



FACULTAD DE EDUCACIÓN DE PALENCIA

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

**USO DE LAS TICs PARA MEJORAR LA LABOR
EDUCATIVA EN UN CENTRO DE MENORES**

**Estudio de Caso de los Hogares Juan de la Cruz de
Segovia**

TRABAJO FIN DE GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

AUTOR/A:

Diego González Pascual

TUTOR/A:

José Miguel Gutiérrez Pequeño

Palencia, 14 Febrero 2020



RESUMEN

El presente Trabajo de Fin de grado es un informe de Estudio de Casos que trata de compartir la implementación del uso de TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) en el centro de protección de menores “Hogares Juan de la Cruz”, situado en Segovia, España. Presenta diferentes herramientas y hace una valoración del equipo educativo sobre la mejora en la consecución de objetivos, así como un marcado incremento en la eficiencia. Todo ello repercute en una intervención mejor para los menores.

PALABRAS CLAVE

TIC, centros de protección, centros de acogimiento residencial, educador social.

ABSTRATC

This Final Degree Project is a Case Study report that tries to share the implementation of the use of ICT (Information and Communication Technologies) in the child protection center “Hogares Juan de la Cruz”, located in Segovia, Spain. It presents different tools and assesses the educational team on the improvement in the achievement of objectives, as well as a marked increase in efficiency. All this means a better educational intervention for minors.

KEY WORDS

ICT, Childhood Selfcare System, Residential care, social educator, child center educator

INDICE

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	6
1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 Objetivos	7
1.2 Justificación	7
1.3 Preguntas de investigación	9
1.4 Relación con las competencias del título	10
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
1. MARCO TEÓRICO.....	11
1.1 TIC.....	11
1.2 Protección de menores	16
1.3 Los Hogares Juan de la Cruz	20
1.4 Estado del arte	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	23
1. PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN	23
2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
3. FUNDAMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS.....	26
4. CUESTIONES ÉTICO METODOLÓGICAS.....	28
5. TÉCNICAS DE OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	29
5.1 La entrevista etnográfica.....	30
5.2 La observación participante	31
6. ANÁLISIS DEL RIGOR DEL ESTUDIO.....	31
6.1 Credibilidad:	32
6.2 Transferibilidad:	32
6.3 Dependencia:	33

6.4 Confirmabilidad:.....	33
6.5 Validez catalítica:.....	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN: CAMBIOS INTRODUCIDOS	35
1. CORREO ELECTRÓNICO:	35
2. DENUNCIAS:	36
3. FIRMA ELECETRÓNICA:.....	37
4. USO DEL SERVICIO EN LA NUBE (DRIVE):	37
5. USO DE APLICACIÓN DE MENSAJERÍA INSTANTANEA:	38
6. USO DEL CONTTROL PARENTAL	39
7. DIARIO DIGITAL:	41
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	46
1. DISCUSIÓN:.....	47
Bibliografía.....	50
ANEXOS	54
1. ANEXO 1: CONTRATO DE INVESTIGACIÓN.	54
2. ANEXO 2: GUION DE LA ENTREVISTA.	55
3. ANEXO 3: TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA.	56
4. ANEXO 4: GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN DIARIO ELECTRÓNICO.	61

INDICE DE FIGURAS

- Figura 1: *Definición de las TIC según diferentes autores* p. 12
- Figura 2: *Evolución cronológica de los menores tutelados en la CC.AA de Castilla y León y en la provincia de Segovia* p. 17
- Figura 3: *características del estudio de casos* p. 24
- Figura 4: *Fases de un estudio de casos* p. 26
- Figura 5: *Criterios de rigor científico en investigación cualitativa* p. 31
- Figura 6: *Ejemplo del formulario para el diario electrónico de los Hogares.* P. 42
- Figura 7: *Ejemplo de diario electrónico en formato Excel.* P. 43

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Fin de Grado se presenta en 5 bloques buscando la complementación en la redacción entre la guía de elaboración del trabajo de fin de grado y las propuestas de presentación de un informe de estudio de caso elaborada por Ceballos (2006). El primer bloque, el presente, servirá como su nombre indica de introducción, analizando en el mismo los objetivos planteados, así como justificar el tema seleccionado y la relación con las competencias adquiridas en el título.

El segundo bloque presentará la fundamentación teórica de la investigación, y se dividirá en dos grandes apartados. Los mismos, que componen el presente trabajo de investigación, serán: La protección de menores y el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (A partir de ahora TIC). Además de esta separación temática, se va a presentar haciendo uso de un marco teórico por un lado y del estado del arte por otro.

El tercer bloque tratará sobre la metodología de la presente investigación. Se va a enfocar la misma desde el paradigma cualitativo, usando la metodología del estudio de caso (a partir de ahora E.C.), y dentro de la clasificación propuesta por (Stake, 1998) un estudio de caso intrínseco.

El cuarto bloque analizaremos los resultados del proyecto, el efecto que han tenido la introducción de las diferentes mejoras y los resultados de estas. Además, también analizaremos las informaciones recogidas (Principalmente de la observación directa y participantes y de la entrevista a un informante clave).

El último apartado lo emplearé en las conclusiones y en las posibilidades de futuro y de seguir progresando e introduciendo más innovaciones que mejoren el resultado perseguido, mayor bienestar y felicidad en los menores en protección.

1.1 Objetivos

Los presentes objetivos de la investigación han ido surgiendo a través del desarrollo de la labor profesional de manera espontánea, ante distintas necesidades que se iban observando y buscando lo siguiente:

Objetivo General:

- Mejorar la intervención y la labor educativa en el desarrollo profesional con los menores del centro “Hogares Juan de la Cruz”

Objetivos específicos:

- Maximizar la cantidad de información relativa a cada menor para poder buscar explicación a comportamientos.
- Agilizar trámites.
- Evaluar el ambiente de convivencia.
- Maximizar la comunicación entre miembros del equipo educativo.
- Facilitar y flexibilizar las posibilidades de trabajo

1.2 Justificación

En primer lugar, presentarme. Este aspecto es muy importante pues, al tratarse de un E.C. conviene realizar un apartado que explicita la preparación y antecedentes del investigador, como propone Ceballos (2006). Mi nombre es Diego González Pascual, cursé la diplomatura en Educación Social en los años 2008/2011 aún con el Plan de estudios antiguo. Posteriormente, en el año 2015 y tras pasar por diferentes proyectos educativos comencé a trabajar en un centro de protección a la infancia en la ciudad de

Segovia, “los Hogares Juan de la Cruz”, un centro con la tipología de “Vivienda-Hogar”, en el cual realizó las labores de educador desde hace 5 años.

