que no conocen, otras que les ayudan en todo lo posible y casos más extremos que son familias puntuales que dificultan e impiden el buen desarrollo del servicio. En esta línea, la monitora B destaca la figura de una de las madres, la cual está completamente comprometida con el servicio y ayuda en todo lo posible a las monitoras. Al inicio del servicio fue de las pocas madres que se mostró activa a participar, de hecho, les ofreció consejos acerca de donde estaban los materiales, cual eran los nombres de los niños y niñas o como eran algunas de las madres, en ese sentido su colaboración fue de gran utilidad. Asimismo, cuando han tenido conflicto con alguna de las madres siempre se ha metido por medio y ha defendido humildemente a los monitores.

#### 4.3.2. Implicación de las familias

En este apartado, los tres monitores exponen que no todas las familias se han involucrado del mismo modo. Un claro ejemplo de ello es que el servicio presenta una lista con 60 menores inscritos y el día en el que más han asistido han sido unos 20-25 niños. Igualmente es inviable que el servicio acoja dicha cantidad, básicamente porque no posee las instalaciones ni el personal suficiente para cubrirlos. Otro hecho que refleja la desigual implicación es que hay muchas familias que los monitores no conocen o menores que solo han asistido una vez al servicio y nunca más han vuelto.

Monitor A: “No todas las familias se han involucrado del mismo modo...”

Monitora B: “No, obviamente no, de todas maneras, es algo fácil de ver tenemos una lista de 60 niños y nosotros realmente el día más bueno podemos llegar a tener 20 -21 pero jamás hemos conseguido tener 60...”

Monitora C: “No, no se han involucrado para favorecer el servicio... que realmente han sido pocos quizás dos familias.... y otras pues han pasado olímpicamente...”

De hecho, si contemplas el número de menores que asisten regularmente al servicio se puede comprobar que no es ni la mitad de lo que realmente está planteado en el programa. Asimismo, como se ha comentado anteriormente ha habido diferentes tipos de familias a lo largo del servicio, desde familias que han participado activamente y se ha involucrado de lleno hasta otras que han dificultado en gran medida el correcto desarrollo del programa. Estas últimas actuaciones han sido condicionadas en gran parte por lo comentado al principio, ya que eran muchas las familias que no estaban conformes con que la empresa se ocupará del servicio después de lo sucedido.

#### 4.3.3. Gratitud de las familias

En su mayoría, los monitores señalan que las familias no han valorado lo suficiente el apoyo del servicio, ya que en pocas ocasiones han visto recompensando con agradecimientos la labor que desempeñan con sus hijos. De hecho, muchos de los padres consideran el programa como un derecho que les pertenecen por encontrarse en dicha situación. En este sentido, a varias de las familias les costaba reconocer el trabajo de los monitores, ya fuese por honor u orgullo no apreciaban la buena intención de los profesionales.

Monitor A: “Sí, mayormente sí lo que pasa que claro... todo tenemos un pequeño orgullo que nos hace actuar de un determinado modo con lo demás y no reconocer ciertas cosas pero sí tanto que nosotros estamos por ellos como ellos ahí están por nosotros”.

Monitora B: “Pero también te digo que no es de todas ni mucho menos, la gran mayoría nos lo agradecen nos piden si podemos conseguir algo de ropa y tal...”

Monitora C: “Pienso que... quizás hay muy poco padres que agradezcan el servicio... que no valoran la ayuda que le están dando”:

Un ejemplo de ello es el suceso que vivió la monitora B, en el cual una de las niñas le exigía de malas maneras que la vistiera, reclamando que las monitoras estaban allí para ellas. Ante dicho acontecimiento la monitora le comento que ella no era una criada, sino que estaba allí para ayudarla en todo lo posible. Igualmente, resalta que estas actitudes pueden proceder de casa, pese a ello, reconoce que no todos los padres ni menores actúan de este modo y que hay muchos que verdaderamente lo agradecen e intenta colaborar de manera activa.

#### 4.4.Resultados logrados

##### 4.4.1. Evolución en los menores

En general, los monitores consideran que ha habido un progreso en los niños y niñas a lo largo del servicio. En esta línea, los menores han desarrollado una serie de automatismos (lavarse los dientes sin decirles nada, recoger su vaso del comedor, meter la ropa dentro de la bolsa...) que no poseían al inicio del programa, lo que manifiesta una favorable evolución en los menores hasta día de hoy.

Monitor A: “Sí, eh... algunos el primer día no tenían los automatismos que tienen hoy...”

Monitora B: “Creo que todas no han adquirido los hábitos planteados desde un principio... por ejemplo lavarse los dientes es algo difícilísimo que lo consigan...”

Monitora C: “Pero sin embargo creo que si... algo hemos logrado y con más tiempo podríamos haber logrado mucho más”.

Igualmente, cabe resaltar la dificultad que supone valorar dicho progreso con tan poco tiempo de plazo, ya que desde la perspectiva de los monitores se podrían haber logrado muchos más resultados de haber dispuesto de un espacio de tiempo mayor. A ello, debemos sumarle el inconveniente del contexto, el cual imposibilitaba que los hábitos adquiridos se prolongarían en el tiempo. Por este motivo, es necesario destacar la labor del monitor. ya que no solo se encarga de promover hábitos de higiene y alimentación, sino que también se ocupa de que estos se conserven en el menor hasta el punto de que formen parte de su estilo de vida.

#### 4.4.2. Adquisición de hábitos de higiene y alimentación

En primer lugar, cabe resaltar que los tres monitores reconocen que el servicio se ha centrado mayoritariamente en la promoción de hábitos de higiene y no tanto en la alimentación. En esta línea, señalan que los menores han adquirido los respectivos hábitos de aseo planteados, de entre los cuales la monitora B destaca el aspecto de las uñas. Con relación a estas, la monitora comenta que al inicio del servicio muchas niñas traían las uñas muy largas y sucias y que poco a poco conforme fueron sucediendo las semanas han ido aprendiendo a cortárselas y asearlas.

Monitor A: “Eh... sobre todos hábitos de higiene, de alimentación no”.

Monitora B: “A ver yo en lo que es la higiene creo que si... que hemos podido mejorar un poco a lo mejor en el tema de las uñas...”

Monitora C: “Creo que sí”.

En lo que se refiere a los hábitos de alimentación, los monitores señalan que a través del servicio no han podido fomentar el consumo de una nutrición saludable. El motivo de ello se ha debido a que mayoritariamente han utilizado aquellos alimentos que más les gustaban a los menores (dulces, chocolate, galletas) con el fin de evitar problemas (que dejaran el desayuno a medias, que lo tirasen, que no se lo comieran...). De igual modo, los tres aclaran que uno de los objetivos del servicio era introducir la fruta en el desayuno y aunque dicho propósito se realizó durante varios días finalmente decidieron no incorporarla más. Respecto a esta situación, la monitora B señala que se podrían haber llevado a cabo otras medidas más efectivas, como por ejemplo que se tomarán la fruta en el comedor bajo la supervisión del monitor en lugar de que se la llevaran al colegio donde podían tirarla.