Complementando el trabajo en el centro de protección, realicé también estudios de máster en la universidad de Valladolid en el campus de Segovia, siendo el mismo: “Máster en investigación en Ciencias Sociales: Educación, Comunicación audiovisual, economía y empresa”. Fue sobre todo gracias a este máster que obtuve las herramientas y conocimientos de investigación y de uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la misma, pues el uso que tenía previamente era de nivel usuario.

Desde la participación activa en todas las labores encomendadas a los educadores en el centro, tanto en la realización de informes como en el trabajo diario de acompañamiento, me fui percatando de la falta de introducción de las TIC y de la falta de introducción de herramientas de nuevas tecnologías que podían facilitar y mejorar la labor educativa con el objetivo último que esta mejora se transfiera a los niños y adolescentes con los que trabajamos a diario. Es decir, fue a raíz de una observación directa no dirigida que me fueron surgiendo dudas y preguntas que han dado cuerpo a la presente investigación.

Así pues, en el presente trabajo voy a tratar de explicar los cambios que se han ido introduciendo y que se explicarán más adelante, los cuales surgen de mi inquietud personal por estar en continua mejora. Las TIC son herramientas que han venido para quedarse y que, pese a que pueda haber detractores, son de gran utilidad para todos los aspectos que nos rodean, de ahí mi interés en incorporarlas. Así pues, y con esto mente, se han ido introduciendo diferentes cambios que motivan la elección de esta investigación de cara a (1) reevaluar los cambios introducidos en el centro para continuar en proceso de mejora y (2) dar a conocer diferentes herramientas que están siendo funcionales y útiles a profesionales de otros centros para que si lo consideran lo puedan incorporar a su labor profesional. Estos cambios que se han ido introduciendo al aplicar un enfoque más digital frente al analógico que se encontraba instaurado ha ido facilitando diferentes aspectos del trabajo de los educadores y profesionales que trabajamos en el centro.

También me resulta interesante y considero que el presente trabajo tiene una utilidad importante, pues si bien es cierto que existen diversos estudios y publicaciones que tratan

de abordar el dotar de mayor seguridad en el uso de las redes sociales y de las nuevas tecnologías a los menores que residen en centros de protección o como implementar herramientas informáticas para la labor pedagógica con los menores, en la revisión de la teoría que se ha llevado a cabo para la realización del presente estudio, no se han observado que existan otros estudios que hablen específicamente de aplicaciones de las TIC para la mejora del desempeño profesional en este sector de la protección a la infancia. Eso no quiere decir que no se esté llevando a cabo en otros lugares, pues una de las taras que caracteriza a la educación social es la falta de publicaciones sobre nuestro desempeño profesional, así como la existencia de diversos artículos con conocimiento transferible., las cuales, y esto es lo relevante, pueden ser de utilidad para otros profesionales que se encuentren con preguntas parecidas y no hayan encontrado respuesta a las mismas

1.3 Preguntas de investigación

Estas preguntas, al igual que los objetivos serán las que sirvan de guía para la elaboración de la investigación. Estas preguntas han ido surgiendo a título personal propio en el desempeño diario de mi trabajo, y se han ido trasladando puntualmente al resto del equipo educativo de los Hogares Juan de la Cruz para buscar solución adecuada. En este sentido, quiero destacar el apoyo que he tenido por parte de la dirección del centro para ir implementando las diferentes medidas, así como el apoyo del resto del equipo que las han valorado positivamente. Si bien posteriormente se explicarán los cambios introducidos, presentar en este apartado como era el proceso de la formulación de las preguntas de investigación. Así, por ejemplo, nos surgían conflictos con los adolescentes por incumplimiento de los horarios en el uso de los ordenadores, negándose a apagarlos cuando les correspondía. Ante esa situación, se busca como evitar un conflicto que puede escalar dadas las características de alguno de los menores, por lo que se busca como solución la incorporación del comando “Shutdown -s -t XXX (Tiempo deseado en segundos)” a través de la consola de mandos. Este método se explica en reunión de equipo educativo, se hace una labor didáctica con el resto de los profesionales de cara a unificar herramientas y evitar conflictos, algo que así sucede. Este tipo de preguntas e

interrogantes que buscan solucionar problemas que surgen en el día u optimizar y dotar de eficacia y eficiencia nuestro trabajo es el que ha ido guiando la introducción de las TIC.

1.4 Relación con las competencias del título

Dado que el presente trabajo de fin de grado se realiza de acuerdo con el plan de estudios actual, considero importante destacar el desfase que existe entre la formación inicial que yo a nivel personal recibí en mis estudios y lo que hubiera sido deseable para facilitar la incorporación de las diferentes herramientas que se han ido introduciendo. En el plan de estudios 2000, la única asignatura con relación directa fue “Nuevas tecnologías aplicadas a la educación”, la cual hacía un planteamiento teórico de la situación y ventajas y riesgos de las redes sociales, pero no dotaba de herramientas para la aplicación en contextos educativos. Pese a ello, nos centraremos en las competencias del grado de educación social de la Universidad de Valladolid y del presente Campus de la Yutera.

- Competencias instrumentales: Se ha hecho uso de todas ellas. Especial relevancia cobra la G5 de utilización de las TIC en el ámbito de estudio y en el contexto profesional. En este aspecto, se puede decir que el presente trabajo trata del desarrollo de esta competencia, complementándola con formación adicional.
- Competencias específicas: Nuevamente nos encontramos que ha sido el uso y complementación entre ellas las que ha permitido la conclusión del presente TFG. Pese a ello, considero especialmente relevante la E37, es decir, la producción de medios y recursos para la intervención educativa, así como la E4, “diagnosticar situaciones complejas que fundamenten el desarrollo de acciones socioeducativas”, el cual ha ido dando lugar a la búsqueda de soluciones implementando herramientas del ámbito de las TIC.

CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1. MARCO TEÓRICO

El presente marco teórico se circunscribe a dos ámbitos bien definidos: Por un lado, las TIC y por otro los sistemas de protección de menores, y de manera más específica el de la CC.AA. de Castilla y León. Posteriormente se hace primordial la elaboración de búsquedas cruzadas de artículos entre ambos conceptos claves a través del uso de estrategias de búsqueda de información (descriptores, operadores lógicos, operadores de proximidad, uso de comillas...) Con ello pretendemos elaborar posteriormente del marco teórico, entendiendo este como el conocimiento mínimo necesario de cara a la comprensión y elaboración de la investigación, el estado del arte. En el mismo se trabajará sobre las investigaciones más recientes que han tratado de dar respuesta a la cuestión planteada.