#### 4.4.3. Impacto del servicio en los menores

Respecto al efecto que ha tenido el programa, los tres monitores concuerdan que el servicio ha influido positivamente en los menores tanto a nivel físico como personal. En este caso, la amistad que se ha formado con los niños y niñas del servicio les ha permitido conocerlos más de cerca. Con relación a dicho vínculo, los monitores resaltan que muchos de los jóvenes les preguntan curiosidades sobre la escuela, el futuro entre otros temas. De este modo, señalan que se sienten muy cómodos trabajando con ellos, ya que la confianza que hay depositada por parte de ambos es plena, lo que facilita enormemente el desarrollo del servicio.

Monitor A: “Al menos yo como monitor utilizo mucho la dinamización para intervenir con ellos y eso hace que... eso hace que el ánimo se le suba por las mañanas”.

Monitor B: “Yo espero que en algo sí, es lo que te comento para mí es muy corto si fuese un trabajo más a largo plazo quizás podríamos ayudarlos más... pero bueno nosotros intentamos que se sientan lo más cómodo posible...”

Monitor C: “Eh.... creo que sí que también les ha ayudado... porque muchos de esos niños que están ahí son conscientes de la realidad social en la que viven... y al tener ese servicio, al tener esa oportunidad de adquirir hábitos de higiene, poder conseguir algo de ropa... pues se siente más... en las mismas condiciones sociales que el resto de sus compañeros del colegio”.

Por otro lado, los tres monitores agradecen la posibilidad de poder conversar con ellos, ya que es a partir de estas charlas cuando descubren inquietudes e intereses de los mismos. En esta línea, la monitora B resalta que en varias ocasiones le han preguntado sobre cuestiones relacionadas con que les gustaría hacer y de que modo podrían acceder a ello, reflejándose su empeño por conseguir un trabajo que les permita vivir de manera estable. Igualmente, los tres monitores señalan que la duración del servicio es muy breve (3 meses) por lo que de haberse extendido un poco más el impacto hubiese sido mayor.

#### 4.4.4. Promoción de valores en los menores

En su mayoría, los tres monitores resaltan la buena convivencia que hay en el servicio, tanto por parte de los profesionales como de los niños y niñas. Asimismo, uno de los aspectos que destacan del programa es la adquisición de modales y pautas de conducta de los menores a lo largo del servicio. En esta línea, los monitores aclaran que durante las duchas y los desayunos fomentaban normas de comportamiento tanto a la hora de asearse (respetar los turnos, pedir permiso para coger las cosas, ducharse sin protestar ...) como durante el desayuno (sentarse bien, comer con las manos en la mesa, recoger el desayuno, respetar a los monitores...).

Monitor A: “Eh no, no porque el servicio no... sino porque no existe el tiempo para ello”.

Monitora B: “Realmente yo creo que no hay problemas de convivencia entre los menores... son como una gran familia”.

Monitora C: “Se ha trabajado la educación, los modales y creo que si... por lo menos dentro del servicio los niños han adquirido esas pautas”.

Igualmente, se vuelve a comentar el poco tiempo que han tenido para realizar el servicio y que de haberse prolongado un par de meses más se podrían haber inculcado más valores en los menores. De este modo, los monitores reconocen que existen casos concretos de niños y niñas que poseen una actitud un tanto conflictiva, que ya sea por el contexto en el que viven o por las personas con las que tiene relación han desarrollado un comportamiento regido por la ley del más fuerte. Tal y como menciona la monitora B, a pesar de que hay cierta disputa entre familias, en general hay muy buena convivencia, ya que todos los menores se conocen con anterioridad y muchos de ellos son familiares.

#### 4.4.5. Objetivos iniciales del servicio

Para empezar, los monitores señalan que algunos objetivos iniciales se han cubierto íntegramente y otros no. En este sentido, hay un poco de discrepancia ya que en algunos aspectos como la organización o más concretamente la situación con la menor con diversidad funcional reconocen que han flaqueado un poco más. Por ello, aclaran que en cuanto a la realización de dichos objetivos se podría considerar que se han cubierto de manera intermedia.

Monitor A: “Algunos si y otros no”.

Monitora B: “Obviamente no, como hemos comentado anteriormente no se han logrado”.

Monitora C: “Realmente creo que sí, que se han cubierto íntegramente... se podría haber llevado a lo mejor de otra forma pero... el servicio se ha realizado finalmente de forma correcta”.

#### 4.5. Recursos

##### 4.5.1. Recursos materiales

Durante el desarrollo del servicio, los monitores han reclamado a la empresa una mayor adquisición de material, ya que continuamente buscaban la forma de suplir la escasez de recursos. En esta línea, señalan que cada semana han echado en falta calcetines, alimentos para los desayunos, ropa interior, útiles de aseo entre otros. Igualmente, cabe resaltar que dicha situación ha sido provocada en parte por la institución encargada del servicio, ya que al ser una empresa y no una asociación no pueden obtener recursos gratuitos por parte de otras entidades sociales. De esta manera, la única solución para conseguir dichos suministros es que la propia empresa subvencione los respectivos recursos.

Monitor A: “Entonces sí nos hemos visto muchas de las veces en necesidad de calcetines, ropa interior... por no poder subvencionarla”.

Monitora B: “Nos ha faltado, nos hemos visto en situaciones en las que... con el tema de la ropa... nos hemos visto en situaciones en las que no teníamos ropa interior, no hemos encontrado zapatos... nos hemos visto mal de recursos”.



Monitora C: “En determinados momentos han faltado recursos y han faltado recursos porque las familias no la han conservado...”

Por otro lado, a la escasez de recursos debemos sumarle la problemática con las familias. En esta línea, gran parte de la ropa que les proporcionaban nunca venía de vuelta, lo que afectaba negativamente a la economía de la empresa. Asimismo, el hecho de que las familias no valoren ni cuiden toda la ropa que les ofrecen, les hace reflexionar si verdaderamente es necesario realizar el servicio. En este caso, resulta molesto que los padres no aprovechen de manera positiva la oportunidad que les están brindando a través del servicio, ya que en lugar de favorecer el bienestar de su hijo dándole un uso a esa ropa, hacen todo lo contrario vendiéndola e incluso tirándola.

#### 4.5.2. Gestión de los recursos

En general, los monitores aclaran que cada día antes del inicio del servicio organizan los recursos de manera grupal, ya sea apuntando en una lista los alimentos que faltan o mirando en la lavandería si es necesaria más ropa. Aunque reconocen que por parte de la empresa la organización es bastante deficiente, la coordinación entre monitores y en especial con los recursos es muy productiva.

Monitor A: “Sí, tenemos un planning para la semana en cuestión del desayuno...”

Monitora B: “Lo hacíamos de forma grupal, de primera hora nos hemos organizado con los compañeros, hemos hecho las listas si nos faltaba algo... lo hemos llevado todo al día”.

Monitora C: “Pues... intentábamos mucho que nos trajeran de vuelta la ropa y cuando... normalmente no lo conseguíamos... constantemente teníamos que estar pidiendo ropa donada a la gente de nuestros entornos...”

Igualmente, los monitores constantemente buscan concienciar a los padres para que valoren y cuiden la ropa, ya que muchas de las familias la venden o la tiran. En esta línea, se produce una especie de círculo vicioso en el que se da y pierde continuamente ropa, lo que provoca que en numerosas ocasiones los monitores no dispongan de los recursos suficientes. A pesar de que las familias siguen sin traer la ropa de vuelta, los monitores continúan recordándoles que deben conservarla, ya que es inviable que a diario les proporcionen una prenda nueva.

#### 4.5.3. Planificación de los desayunos

Con relación a este apartado, los monitores llevaban a cabo una programación para cada semana, de manera que alternaban los diferentes alimentos conformen iban pasando los días, variando entre galletas, cereales o tostadas. Así pues, aquellos alimentos que no eran rentables los iban eliminando del menú, como por ejemplo las tostadas, las cuales muchos niños no querían y no llegaban a terminárselas. Un caso similar a este tuvo lugar con la leche, en esta línea, los monitores decidieron llenar el vaso por la mitad, ya que los menores desperdiciaban grandes cantidades de leche.

Monitor A: “Sí, intercalábamos por día... Un día galletas, al día siguiente krispies”.

Monitora B: “Sí, comentábamos viendo los recursos que teníamos... si eran galletas, pasteles... veíamos que teníamos e intentábamos variarlos cada día”.

Monitora C: “No se nos sugirió un menú alimenticio... nosotros por comodidad realmente decidimos que los niños desayunaran cola cao o zumo con galletas y cereales por la mañana y luego al colegio llevaran un sándwich o fruta...”

Otro de los aspectos a resaltar es la incorporación de la fruta, en este caso, los monitores intentaron introducirla en los desayunos, aunque rápidamente abandonaron la idea, ya que la mayoría de los niños no se la comían y el presupuesto era muy escaso. De igual modo, los monitores señalan que aunque procuraban fomentar estilos de vida saludables en ciertas ocasiones fracasaban, ya que cuando algún niño salía tarde de la ducha y no tenía tiempo para desayunar les proporcionaban un dulce para que no se fueran con el estómago vacío. En este sentido, aunque el gesto es generoso no cumple con los objetivos del programa.

#### 4.5.4. Recursos humanos

En su mayoría, los monitores consideran que necesitan más personal en el servicio, ya que en varias ocasiones no eran suficientes entre los cuatro profesionales (una coordinadora y tres monitores). Igualmente, señalan que de no haber sido por la ayuda de los dos alumnos en prácticas en muchos momentos no hubieran podido llevarlo a cabo. En este caso, en un día normal del servicio la coordinadora y la monitora se ocupaban en las duchas de las niñas, los dos monitores de los niños y los alumnos en prácticas de la cocina y del comedor. Esta distribución no era permanente ya que cada día se iban turnando entre ellos.

Monitor A: “Es necesario más personal”.

Monitora B: “Es necesario más personal... de normal estábamos los 6: los tres monitores, la coordinadora y los dos alumnos en prácticas y es cierto que como te venga... gracias a dios nunca nos han venido los 60 pero como te vengan un día todos es imposible...”

Monitora C: “Pienso que es necesario más personal porque estamos trabajando con menores...”

Por otra parte, resulta muy complejo que entre los 4 monitores se realice el servicio, ya que de esta manera cada uno se tendría que hacer cargo de una labor: ducha de los chicos, ducha de las chicas, cocina y comedor. Igualmente, los monitores resaltan que, aunque la ratio de niños y niñas no es muy elevada, se hace complejo trabajar con esa mínima cantidad de monitores por lo que de asistir el total de menores inscritos (60) el servicio sería inviable. En esta línea, uno de los inconvenientes añadidos que tienen los monitores es que los menores llegan a las instalaciones en horas dispares lo que dificulta en gran medida el desarrollo del servicio.

#### 4.5.5. Ayudas externas

Partiendo de lo mencionado anteriormente, al tratarse de una empresa y no de una asociación los monitores no pueden obtener recursos por parte de entidades sociales, ya sea el banco de alimentos u otro tipo de organizaciones benéficas. De esta manera, la empresa adjudicada para el servicio debe ocuparse de subvencionar los diferentes recursos (ropa interior, alimentos para el desayuno, útiles de aseo...). Asimismo, esta situación lleva consigo una serie de desventajas, en primer lugar, no es igual de rentable recibir pan, leche o cola cao del banco de alimentos u otras entidades de manera gratuita a tenerlos que pagar la propia empresa. En este caso, el hecho de tener que gastar dinero de tu propio bolsillo provoca que a veces el efectivo escasee, lo que supone no poder subvencionar los recursos y que los monitores no tengan la ropa ni los alimentos suficientes.

Monitor A: “Hemos recibido ropa que traían de colegios... y también mucha ropa que hemos puesto los voluntarios y monitores que traíamos de casa, de amigos...”

Monitora B: “Nos hemos movilizado bastante los trabajadores y como teníamos problemas de recursos de ropa nos hemos dedicado a hacer difundidos por todos los conocidos para que nos dieran ropa y hemos traído todos ropita, unas bragas, zapatos...”

Monitora C: “La directora de un cole como he dicho antes nos donaba las chaquetas o los propios monitores de allí de la empresa de Gofand que nos han cedido ropa de hermanos, primos, de algún familiar, de algún vecino, pero ninguna de ONG ni nada por el estilo”.

Por otro lado, los monitores resaltan que pese a no obtener recursos por parte de otras entidades si han recibido todo tipo de vestimentas de amigos, compañeros y familiares, así como de diferentes colegios que colaboran con la empresa. Incluso los propios monitores del servicio han aportado algo de ropa y han difundido el mensaje por todos sus conocidos con el objetivo de llegar al máximo número de personas y conseguir toda la ropa posible. Igualmente, los trabajadores de la empresa y los educadores sociales que trabajan en las instalaciones del Vacie les ha proporcionado grandes cantidades de ropa y alimentos.

#### 4.5.6. Instalaciones

En general, los tres monitores concuerdan que las instalaciones son básicas pero están bien equipadas aunque eso sí señalan una serie de carencias que dificultan el desarrollo del servicio. Un aspecto destacable de las instalaciones es la suciedad, en este caso, cuando llegaron por primera vez al servicio se lo encontraron todo en unas condiciones deplorables (muebles desgastados, bichos, aparatos rotos...). Este suceso generó en los monitores un cierto malestar, ya que les sorprendió que en unas instalaciones en las que se trabajaba con menores y en un servicio de atención primaria como son las duchas estuviera todo tan descuidado y abandonado.

Monitor A: “No, eh... tienen carencias. Por ejemplo, no puedes tener dos duchas abiertas al mismo tiempo y que el agua salga caliente en ambas y eso trae problemas”.

Monitora B: “Sí, yo creo que realmente son básicas, pero tienen lo adecuado para dar el servicio...”

Monitora C: “Si, están muy bien equipadas... tienen espacios para llevar a cabo el servicio”.