1.1 TIC

Para la elaboración de este apartado nos vamos a centrar en la definición de los diferentes términos que se emplean al respecto y cuales son sus historias y sus definiciones. La mayoría de los artículos que relacionan las TIC con la investigación y trabajo educativo y pedagógico se centran en la investigación reglada y formal, por lo que desde el ámbito informal y no formal que se trabaja en la educación social, y más específicamente en el desempeño en un centro de menores observamos que vamos con cierto retraso en la incorporación de estas. Comencemos con las decisiones:

- Nuevas Tecnologías (NN.TT.): Este fue el primer término que se comenzó a emplear con la llegada de los primeros avances de la informática. Se encuentran muy ligadas a este aspecto y tuvieron su especial hito en la incorporación a domicilios particulares y escuelas de PC (Personal Computer).

- TIC (Tecnologías de la información y comunicación): Este comienza a emplearse especialmente con la llegada en los años 90 de la World Wide Web. Es a partir de este momento que la informática obtiene un valor añadido muy importante con el acceso a la información. En un primer momento ambos términos, NN.TT y TIC se intercambian y se simultanean en el uso, pero con el paso del tiempo el termino NN.TT va quedando obsoleto, principalmente por el uso del termino “nuevas”. En los aspectos tecnológicos la consideración de nuevo es algo muy efímero.

Castells (1998)	Conjunto de tecnologías desarrolladas en el campo de la microelectrónica, la informática, las telecomunicaciones, la televisión y la radio, la optoelectrónica y su conjunto de desarrollos y aplicaciones.
Cabero (2000)	Instrumentos técnicos que giran en torno a los nuevos descubrimientos de la información. Medios eléctricos que crean, almacenan, recuperan y transmiten la información de forma rápida, y en gran cantidad, y lo hacen combinando diferentes tipos de códigos en una realidad hipermedia.
UNESCO	El conjunto de disciplinas científicas, tecnológicas, de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de la información, sus aplicaciones; las computadoras y su interacción con hombres y máquinas; y los contenidos asociados de carácter social, económico y cultural.
La Prensa digital	Conjunto de tecnologías que se unen para atender las demandas del uso y el acceso al conocimiento e información de las sociedades.
Pérez García (1997)	Contempla una dimensión técnica y otra expresiva que generan una transformación de los entornos comunicativos.
Gisbert y otros (1992)	Conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información
Bartolomé (1995)	Últimos desarrollos tecnológicos y sus aplicaciones

Figura 1: *Definición de las TIC según diferentes autores.* (Meneses Benítez, 2007, pág. 69 y 70)

Una vez hemos introducido los dos términos más importantes y que pueden generar confusión debido al uso indiscriminado que se ha venido realizando de ambos, pasamos a hablar de la evolución cronológica que estas tecnologías han tenido.

Nos tenemos que situar a principios de los años 80 para ver el inicio de la apertura del acceso a las NN.TT. con la venta al público del primer PC, el IBM (International Business Machine). Es a partir de este momento que se comienza a hablar de NN.TT. y es importante puntualizar que hablo de apertura en el acceso y no de democratización por el elevado precio de los equipos en estos primeros momentos. Así, fueron pocos y muy prestigiosos los primeros centros educativos que comenzaron a introducir su uso, especialmente a través de “la informática en los colegios”. En este primer momento comienzan a surgir debates sobre el uso que se debe dar a estas NN.TT. y a las posibilidades que ofrecen los ordenadores: 1) tenemos un grupo que considera las nuevas tecnologías como un nuevo soporte para continuar con su labor educativa; 2) tenemos un grupo de profesores que considera que los niños pueden aprender en primer momento a usar los ordenadores para posteriormente cambiar la manera en la que aprenden los conocimientos. Si atendemos a la definición de (Santos Guerra, 1993) nos encontramos ante el modelo de docente transmisor de conocimientos frente al docente que guía y acompaña en el desarrollo y aprendizaje de los educandos, es decir, que el niño pase de ser un sujeto pasivo de su educación a un sujeto activo de su conocimiento y de su proceso de aprendizaje.

Será a mediados de los años 80 que se comienza a implantar las NN.TT. en el mundo educativo, pero en este momento seguimos refiriéndonos a la informática principalmente.

El proceso de implantación se ha dado en tres grandes fases:

1. Consideración de la informática y de las NN.TT como un tema de estudio. Ante una tecnología nueva se hacía necesario enseñar en su uso más básico previamente a otros aspectos más innovadores. Así, en las escuelas y universidades se centra en el estudio de diferentes programas informáticos, sistemas operativos y en los últimos años en el correcto uso de la navegación en la red.

2. Los sistemas informáticos como una herramienta en el desarrollo de la labor administrativa. De cara a la realización de una gestión más eficiente y eficaz de los centros.
3. Por último, llegaríamos a la implicación de las NN.TT como un recurso y herramienta educativa. Supone un cambio en la metodología de trabajo por lo que es algo muy costoso de trabajar e implantar, debiendo ser imprescindible la implicación del alumnado para el correcto desarrollo de sus procesos de aprendizaje.

Como ya se ha mencionado previamente, es en la década de los 90 en la que llega la World Wide Web, la cual cambia todo. Es entonces cuando la comunicación y el acceso a la información cambia la concepción de la informática y se comienza a hablar del término TIC, el cual dependiendo de los autores se sustituye por el de NTIC (Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación). De este modo. Con el paso de las últimas décadas en el profesorado se ha ido incorporando cursos de formación y se han ido adquiriendo diferentes elementos para los centros educativos que han fomentado su conectividad y acceso.

Paralelamente a estos cambios tecnológicos, diferentes autores como (Cobo & Moravec, 2011) hablan de los cambios que se van produciendo en la sociedad, lo cual se puede enlazar con los cambios que se van produciendo en la Web y que (Latorre Ariño, 2018) explica de manera muy acertada.

Así, nos encontramos en un primer momento con una Web 1.0, la cual presenta únicamente documentos de texto, con una enorme limitación para la generación de conocimientos nuevos, así como para la interacción. Nos encontramos con sujetos pasivos frente a la información, es una mera herramienta de transmisión de conocimientos escritos. De esa web estática pasamos a la llamada web 2.0. en la que se fomenta el intercambio de información entre usuarios, favoreciendo el trabajo colectivo y la generación de conocimiento nuevo. Esta fase de la historia de la Web es la que se conoce como “Web Social” dada la importancia de herramientas como blogs, foros, chats y redes sociales. Es en este momento que se produce un cambio fundamental en cuanto a la

relación que tenemos con las redes sociales. Aquí enlazamos con la concepción de sociedad 2.0 que presenta (Cobo & Moravec, 2011) y que podemos resumir como aquella etapa en que las personas y las tecnologías sociales conllevan una serie de influencias tan importantes que influyen hasta en la forma de pensar de los individuos. Es en este momento en el que ya podemos hablar de la democratización del acceso a la información, con el ejemplo más claro en Finlandia, donde el acceso a internet es un derecho garantizado para todos los ciudadanos desde el 2010.