Otro de los obstáculos señalado son las duchas, en esta línea, ambas (la de chicos y la de chicas) cuentan con un termo de grandes dimensiones, el cual no funciona adecuadamente cuando se enciende más de una. De esta forma, cuando abres una ducha y quieres poner otra, el agua deja de salir caliente, ya que solo se regula si hay una sola encendida. Este suceso genera multitud de contratiempos, ya que los menores se deben duchar lo más rápido posible para que desayunen y cojan el autobús a tiempo. Por ello, el hecho de tener que ducharse en una habiendo cuatro ralentiza enormemente el servicio.

## 4.6. Valoración del servicio

### 4.6.1. Aspectos a mejorar

En general, los tres monitores concuerdan que entre las características del servicio a mejorar estaría el sueldo de los monitores, la compra de más recursos (alimentos saludables, ropa, útiles de aseo...), la integración de alumnos con diversidad funcional y especialmente la organización. Respecto a esta última, los monitores aclaran que lo mínimo exigible sería cumplir todos los objetivos establecidos en el programa pero como bien han comentado en esta ocasión no se han podido alcanzar. De este modo, el principal aspecto a mejorar sería la coordinación y planificación del servicio para conseguir los objetivos planteados, tarea que quedaría asignada a la empresa encargada de ello.

Monitor A: “Mejoraría también la compra de alimentos más beneficiosos para la salud y que conlleven también una evolución”.

Monitora B: “Pues para empezar mejoraría el tema de la organización, en cumplir los objetivos planteados en el pliego... simplemente cumplir los objetivos y lo que no está funcionando cambiarlo...”

Monitora C: “Pues... mejoraría la organización. Si hubiese tenido la oportunidad hubiera programado el servicio.

Asimismo, la monitora C resalta que de haber tenido la oportunidad de organizar el programa hubiera propuesto determinadas pautas y procedimientos con antelación, de esta manera en lugar de improvisar partirían de un guion planificado con las diferentes acciones a realizar. A través de dicho esquema los monitores trabajarían con mucha más rapidez y eficacia, lo que agilizaría el trabajo en gran medida y disminuiría los posibles inconvenientes a solventar. Igualmente, los monitores señalan que el número de trabajadores sería otra característica a mejorar, ya que en varias circunstancias se han visto con falta de personal.

#### 4.6.2 Fortalezas del servicio

Con relación a este apartado, los tres monitores consideran que el punto fuerte del servicio ha sido la relación con los menores. En esta línea, destacan la implicación que han tenido con los niños y niñas a la hora de realizar el servicio, ya que continuamente buscaban la forma de hacerles sentir los más cómodo posible. Igualmente, los monitores señalan que gran parte de esta conexión ha sido gracias a la colaboración de los menores, ya que conforme iban pasando los días sentían más la necesidad de mejorar la calidad de vida de estos.

Monitor A: “Pues... sinceramente diría que el buen rollo con los menores y entre los monitores”.

Monitora B: “Pues la verdad es que no sabría decirte... yo creo que el punto fuerte para que funcione realmente un poco es... la convicción por lo que estás haciendo en tener empatía con el personal que estas tratando porque obviamente no te van a venir con ánimos todos los días... yo creo que hacerlo con cariño, hacerlo lo mejor posible y que te guste...”

Monitora C: “Teniendo en cuenta que el punto fuerte del servicio lo enfoco al impacto que puede causar en los menores es lo que había dicho anteriormente... la compensación social que les puede aportar a estos niños el servicio...”

Por otro lado, los monitores aclaran que a través de este servicio han desarrollado un sentimiento de empatía por los menores, el cual ha favorecido que desde un primer momento se mostrarán cariñoso con ellos. Asimismo, la monitora C reconoce que, aunque había días en los que los ánimos no eran del todo buenos, siempre había un motivo para sacarles una sonrisa a los niños y niñas.

#### 4.6.3 Colaboración de los monitores en el servicio

En su mayoría, los monitores consideran que se han involucrado de lleno en el servicio y han aportado toda su experiencia y conocimientos en el desarrollo del mismo. En esta línea, el hecho de trabajar con menores en situación de exclusión social les ha hecho implicarse de una manera más directa, lo que se ha reflejado a la hora de relacionarse con ellos.

De igual modo, los tres monitores resaltan que de haberse encargado del servicio un profesional no vinculado al ámbito de la educación la calidad de la actuación no hubiese sido la misma, ya que en este caso sus perfiles como pedagogos y trabajador social han facilitado en gran medida la realización de las tareas.

Monitor A: “No sé tengo buen humor... creo que eso ayuda”.

Monitora B: “Pues yo he intentado ayudar en todo lo posible la verdad, he intentado poner de mi parte toda mi experiencia trabajada con menores...”

Monitora C: “Creo que yo por mi forma de ser, ya no tanto como profesional... me implico mucho en estas causas, el tema de la exclusión social me hace involucrarme muchísimo y a nivel profesional mi perfil de pedagoga ha favorecido los procedimientos educativos dentro del servicio y la consecución de objetivos más enfocados a la educación...”

Asimismo, los monitores no solamente buscan que los niños y niñas se asean y desayunen, sino que comprendan porque lo tienen que hacer. A través del servicio buscan concienciar a los menores de su importancia y de las posibles consecuencias que tienen no hacerlo. De esta manera, los monitores promueven la adquisición de la conducta a realizar y a su vez la comprensión del acto en sí.

#### 4.6.4 Expectativas iniciales

Los tres monitores consideran que si han cumplido las expectativas iniciales e incluso las han llegado a superar. Asimismo, se esperaban que el servicio iba a ser más duro pero a su sorpresa todo ha ido muy bien, tanto por parte de los menores como de los profesionales.

Monitor A: “Sí, las he superado”.

Monitora B: “Pues se han cumplido más de lo que esperaba... tenía un poco de miedo con la experiencia que traía de antes... y la verdad que desde primera hora me ha sorprendido para bien...”

Monitora C: “Creo que si se han cumplido... igualmente de una mejor o peor forma, pero si se han cumplido”:



## 5. Conclusiones

Como bien se ha reflejado a través de las percepciones de los monitores entrevistados, el servicio de higiene y desayuno se ha realizado correctamente. Aunque se han presentado una serie de inconvenientes a lo largo de su desarrollo, los profesionales encargado del servicio han podido solventar dichos contratiempos. En esta línea, el servicio ha cumplido con la mayoría de los objetivos planteados en el programa, obteniendo finalmente un resultado satisfactorio tanto para la empresa asignada como para las familias de los menores inscritos.

Asimismo, se hace necesario resaltar la labor de los monitores, los cuales desde sus diferentes vertientes profesionales (trabajo social y pedagogía) han aportado al servicio toda sus experiencias y conocimientos desarrollados en el ámbito social y educativo. Mediante las sensaciones e impresiones de dichos monitores se ha evaluado en que aspectos ha flaqueado y destacado el servicio.