En cuanto a la Web 3.0 está gestionada en la nube. Los motores de búsqueda recogen nuestros datos y los analizan para dotar a cada internauta de una experiencia personalizada, basada en sus patrones de búsqueda y sus gustos. La conexión y el uso de información entre dispositivos también es uno de los elementos distintivos, dotando de flexibilidad y accesibilidad a los conocimientos y las informaciones, así como a un almacenamiento más dinámico de la información. También potencia la interconectividad de la fase anterior.

El último escalón al que llegamos es la Web 4.0, en la que un gesto o una frase desencadena todos los procesos de búsqueda de manera automatizada. Así, la domótica y el control de los asistentes por voz son grandes ejemplos. También el uso de bots es un aspecto para tener en cuenta, con ejemplos como el trading algorítmico (Camacho, 2018).

Entrando en el futuro, nos encontramos con la perspectiva de una tecnología que avanza de manera exponencial: Computación cuántica, uso de criptomonedas y en general unos cambios que actualmente nos resultan inconcebibles, pues a mayor es la capacidad tecnológica mayor y más rápido será su evolución.

Con estos elementos de análisis en mente podemos encuadrar los cambios que se han ido introduciendo en el Hogar Juan de la Cruz, los cuales serán relacionados con el presente marco teórico en el Capítulo V epígrafe de “Discusión”

1.2 Protección de menores

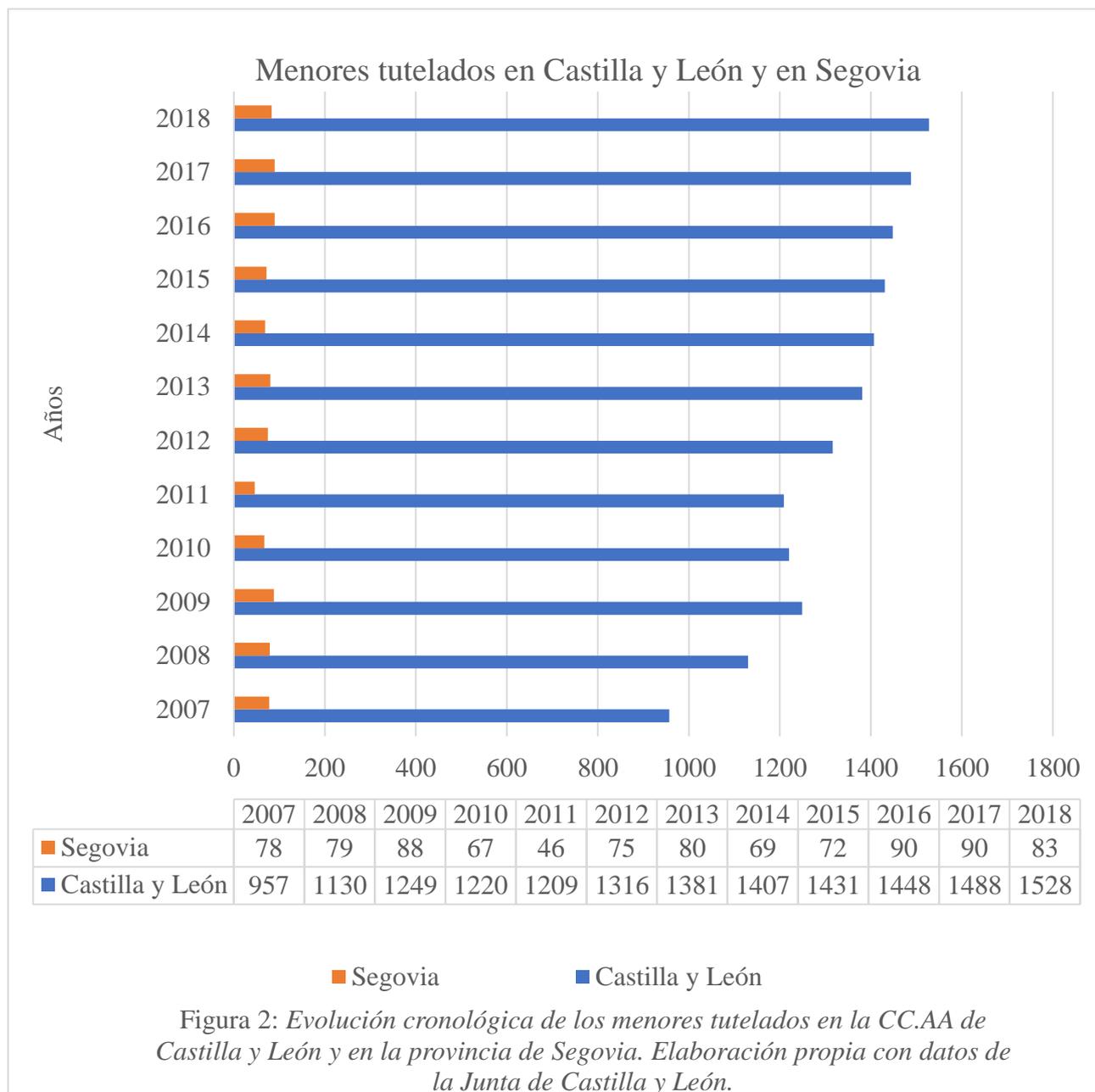
En este apartado considero que la mejor aproximación es hablar de la clasificación de, por un lado, 1) tipos de maltrato que pueden sufrir los menores; 2) tipos de maltrato a la infancia dependiendo de la gravedad; 3) Tipos de recursos que se emplean; 4) Modalidades de acogimiento residencial.

A través de esos elementos pretendo dotar al lector de una idea aproximada del funcionamiento de la protección de menores en el ámbito de Castilla y León, pues en España la competencia de Servicios Sociales se encuentra transferida a las Comunidades Autónomas.

Por poner en contexto la situación en Castilla y León, y más específicamente en la provincia de Segovia que es en el contexto territorial que se desarrolla el E.C. que aquí se presenta, se elabora histograma con datos cuantitativos sobre los menores tutelados, principales usuarios de los recursos de acogimiento residencial (También es posible una guarda voluntaria a solicitud de la familia como se verá posteriormente pero no es la norma).

Para entender la figura 2, considero importante hacer ciertas puntualizaciones:

1. La población de Segovia con respecto a la de la CC.AA, si bien varía levemente se encuadra, entre los años 2007 y 2018 en el intervalo entre el 6,25 y el 6,35%.
2. La proporción de menores tutelados en Segovia con respecto al porcentaje anterior fluctúa dependiendo de los años. En el 2007 por ejemplo lo supera en más de punto y medio (8,15%), frente al 2011 en el que queda en el 3.8%, casi la mitad. Pese a esos máximos y mínimos, la media del porcentaje de tutelados en Segovia es menor que la de CC.AA.