Con relación al desarrollo del programa, este no ha cumplido con lo esperado en términos de asistencia. En esta línea, aunque había un total de 60 menores inscritos solo han asistido una media de 10 a 25 niños y niñas. Igualmente cabe señalar que dicha cantidad era la apropiada para el servicio, ya que tanto las instalaciones como el personal no estaban capacitados para cubrir el máximo de usuarios. Por otro lado, el servicio ha afrontado numerosas trabas, entre las cuales sobresalen la falta de organización y la relaciones con la familia. A diferencia de esta última, el trato con los menores ha sido muy cercano, ya que desde un principio se han mostrado receptivos y cariñosos con los monitores.

A lo largo del servicio han tenido lugar multitud de acontecimientos, los cuales han mejorado o empeorado la experiencia de los monitores. Un ejemplo de ello fue lo ocurrido con la menor con diversidad funcional, en este caso, los mismos profesionales se percataron del límite de sus capacidades. A través de dicho suceso, se reflejó una de las carencias del servicio y la infracción de uno de los objetivos (garantizar el cuidado y asistencia a recursos normalizados de los menores con discapacidad o dependencia). Igualmente, aunque se han cometido varias faltas, el servicio se ha llevado lo mejor posible, ya que debido a la prisa con la que se ha organizado todo, los monitores no tenían ninguna programación desde la que partir.

Otro aspecto a resaltar son las familias, en esta línea, la relación ha sido un tanto inestable, ya que había madres que participaban activamente en el servicio y otras que hacían todo lo posible por arruinarlo. Asimismo, muchas de las familias estaban descontentas por lo sucedido con la anterior empresa, lo que influyó negativamente en la actitud mostrada a lo largo del servicio. De igual modo, la postura de las madres con relación al programa era similar, ya que continuamente reprochaban ciertos aspectos del mismo y reclamaban del servicio un derecho que les pertenecía por ley. Aun así, no todas las familias se han comportado de la misma forma, ya que hay muchas otras que han valorado y agradecido el servicio desde el primer día hasta el último.

En cuanto a los resultados logrados, el servicio ha demostrado una evolución en los menores, los cuales han desarrollado numerosas competencias a nivel personal e higiénico. En esta línea, se refleja una adquisición mayoritaria de hábitos de aseo, quedando la alimentación en un segundo plano debido a fallos en la planificación de los desayunos. El servicio además de fomentar hábitos promueve determinados modales y pautas de conducta que favorecen el estilo de vida del menor. Cabe señalar un impacto positivo en los menores inscritos, el cual se ha manifestado en una mayor curiosidad e interés por obtener una formación profesional que le aporte cierta estabilidad en el futuro. Asimismo, el servicio ha desarrollado en los niños y niñas una serie de valores como el respeto, la amistad o el trabajo en equipo que han concluido en una muy buena convivencia entre monitores y menores.

Por otra parte, respecto a la valoración del servicio, se hace necesario una mejora en aspectos como la organización, la inclusión de la diversidad y la adquisición de recursos. Si bien es cierto que deben perfeccionar algunos elementos del servicio también hay otros en los que han desarrollado una gran labor, en este sentido, la relación entre monitores y menores ha sido una de ellas. A lo largo del servicio, los profesionales han formado una estrecha amistad con los niños y niñas que ha favorecido positivamente la realización del programa. Igualmente, aunque esperaban que el servicio fuera más costoso los monitores reconocen haber cumplido sus expectativas iniciales e incluso haberlas superado.

Por último, con relación a los recursos, el servicio destaca que han sido escasos durante todo el desarrollo. En esta línea, los monitores requerían constantemente alimentos, ropa entre otros materiales. Asimismo, el personal constituye otros de los recursos limitados, ya que a veces los 4 monitores que realizaban el servicio no eran suficientes para cubrir el número de menores. Como ya se señaló, al tratarse de una empresa y no una asociación el servicio no ha recibido ayuda por parte de otras entidades sociales, lo que ha perjudicado enormemente a la ejecución del servicio. El hecho de tener que subvencionar todos los recursos obligaba a planificar los desayunos y gestionar la ropa sin libertad alguna, ya que debían regirse por un mínimo presupuesto establecido por la empresa. A pesar de que los recursos eran limitados y las instalaciones presentaban ciertas carencias el servicio se ha realizado de manera correcta.

Partiendo de todo lo mencionado, se hace necesario fomentar más servicios como el abarcado, ya que a través de ellos se promueve la inclusión educativa y se ofrecen nuevas oportunidades a aquellos que más lo necesitan. De esta manera, Echeita Sarrionandia (2008) afirman que la inclusión educativa no es solo una sensación de pertenencia y satisfacción relacional y emocional que se pueda alcanzar desde las proximidades del proceso educativo. En esta línea, la inclusión educativa tiene que comprenderse con la misma magnitud que la preocupación por un aprendizaje y un rendimiento efectivo e inflexible con las capacidades de cada alumno.

Para Parrillas (2007) citado en Echeita Sarrionandia (2008) resalta que un modo efectivo de apoyar al proceso de la inclusión educativa es a través de la denuncia a la exclusión y la oposición de manera activa a las fuerzas que incitan a ello. Igualmente, autores como Escudero (2006) citado en Echeita Sarrionandia (2008) exponen que debemos poner la mirada en la labor de alfabetizar en valores, es decir, en comprender como se conoce, enseña o fortalecen los valores y la ética profesional. De este modo, se busca que el funcionamiento del proceso de inclusión educativa tenga fuerza necesaria como para resistir los ataques de la realidad escolar que se enfrenta a él.

Por otro lado, las escuelas constituyen organismos encaminados hacia la homogeneización. En este sentido, González (2008) afirma que los centros escolares conforman hoy en día entornos definidos por la diversidad de su alumnado, evidencia a su vez, de las sociedades cada vez más diversas. De igual modo, el cuerpo de estudiantes es actualmente más heterogéneo en su concepción lingüística, cultural, étnica, de género, de clase o de capacidad. Asimismo, la existencia de grupos minoritarios con sus respectivas posiciones religiosas y culturales, de estudiante con necesidades educativas específicas o que proceden de familias con graves inconvenientes sociales y económicos, establecen una realidad que no es intrascendente a lo que ocurre en los centros escolares.

Autores como Escudero (2005) citado en González (2008) aclara que la problemática de la exclusión educativa y las mejores pretensiones de la inclusión no se amoldan a unos determinados alumnos sino a todos ellos. Igualmente, en cualquier situación las numerosas y variadas fuentes de diversidad colocan a los estudiantes en zona de debilidad y los hace propensos a distintas formas de exclusión

En definitiva, tal y como expone González (2008) se debe contemplar la inclusión y la diversidad como un tema que concierne al conjunto de la escuela que nos posiciona ante la obligación de reflexionar sobre el contexto organizativo en el que nos encontramos sumergidos: los fundamentos y valores que encaminan la actividad del centro, los ejercicios y costumbres establecidos en él y en general, sus condiciones organizativas. De este modo, todo y cada uno de estos elementos pueden estar favoreciendo la inclusión o por el contrario conformar obstáculos para la misma.