Comenzando con la clasificación de los tipos de maltrato en la infancia, y pasando únicamente a enumerarlos para facilitar la lectura, nos encontramos ante: 1) Maltrato físico; 2) Maltrato emocional; 3) Negligencia física; 4) Negligencia emocional; 5) Abuso Sexual; 6) Explotación laboral; 7) Inducción a la violencia; 8) Modelo de vida en el hogar inadecuado para el niño; 9) Imposible cumplimiento de las obligaciones parentales; 10) Síndrome de Münchhausen por poderes; 11) Maltrato institucional; 12) abandono.

Como podemos observar, son varios los derechos que se tratan de proteger a través de la tipología de los maltratos. Todos ellos además se pueden dar en un gradiente muy amplio, lo que generará mayor o menor daño en los menores, así como dar pie a diferentes estrategias de protección por parte de los Servicios Sociales.

En cuanto a la gravedad en que se pueden cometer los diferentes maltratos previamente enumerados, encontramos nuevamente un gradiente que se extiende desde: situaciones de riesgo leve a los casos más graves que es la situación de desamparo. De manera nuevamente breve, pero dejando la referencia para si el lector considera profundizar en alguna de ellas nos encontramos con:

- Situaciones de riesgo leve: La intervención en estos casos se llevará a cabo por quien haya detectado la misma en colaboración con las Corporaciones locales (CEAS). La conducta maltratante se da con una intensidad mínima y es poco frecuente.
- Situación de riesgo moderado o grave en la que se cuenta con el apoyo de la familia: Ya nos situamos en una situación en la que el menor ha sufrido daños o los va a sufrir en un futuro inmediato. Se establece por parte de los CEAS en estos casos un plan de intervención para salvaguardar el bienestar del menor dentro del núcleo familiar.
- Situación de riesgo grave en la que se hace necesaria la separación del menor del núcleo familiar mediante la asunción de guarda a solicitud de los padres: Ya en este punto entra a participar la Gerencia Territorial de Servicios Sociales, la cual, en colaboración con el CEAS trabajará en el establecimiento de un plan de intervención buscando la reunificación familiar.
- Situación de riesgo grave sin colaboración o acuerdo con los padres: Se da cuando los planes de intervención familiares que gestionan los CEAS no son aceptados por parte de los padres. En este caso, el CEAS solicitará a la Gerencia Territorial que declare al menor en situación de riesgo. Si con la declaración de riesgo los padres siguen sin aceptar el Plan de intervención familiar, se procede a declarar al menor en situación de desamparo.
- Situación de desamparo: Es la más grave de todas. Los efectos del maltrato pueden llegar a hacer peligrar la integridad física y emocional del menor y provocar daños

significativos en el mismo, así como en casos que por sus características el menor sea especialmente vulnerable (Discapacidad, corta edad...) En este caso, la Gerencia Territorial asume la tutela de los menores.

Para dar respuesta a todas estas situaciones que se han explicado, los Servicios Sociales, que trabajan en red tanto entre instituciones públicas como con agentes privados, ya sea a través de conciertos o colaboraciones puntuales, tiene distintas herramientas para tratar de corregir las situaciones. Así, existen 1) Protección y tutela de menores; 2) programas de apoyo a las familias; 3) Programas de acogimientos familiares; 4) Acogimientos en centros: Este es el programa que nos ocupa en el presente E.C.; 5) Adopciones en todas sus modalidades; 6) Apoyo a la vida adulta; 7) Atención y reinserción a jóvenes infractores; 8) Promoción de los derechos y prevención del maltrato infantil.

Al fin y al cabo, se pueden considerar todas las herramientas que se han presentado como un tipo de prevención, ya sea 1ª, 2ª o 3ª.

Prosiguiendo con la guía del lector al ámbito más concreto del acogimiento residencial, entramos a explicar los diferentes tipos de este, terminando la presentación de este marco teórico hablando del centro en el que se desarrolla el E.C. Los tipos de centros que presenta la CC. AA de Castilla y León vienen reflejados en el (Junta de Castilla y León, 2004) son:

- Residencias de Acogida: centro para la atención inmediata o de urgencia con capacidad superior a 10 plazas.
- Residencias de protección: Centros para la atención integral de menores, con más de 8 años y con más de 10 plazas.
- Hogares de acogida: centro para la atención inmediata o de urgencia con capacidad no superior a 10 plazas.
- Vivienda Hogar: Centros ubicados en viviendas normalizadas no diferenciables de su entorno, con capacidad inferior a 10 plazas y que busca un clima análogo al familiar.
- Hogares tutelados: centros ubicados en viviendas no diferenciables con régimen de autogestión supervisada. Se busca para mayores de 14 años de cara a la

obtención de autonomía persona e integración sociolaboral al cumplir la mayoría de edad.

- Hogares, unidades y residencias para la socialización: Se destinan a menores con problemas de socialización e inadaptación social. La intervención es intensiva y terapéutica.

1.3 Los Hogares Juan de la Cruz

El presente E.C. se realiza en el centro de protección de menores Hogares Juan de la Cruz de la ciudad de Segovia. Este centro es privado, gestionado por las Hijas de la Caridad. Esta comunidad religiosa, con implantación internacional y que llevan trabajando desde el S. XVII, se caracterizan por el servicio a los más necesitados. Este es uno de los aspectos diferenciadores del centro en el que se realiza la investigación, al introducir una comunidad estable de profesionales que favorecen la estabilidad emocional de los menores, dotando de características análogas a las familiares. Así, frente a otros centros en los que la rotación de los trabajadores en los diferentes turnos puede generar ansiedad en los menores, en los Hogares Juan de la Cruz se trabaja siempre con la colaboración de una Hija de la Caridad que convive con ellos de manera continua. Además, la edad de las Hijas de la Caridad de los Hogares Juan de la Cruz les ha dotado de una experiencia, que complementa muy bien con la juventud de los miembros del equipo educativo. Además, el formar parte de una institución tan grande, con tantas obras, da la posibilidad de conocer experiencias similares en centros de otras comunidades y ciudades, así como dotar de una formación permanente a los trabajadores a través de cursos de formación y también de encuentros interprovinciales. Este es un aspecto muy importante en la educación social en la que, pese a que se trabaja en red con diferentes profesionales, no siempre es sencillo tener acceso a como se realiza el trabajo y las experiencias de otros centros de menores de colegas educadores.

Los Hogares Juan de la Cruz son dos centros con un concierto con la Junta de Castilla y León que se encuentran en viviendas unifamiliares pareadas en una urbanización. Sin distintivo e integrados en la comunidad, el centro se adscribe a la tipología de vivienda hogar. Cada uno de los dos Centros (Pues tiene conciertos por separado) tiene 6 plazas. Se trata de dotar de un ambiente lo más análogo al familiar, capaz de promover factores

de protección y compensación en los menores (Del Valle, Sainero Rodríguez, & Bravo Artenaga, 2011).

Además, el hecho de que sea una vivienda normalizada, permite poner énfasis en las redes de apoyo de los menores, pues “el apoyo social recibido por los adultos de los contextos extrafamiliares, y sobre todo el afecto, es el que parece tener una incidencia positiva en la adaptación de los menores, sobre todo en el ámbito escolar y familiar” (Martín & Dávila, 2008, pág. 229) Por este aspecto, uno de los pilares educativos de los Hogares lleva por título “Prog-amar desde y para el co-razón” haciendo referencia a la necesidad imperativa de darles afecto a los menores, añadiendo un elemento de destreza en la empatía a la hora de planificar, frente a la consideración de la programación como un instrumento técnico.

1.4 Estado del arte

El estado del arte, estado de la cuestión, hace referencia al intento de estructurar las diferentes teorías y estudios realizados previamente y que tiene relación directa con la presente investigación. Así, usando de base los aspectos teóricos de las TIC y de la protección de menores, podemos llegar a diferentes aspectos que son importantes de cara a entender la necesidad de la investigación. Así, trataremos de dar cuenta del avance en el ámbito de las TIC en centros de protección de menores.

Al respecto, el aspecto más relevante a tener en cuenta es el retraso que existe en la educación social, y específicamente en la educación en torno a la protección de menores, con respecto a los avances que se han ido generando en las TIC en la educación formal. Tanto a nivel de formación inicial, como principalmente de la oferta de formación permanente referente a las TIC se observa un desfase.

Del mismo modo, a nivel de publicaciones e investigaciones, nos encontramos con una aridez. Ya autores como (Bravo & Del Valle, 2009, pág. 49) nos indican que “a pesar de ser mucho los retos a afrontar por los hogares y centros de protección y numeroso los cambios acontecidos en cuanto a sus funciones y estructura, el acogimiento residencial sigue sin generar en nuestro país un volumen de investigación acorde a la importancia que tiene”.

Estoy totalmente de acuerdo con esa afirmación, pues la mayoría de los artículos e investigaciones, así como manuales de distintas CC. AA proviene en su mayoría de unos pocos grupos de trabajo, con especial preponderancia del Grupo de Investigación en Familia e Infancia de la Universidad de Oviedo). Esta tendencia debe irse invirtiendo, confiando en que la formación inicial más completa y que incluye aspectos relativos a la investigación que se produjo con el cambio a los nuevos planes de estudio sea capaz de generar una bibliografía más amplia y que permita interconectar conocimiento y experiencias entre distintos centros de trabajo de cara a lograr el objetivo principal, el cual es uno de los que incluimos desde los Hogares Juan de la Cruz:

“Hacer que los menores, niños, niñas y adolescentes sean felices”

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

1. PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente TFG se enmarca en el paradigma interpretativo. Por explicar muy brevemente la adscripción al mismo del trabajo, hay que explicar que no nos basamos en la clasificación clásica de Habermas sino en la clasificación de (López Pastor, 1998) que únicamente diferencian entre técnica y práctica. Este autor defiende que interpretativa y sociocrítica están tan unidas y tienen tantas cosas en común que no merece la pena separarlos, pues existe entre ambos una necesidad mutua y defendiendo la primacía de las similitudes frente a la diferenciación entre ambas. En lo que respecta al objetivo principal del presente estudio y de la labor que le ha dado cuerpo ha sido siempre el cambiar una situación concreta y buscar un potencial de cambio. Todos los participantes del equipo educativo han sido tratados como miembros cognoscentes. Los cambios que se han ido introduciendo han venido dados de la reflexión a través de la observación directa no planificada, y con posterioridad han ido surgiendo diferentes soluciones a los inconvenientes que se iban observando.

2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Como ya se ha mencionado anteriormente la metodología de la investigación seleccionada es la de Estudio de Caso. La selección de este viene determinada por las características que aporta y que concuerdan con los objetivos que pretendemos, a saber:

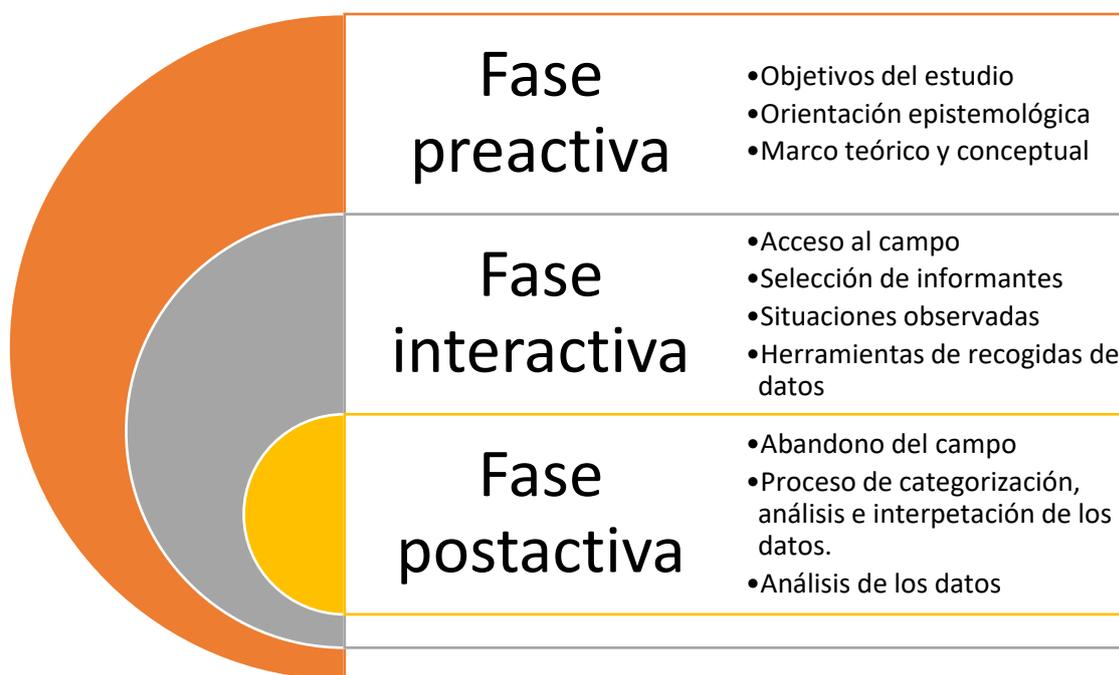
1. Realizan una descripción contextualizada del objeto de estudio. El principal valor de un estudio de caso consiste en desvelar las relaciones entre una situación particular y su contexto.
2. Son estudios holísticos. El investigador ha de tratar de observar la realizada con una visión profunda y, asimismo, ha de tratar de ofrecer una visión total del fenómeno objeto de estudio, reflejando la complejidad del mismo.
3. Reflejan la peculiaridad y la particularidad de cada realidad/situación a través de una descripción densa y fiel del fenómeno investigado.
4. Son heurísticos. Los estudios de caso tratan de iluminar la comprensión del lector sobre el fenómeno social objeto de estudio.
5. Su enfoque no es hipotético. Se observa, se sacan conclusiones y se informa de ellas.
6. Se centran en las relaciones y las interacciones y, por tanto, exigen la participación del investigador en el devenir del caso.
7. Estudian fenómenos contemporáneos analizando un aspecto de interés de los mismos, exigiendo al investigador una permanencia prolongada en el campo.
8. Se dan procesos de negociación entre el investigador y los participantes de forma permanente.
9. Los estudios de caso incorporan múltiples fuentes de datos y el análisis de estos se ha de realizar de modo global e interrelacionado.
10. El razonamiento es inductivo. Las premisas y la expansión de los resultados a otros casos surgen fundamentalmente del trabajo de campo, lo que exige una descripción minuciosa del proceso investigador seguido”.