## 6. Referencias bibliográficas

- Ainscow, M.; Booth, T. y Dyson, A. (2006): *Improving schools developing inclusion*. London: Routledge.
- Arroyo, M. J. (2013). La Educación Intercultural: un camino hacia la inclusión educativa. *Revista de Educación Inclusiva*, 6(2), 144–159.
- Blanco, R. (2006). La equidad y la inclusión social: uno de los desafíos de la educación y la escuela hoy. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad Eficacia y Cambios en Educación* 4 (3).
- Booth, T. y Ainscow, M. (1998): *From them to us. An international study of inclusion on education*. London: Routledge.
- Casanova, M. A. y Rodríguez, H. J. (2009). La inclusión educativa, un horizonte de posibilidades. Madrid: La Muralla.
- Dueñas, M. L. (2010). Educación inclusiva. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 21(2), 358-366.
- ECHEITA, G. (2008) Inclusión y Exclusión Educativa. Voz y Quebranto. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 6 (2), 9-18.
- Farrell, P. (2001): “Special education in last twenty years: have things really got better?” *British Journal of Special Education*, 28,1, pp 3-9.
- Fernández Batanero, J. M. (2012). Educación Inclusiva: algunas claves para su éxito educativo. III Congreso Internacional y IV Nacional de Audición y Lenguaje, Logopedia, Apoyo a la Integración y Multiculturalidad. (p. 247-253).
- Fielding, M. (2011). La voz del alumnado y la inclusión educativa: una aproximación democrática radical para el aprendizaje intergeneracional. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 70, 31-62.
- Fuente, A. V. (2014). Slee, R. (2012). La escuela extraordinaria. Exclusión, escolarización y educación inclusiva. Madrid: Morata. *Enseñanza & Teaching: Revista Interuniversitaria de Didáctica*, 32, 2, 221-226.

González, M.<sup>a</sup> T. (2008). Diversidad e inclusión educativa: algunas reflexiones sobre el liderazgo en el centro escolar. *REICE - Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* 2008, 6, 2.

Manuel, I., y Fontalvo, S. (2013). *La interculturalidad desde la perspectiva de la inclusión socioeducativa*. Editorial Unimagdalena.

Narodowski, M. (2008). La inclusión educativa. reflexiones y propuestas entre las reflexiones, las demandas y los slogans. *REICE: Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 6,2, 19-26.

Sampieri, H., Collado, F., y Lucio, B. (2014). Metodología de la investigación. *Sexta Edición McGraw-Hill*.

Solís, D., Martínez, C. P. y González, S. (2012). Patrones y prácticas de discriminación y exclusión vigentes en el contexto social del Municipio. En Diagnóstico local sobre la realidad social, económica y cultural de la violencia y la delincuencia del Municipio de Tamazunchale. S.L.P. (SUBSEMUN), México, Universidad Autónoma de San Luis Potosí / IRD, CD-ROM.

Torres, F.J. (2011). El territorio de los desheredados. Asentamientos chabolistas y experiencias recientes de erradicación en Sevilla. *Hábitat y Sociedad*, 3, 67-90.

## 7. Anexos

### 7.1. Temporalización del servicio del Vacie

El desarrollo del servicio que evaluaremos se realizará a lo largo de tres meses (desde el 22 de febrero de 2019 al 21 de mayo de 2019) de lunes a viernes, excepto los días festivos de acuerdo con el calendario laboral de Sevilla. De esta manera, el itinerario principal será el siguiente:

Tiempo lectivo de lunes a viernes: el servicio de higiene y desayuno empezará a las 7,00 horas de la mañana y terminará a las 9,30 horas con la retirada y limpieza de las áreas empleadas en el aseo y entrega de desayunos.

Tiempo de vacaciones escolares de lunes a viernes: el servicio de higiene y desayuno empezará a las 9,30 horas de la mañana y terminará a las 12,00 horas con la retirada y limpieza de las áreas empleadas en el aseo y entrega de desayunos.

### 7.2. Impartido (profesionales)

Para el correcto desarrollo de las actuaciones Gofand S.XXI dispone de los siguientes recursos humanos:

- Tres monitores/as, los cuales deben cubrir los requisitos necesarios del programa. Entre ellos poseer una formación acreditada de al menos Grado Medio o equiparable en materias vinculadas con la educación, la psicología de las ciencias sociales, la intervención social, el deporte o la animación sociocultural. Igualmente, el monitor debe contar con una experiencia laboral acreditada no inferior a un año para lograr el contrato. Cada monitor debe cubrir unas 12,5 horas semanales.

Respecto a las funciones que deben cubrir dichos monitores resaltan:

- a) Ponerse en contacto, ya sea vía telefónica o presencial, con el menor que lo precise.
- b) Realización de la planificación y distribución de desayunos a los menores: compra, organización del almacén y producción.

- c) Supervisar a los menores en la adquisición de hábitos alimenticios y sociales de convivencia.
- d) Asistencia y acompañamiento de los menores en la higiene, certificando una correcta ducha y fortaleciendo una autoimagen positiva.
- e) Seguimiento en el correcto uso de los utensilios asociados con el aseo básico matinal.
- f) Custodiar a los menores hasta la parada del autobús escolar si la situación lo precisa.

Un coordinador, con perfil de educador/a o trabajador/a social y que requiera de experiencia laboral acreditada no inferior a dos años para obtener el contrato. Asimismo, el coordinador tiene que cumplir unas 12 horas semanales, de lunes a viernes.

Con relación a las funciones, además de las ya mencionadas para los monitores, el coordinador debe realizar las siguientes labores:

- a) Organización interna del equipo.
- b) Acompañamiento de la evolución del servicio.
- c) Gestión externa entre la Entidad (Gofand S.XXI) y los Servicios Municipales.
- d) Planificación de los menús bajo el seguimiento del Servicio de Promoción de la Salud.
- e) Instauración de las técnicas para la adquisición de hábitos alimenticios y sociales de convivencia de los menores.
- f) Elaboración de informes y diarios.

Un auxiliar de apoyo y limpieza, el cual deberá cubrir 7,5 horas semanales. Entre las funciones que llevará a cabo cabe destacar las siguientes:

- a) Planificación y distribución para los menores de bolsa de aseo con peine, cepillo capilar y cepillo de diente.
- b) Limpieza y recogida de las áreas empleadas durante el aseo de los menores.



- c) Servicio de guardarropa y lavado de ropa y toallas.

### 7.3. Organización y espacios.

El aforo del servicio es de 60 plazas y las bajas se ocupan de forma automática desde la lista de espera de los servicios sociales.

Con relación a los espacios, Gofand S.XXI llevará a cabo el servicio en unas instalaciones municipales ubicadas en el Distrito de Macarena, concretamente en una zona próxima al Vacío. Dichas instalaciones cuentan con una cocina, un comedor, un almacén, una lavandería y dos baños de grandes dimensiones, uno para chicos y otro para chicas.

### 7.4. Actuaciones.

Se efectuarán actuaciones vinculadas a las siguientes áreas:

- Actuaciones asociadas a la nutrición.