(Figura 3: *características del estudio de casos*. Atendiendo a

(Álvarez Álvarez & San Fabián Maroto, 2012, pág. 3 y 4)

Una vez introducidas las características que tiene el estudio de caso como metodología, veo importante hacer dos consideraciones adicionales. Por un lado, hay que destacar que dadas las características que tengo al ser investigador y trabajador en el centro, fue complicado decantarse por el estudio de caso frente a una IAP (Investigación Acción Participativa). Elliott, uno de sus más importantes representantes, define la investigación-acción como “un estudio de una situación social con el fin de mejorar la calidad de acción dentro de la misma”. Pese a ello (Pring, 2000) define características de esta IAP en la que habla de que es algo participativo, que implica a los miembros de la comunidad en el proyecto. Dado que el surgimiento de las preguntas e inquietudes se han dado de manera individual, así como los cambios introducidos tratando de lograr los objetivos también se han dado de esa manera, encuentro ahí el motivo principal de la decisión. También quiero destacar que en la mayoría de las IAP se parte de una planificación previa, algo que no sucede en el presente estudio de caso.

De cara a seguir un esquema que guíe al lector por todo el proceso del E.C. considero la aproximación que proponen (Rodríguez Gómez, Gil Flores, & García Jiménez, 1996) y (Miguélez, 2007). Ambos, hacen una aproximación complementaria entre ellos para la redacción de una investigación con E.C.



(Figura 4: *Fases de un estudio de casos.*

Elaboración propia basado en (Rodríguez Gómez, Gil Flores, & García Jiménez, 1996) y (Miguélez, 2007).

3. FUNDAMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

Una vez hemos clarificada la aproximación a la investigación, comenzamos a dotar de fundamentos teórico-metodológicos a la misma.

El primer apartado que queremos reflejar es el paradigma con el que nos aproximamos. Al respecto, definimos nuestra investigación desde el paradigma cualitativo interpretativo. Al respecto, presentamos los principios filosóficos que han guiado la presente investigación.

- Desde esta perspectiva, el asunto ontológico a tratar, la realidad, se define a través de las relaciones entre las diferentes personas que conviven en el entorno, en este caso, en los Hogares Juan de la Cruz y el resto de los profesionales que trabajan con los menores. Si bien todas las realidades de las personas que están implicadas son diferentes, existen puntos en común. Este es el motivo de la presentación inicial de mi persona, para poner en contexto mi visión como investigador pues es un aspecto importante de cara a la comprensión posterior de los resultados.
- En cuanto al asunto epistemológico, el asunto a estudiar, lo ideal sería reducir todo lo posible la distancia entre el investigador y aquello que se estudia. En este sentido, la entrada en el campo se produjo como ya se ha dicho hace 5 años y se continúa en el mismo por lo que esa distancia es inexistente actualmente, aspecto que también se explicita pues debe ser valorado. (S. Lincoln & Egon G., 1985)
- El asunto axiológico es de muy difícil cumplimiento en la presente investigación dado la falta de datos objetivos. Los elementos analógicos de recopilación de datos han sido destruidos por la legislación de protección de datos por lo que no se pueden hacer análisis comparativos, teniendo únicamente la palabra del investigador/trabajador que fue modificando los mismos y dotándolos de mayor eficiencia a través de la incorporación de las TIC así como la entrevista a la directora de los Hogares Juan de la Cruz aportando una mirada ajena al investigador sobre los distintos cambios y si han logrado el objetivo de mejorar la intervención hacia los menores.
- Todo el proceso que se ha realizado de incorporación y modernizaciones para lograr los objetivos propuestos se han ido dando de una manera inductiva, con un diseño de las intervenciones emergentes, surgiendo a través de temas de los informantes (resto del equipo educativo) y del propio investigador, que han ido suscitando preguntas que encontraban respuesta en la incorporación de nuevas tecnologías.

Dado que el presente estudio trata de los Hogares Juan de la Cruz, nos encontramos si atendemos a la definición de (Creswell & N.Poth, 2017) ante un E.C. intrínseco, esto es, pretendemos comprender el proceso en un caso en concreto sin interés por comprender otros casos o un problema general. Con ello no queremos decir que no sean aplicables ciertos cambios de los que se han ido introduciendo, pero dependerá de las características

de otros centros y tendrán que ser sus profesionales los que determinen la conveniencia o no de aplicar cambios basándose en las características propias de cada uno.

En cuanto a las preguntas temáticas de la investigación, pueden ser de origen émico o ético (Saville-troike, 2003). Esta diferenciación, entre los que surgen de los propios actores o los que aporta el investigador desde fuera, confluyen en el presente E.C. De este modo, ante preguntas que surgían dentro del equipo educativo, el interés personal y habilidad del investigador fue aportando soluciones.

4. CUESTIONES ÉTICO METODOLÓGICAS

Por último, y para terminar de completar todos los elementos de la fase preactiva, se hace muy necesario tratar los aspectos éticos de la investigación. Para ello, y usando como referencia a (Achio Tacsan, 2003) y a (Council of British Educational Research Association, 20011), procedemos a explicitar el trabajo en este sentido que se ha realizado.