Gofand S.XXI llevará a cabo un servicio de comedor, en el que proveerá desayuno diario a todos los menores asistentes. Entre los diferentes alimentos que compondrán el desayuno cabe señalar:

- a) Lácteos bajos en grasas: queso, leche o yogur.
- b) Cereales: pan y cereales bajos en azúcares.
- c) Fruta: entera o zumos naturales.
- d) Aceite de Oliva Virgen.
- e) Embutidos magros.

Partiendo de esta información, los menús se plantearán teniendo en cuenta la legislación vigente y las pautas del Servicio de Salud mostradas a continuación:

Esta composición se ajustará a los casos de regímenes específicos por recomendación médica o cuestión religiosa. Las propiedades nutricionales y cantidades serán las fijadas para los comedores escolares.

Los menús deben elaborarse con alimentos del tiempo (frescos) y deben ajustarse a la edad del menor, adecuando las cantidades a las necesidades por edades.

El consumo del desayuno podrá ser dividido en dos fases: anterior a la llegada a los centros escolares y durante el recreo. Para preservar el desayuno, Gofand S.XXI deberá asegurarse que el alimento va en perfectas condiciones de conservación.

Los alimentos que se empleen para elaborar los menús han de tener:

- a) Calidad higiénica por medio de la gerencia de la seguridad alimentaria.
- b) Calidad nutritiva (suministro apropiado a la dieta diaria aconsejada de nutrientes, acondicionamiento calórico y los requisitos especiales).

Asimismo, Gofand S.XXI obtendrá ayuda del Servicio de Salud mediante la Sección de Promoción de la Salud referida a:

- a) Formación a la empresa asignada (Gofand S.XXI) sobre nociones vinculadas con la alimentación saludable, elaboración de menús, seguridad alimentaria y primeros auxilios.
- b) Inspección de los menús de desayunos.
- c) Acompañamiento y disposición diaria para cualquier duda sobre la actividad.
  - Actuaciones asociadas a la higiene e imagen personal

Asistencia y acompañamiento de los menores en el aseo, certificando una correcta ducha y fortaleciendo una autoimagen positiva, mostrándoles un adecuado uso de los utensilios asociados con la higiene básica matinal.

Control de la vestimenta de los menores antes de la salida hacia la escuela, permitiendo la modificación de la misma cuando esta no sea adecuada y facilitando las prendas necesarias.

Efectuar la limpieza diaria de toallas para el total de menores y de sus vestimentas en las situaciones que lo precisen.

Custodiar a los menores a los respectivos centros escolares o en su caso a la parada del autobús escolar.

Coordinar la ducha y aseo de los menores de forma íntegra: compra de productos, organización de la despensa, y limpieza y recogida de las áreas empleadas durante el aseo de los menores.

- Actuaciones asociadas a la escolarización y competencias sociales de los menores.

Se elaborará un sistema de llamadas telefónicas o presenciales (si la situación lo precisa) a los progenitores y menores con el objetivo de asegurar la asistencia al servicio en los horarios fijados y su posterior asistencia a los centros escolares.

Se mostrará a las menores normas de comportamiento en la mesa, favoreciendo la adquisición de hábitos alimenticios y sociales de convivencia.

Los menores participarán, acorde a su edad, en las tareas diarias orientadas al cuidado, orden y limpieza de las áreas empleadas.

Se llevarán a cabo dinámicas de intervención de los progenitores o tutores en la realización del servicio.

#### 7.5. Recursos.

La empresa Gofand S.XXI deberá proporcionar los siguientes recursos materiales:

- Material de limpieza e higiene:

Útiles para el aseo corporal: neceseres, cepillos, champú, gomillas y horquillas para el pelo, gel de baño, peines, gel de baño y manos, pasta, cepillos de dientes, pediculicida y liendreras entre otros. Las cantidades de dichos utensilios deben ser suficientes para asegurar el adecuado desarrollo del servicio.

Artículos de droguería: lavavajillas, guantes, fregonas, plástico de cocina, lejía, cubos, bolsas de basura, detergente para el suelo, escobas, bayetas, recogedores, papel de aluminio, servilletas, paños de cocina, bolsas de plástico, papel de secar, suavizante y detergente para lavadoras...

- Ropa: Una toalla y muda por menor: Camiseta de mangas largas, calzoncillo o braga, un par de zapatos, un chándal y un par de calcetines.
- Alimentos saludables teniendo en cuenta las indicaciones nutricionales señaladas por el Servicio de Salud para los menús diseñados. En esta línea, se proporcionarán los útiles necesarios para el abastecimiento de los menús: cubiertos, platos, bandejas, cuencos, tablas y cuchillos para cortar el pan, vasos y jarras de plástico...

De igual modo, Gofand S.XXI realizará al comienzo y al final del servicio un registro de los materiales inventariables que se localicen en las zonas designadas a las distintas funciones y que depositarán al terminar el contrato. Supervisando continuamente el material y llevando a cabo un inventario de las bajas de los mismos.

#### 7.6. Transcripción de la entrevista del monitor A

- E (Entrevistador)
- A (Monitor A)

E: Formación

A: Trabajador Social

E: Ocupación en el servicio

A: Monitor

E: ¿Cómo llegaste a formar parte del servicio?

A: A través de una conocida que había trabajado previamente en el Vacíe.

E: ¿Habías trabajado anteriormente con menores en situación de exclusión?

A: Sí. En el polígono sur de Sevilla, en diferentes entidades.

E: ¿A nivel personal como te has sentido realizando este servicio?

A: A ver en primer lugar es un servicio nuevo para mí porque había trabajado sobre todo en la dinamización y en la intervención con menores y no me... y no había estado nunca en una situación en la que tuviera que... lavarlos y atender necesidades tan básicas. El servicio me ha encantado, me ha.. me ha gustado mucho pero... te das cuentas de diferentes circunstancias que no gustan tanto.

E: En cuanto al desarrollo del servicio, ¿cuántos niños y niñas han asistido regularmente al servicio?

A: Regularmente hemos tenido una media entre... contando niños y niñas de unos 18 a 20.

E: ¿Te has encontrado con muchos inconvenientes a la hora de realizar el servicio?

A: No

E: ¿Cómo ha sido la relación con los niños y niñas que participan en el servicio?

A: Muy buena y muy sana.

E: ¿Has tenido alguna mala experiencia en el desarrollo del servicio?

A: Em... no. Me lo esperaba... me esperaba tener más problemas.

E: y... ¿cuál ha sido la experiencia más positiva a lo largo del servicio?

A: En realidad las relaciones con algunos de... de los niños y con las madres de los niños.

E: En tu opinión, ¿la comunicación entre los monitores ha sido eficaz en todo momento?

A: Sí, mayormente sí.

E: ¿Cómo ha sido la relación con las familias?

A: Al principio como éramos nuevos y extraños y ellas ya estaban acostumbradas... porque claro sobre todo son mujeres... eh... estaban acostumbradas a la anterior asociación pues un poco... chocante, pero sabía por experiencia en el polígono sur que te van probando los primeros días y la relación hoy por hoy ya es buena con las madres y sana.

E: ¿Piensas que se han involucrado todas las familias por igual?

A: No todas las familias se han involucrado del mismo modo... hay muchas familias que no traen a los niños, otras que si los traen pero no muestran implicación y otras que si los traen y les traen la ropa limpia y se muestran atentos acerca de la ropa que se le pone, que se le da de desayunar, etc.

E: y, ¿piensas que agradecen el servicio?

A: Sí, mayormente sí lo que pasa que claro... todo tenemos un pequeño orgullo que nos hace actuar de un determinado modo con lo demás y no reconocer ciertas cosas pero sí tanto que nosotros estamos por ellos como ellos ahí están por nosotros.

E: Con relación a los resultados logrados, ¿has percibido alguna evolución o cambio en los menores desde el primer día hasta hoy?

A: Sí, eh... algunos el primer día no tenían los automatismos que tienen hoy, es decir había habido un parón en el servicio de tres meses que lo habían llevado las madres pero claro... las madres traían a sus propios hijos y no se encargaban de los que no... no los traía las madres entonces había ciertos automatismo que no tenían como lavarse los dientes sin decirles nada, recoger su vaso del comedor sin tener que decírselo... no todos pero muchos sí y... y la ropa meterla dentro de la bolsa y hoy por hoy todos los hacen y... la actitud igual.

E: ¿Crees que el servicio les ha ayudado a adquirir hábitos de higiene y alimentación?

A: Eh... sobre todos hábitos de higiene, de alimentación no. La alimentación que tenemos es la alimentación básica que toma desgraciadamente cualquier niño que toma cola cao, galletas y poco más.

E: Y, ¿piensas que el servicio les ha ayudado a nivel personal? ¿Qué ha reforzado su autoestima?

A: Al menos en una pequeñita parte sí. Nosotros... al menos yo como monitor utilizo mucho la dinamización para intervenir con ellos y eso hace que... eso hace que el ánimo se le suba por las mañanas y también con las pequeñas bromas de vestirlo eso les hace empezar a ponerse ropa que antes no se pondrían.

E: ¿Consideras que el servicio ha fomentado en los niños y niñas valores como el respeto, la tolerancia o la buena convivencia?

A: Eh no, no porque el servicio no... sino porque no existe el tiempo para ello.

E: ¿Crees que los objetivos iniciales del servicio se han cubierto íntegramente?

A: Algunos si y otros no ... tenemos un caso de una chica que tiene diversidad funcional y nuestro servicio debe atender a... a todos los menores que están inscritos en esta lista, que tengan ese servicio y no se la ha querido atender por el simple hecho de tener diversidad funcional y que tiene unas necesidades especiales... ella no controla esfínteres o viene de casa ya con pis y caca y... por encontrarse una dificultada añadida en el lavado de esa chica, se ha echado para atrás para que no tengamos que lavarla nosotros.

E: Con relación a los recursos, ¿habéis tenido suficiente? ¿os ha faltado en algún momento?

A: En algún momento si que hemos echado en falta recursos... te explico por qué... porque nosotros trabajamos para una empresa no es una asociación, entonces esto que significa que al ser empresa no puedo obtener recursos gratuitos por parte de otras entidades, ya sea el banco de alimentos, ya sea otro tipo de organizaciones benéficas... entonces todo lo tenemos que... lo tiene que subvencionar la propia empresa. No sale igual de rentable cuando te da el banco de alimentos pan, leche, cola cao y otras entidades ropa que cuando lo tienes que comprar tú. Entonces sí nos hemos visto muchas de las veces en necesidad de calcetines, ropa interior... por no poder subvencionarla.

E: y, ¿Cómo gestionabais los recursos con los que contabais?

A: Sí, tenemos un planing para la semana en cuestión del desayuno... un día galletas, otro día krispies, otro día tostada y otro día galletas. Vimos que las tostadas no salían rentables y eliminamos las tostadas y ahora tenemos galletas y krispies. La leche... vimos que los niños no se terminaban nunca el vaso de leche entero, entonces empezamos a echarle la leche por la mitad y con eso ha sido suficiente.

E: ¿Piensas que es necesario más personal o es suficiente con el que ya trabaja en el servicio?

A: Es necesario más personal.

E: Con relación al desayuno, ¿Cómo preparabais el menú? ¿existía un plan previo de reparto de alimentos para cada día de la semana?

A: Si, intercalábamos por día.... Un día galletas, al día siguiente krispies.

E: ¿Habéis recibido algún tipo de ayuda externa (asociación, ONG...)?

A: Hemos recibido por parte de los educadores sociales que trabajan en el centro de servicios sociales de allí... hemos recibido ropa que traían de colegios, pero no... y también mucha ropa que hemos puesto los voluntarios y monitores que traíamos de casa, de amigos... pero no, de ninguna asociación o entidad.

E: En cuanto a las instalaciones, ¿consideras que están equipadas adecuadamente para el desarrollo del servicio?

A: No, eh... tienen carencias. Por ejemplo, en las duchas tienen... ambas duchas... la de niños y la de niñas cuentan con un termo grande, bastante grande pero claro hay una dificultad que... cuando abres una ducha y quieres abrir otra el agua no funciona bien, es decir si en una ducha sale el agua caliente en la otra sale fría y viceversa. No puedes tener dos duchas abiertas al mismo tiempo y que el agua salga caliente en... en ambas y eso trae problemas. Por lo demás todo está correcto... bastante sucio nos lo encontramos, muy sucio... me parece... me creó... no sé, cuando vi que en un sitio que se trabajaba con menores y además en un servicio de atención primaria como es las duchas que estuviera todo tan sucio... me causó sensación desde luego.

E: ¿Qué aspectos del servicio mejorarías?

A: Mejoraría el... el sueldo de los monitores, el sueldo de los monitores para empezar. Mejoraría también el tema de la diversidad funcional de la chica con estas circunstancias y... mejoraría también la compra de alimentos más beneficiosos para la salud y que conlleven también una evolución.

E: ¿Cuál crees que es el punto fuerte del servicio?

A: Pues... sinceramente diría que el buen rollo con los menores y entre los monitores. Pienso que... al fin y al cabo se ha creado una buena armonía entre nosotros y eso se ha transmitido al resto de los niños y niñas.

E: Y, ¿en qué aspectos piensas que tu colaboración ha podido ayudar más?

A: No sé tengo buen humor... creo que eso ayuda.

E: ¿Piensas que se han cumplido tus expectativas iniciales en el servicio?

A: Sí, las he superado.

E: Bueno pues ya estaría terminada la entrevista... muchas gracias por tu participación.



#### 4.7. Ejemplo de codificación de las entrevistas

##### **Reporte de consulta**

---

UH:    Análisis resultados TFG

File:   [C:\Users\Iván Martín Saldaña\Desktop\Análisis resultados TFG.hpr7]

Edited by:    Super

Date/Time:   2019-05-19 17:11:54

---

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 3 documentos primarios en consulta

3 Citas encontradas por consulta:

"Formación profesional"

---

**1:1 A: Trabajador Social (@595-@573)**

**2:1 B: Pedagoga (@595-@570)**

**3:1 C: Pedagoga (@594-@571)**