Este punto es uno de los más importantes al tratar con un colectivo especialmente vulnerable como es el caso de menores tutelados. Se tomarán las siguientes medidas.:

Consentimiento informado: Existirá en todo caso consentimiento informado por parte de los responsables de la guarda de los menores, en la que se indicará la finalidad del estudio, los objetivos y quedará copia reflejada por escrito del contrato de investigación.

Invasión de la privacidad: Este será un punto delicado pues sí que existirá la misma siempre y cuando se considere el ámbito privado como aquel que se da dentro del domicilio. Pese a existir esa invasión, se intentará que no menoscabe los derechos de los implicados en la investigación. Este apartado resulta especialmente relevante en la decisión de controlar los historiales de navegación de los menores, toda vez que atenta contra su intimidad, pero permite un trabajo pedagógico posterior sobre las inquietudes

que tienen. Se decide actuar tal como indica la (Junta de Castilla y León, 2002) buscando el interés superior del menor.

Negociación de acceso al campo: Se negocia el acceso a todos los aspectos de la investigación tanto con la directora del centro como con el resto del equipo educativo existiendo en todo caso consentimiento y conocimiento. También se negocia el acceso a los documentos que se analizarán. El acceso se realizó desde el momento de comenzar a trabajar, y se fue buscando la autorización de la dirección, así como el visto bueno del equipo educativo en todo momento y en cada uno de los cambios que se han ido introduciendo.

Confidencialidad: Existirá confidencialidad para con el exterior, si bien cuando alguna información conocida durante la investigación pueda suponer una palanca de cambio pedagógico o su relevancia sea importante se compartirá esta con el equipo educativo, si bien.

Anonimato: Será el más importante de todos ellos. Algunos de los menores consideran un estigma social el encontrarse en esa situación legal, por lo que es capital garantizarla. Para ello, existirá el uso de siglas y de números de expediente. De protección. Si bien esto va en contra de, por ejemplo, el cambio introducido en prisiones en el que queda prohibido referirse a los internos por sus números de registro, en este caso se hace necesario dado los cambios en la normativa de protección de datos y para garantizar la misma.

5. TÉCNICAS DE OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Si bien la principal herramienta de obtención de datos es la propia experiencia del investigador, de cara a dotar la misma de validez y de rigor se tratará de complementar la misma a través de otros elementos. Nos basaremos en las estrategias de recogida de información que propone (Grupo LACE, 1999). Al tratarse de un E.C. no cuantitativo tenemos que detenernos y centrarnos preferentemente en dos: la entrevista etnográfica y la observación participante.

5.1 La entrevista etnográfica

Este tipo de entrevista, en la que caben muchas tipologías diferentes, tiene dos elementos diferenciadores: la relación entre el entrevistador y el entrevistado se desdibujan las jerarquías y existe un interés por conocer las explicaciones y como interpretan los cambios producidos o analizan las situaciones los entrevistados. Si bien para la presentación de este informe se recoge una entrevista semiestructurada (Anexo 2 guion y Anexo 3 transcripción), durante el transcurso de los años de trabajo y la introducción de los diferentes elementos que se pasarán a explicar en el capítulo IV del presente trabajo estas entrevistas se fueron desdibujando como ya se ha dicho, pasando a convertirse en situaciones de diálogo enriquecedoras para ambas partes. Al poder desdibujar los límites establecidos por jerarquías (directora y empleado) se consigue una relación en un espacio de diálogo sincero y abierto.

Como ya he mencionado, la entrevista que se realizó fue semiestructurada, dado que por circunstancias coyunturales del centro hubo que retrasarla en 4 ocasiones por motivos de urgencias y especial necesidad, debiendo en última instancia y por operatividad transformar la entrevista no-estructurada que se tenía planeada. Pese a ello, reiteró que si se tiene en cuenta la relación dialógica de los últimos años nos encontraríamos ante este tipo de entrevista en profundidad, pero no queda registro de estas. Así pues, se realizó una entrevista semiestructura ad-hoc para hablar de los cambios relativos a las TIC. En la misma, se buscaba obtener las impresiones que el puesto de dirección tiene de los cambios que se han ido introduciendo con el paso de los años, la operatividad que han tenido y si han resultado eficientes y efectivos de cara a la labor educativa que se realiza con los diferentes menores.

Por último, quiero añadir que la selección del entrevistado fue por considerar al mismo un informante clave, directora del centro.

5.2 La observación participante

La observación participante se presenta en el espectro de un continuum el cual va desde una perspectiva exclusivista a una inclusiva. En el presente trabajo nos encuadraríamos dentro de una inclusiva, dado que es en el Hogar donde realizó mi desempeño profesional. Así pues, el investigador ha sido la herramienta básica y fundamental para la obtención de la información, manteniendo en todo momento una relación con los sujetos del ámbito observado. Prosiguiendo con el documento presentado por (Grupo LACE, 1999), nos encontraríamos ante un tipo de participación completa, la cual “tiene lugar cuando el investigador se introduce completamente en el ambiente o cultura estudiada, llegando a ser un miembro más de la misma” (p.19).

6. ANÁLISIS DEL RIGOR DEL ESTUDIO

Para proceder al análisis de los criterios de rigor científico utilizaremos la siguiente tabla como guía la cual está elaborada a partir de (Guba, 1989), y además se añadirá la validez catalítica.

ASPECTOS	CUANTITATIVA	CUALITATIVA
Valor de verdad	Validez Interna	Credibilidad
Aplicabilidad	Validez externa	Transferibilidad
Consistencia	Fiabilidad	Dependencia
Neutralidad	Objetividad	Confirmabilidad

Figura 5: *Criterios de rigor científico en investigación cualitativa*

6.1 Credibilidad:

Atiende al valor de verdad de la investigación cualitativa. Para poder asegurar su cumplimiento en la investigación realizaremos las siguientes acciones:

Trabajo prolongado. Uno de los principales riesgos es que la incorporación del investigador al contexto pueda suponer un sesgo, que es necesario prolongar el tiempo para eliminar. En nuestra investigación esto no sucede pues el investigador ya forma parte activa del contexto. Pese a ello, se prolongará la estancia en el campo y la redacción final del informe por un periodo de cuatro meses frente a las siete semanas que propone el Grupo LACE(1999), consiguiendo así que las impresiones que se reflejen en el estudio no sean las primeras que se tienen y sean más reflexionadas y contrastadas.

Observación continúa. Se llevará a cabo con el fin de confirmar los planteamientos teóricos y las categorías previas que emanan del estado de la cuestión, y además se reflejará en el diario del investigador las diferentes luchas que se han podido producir para cambiar o modificar los planteamientos previos una vez se está trabajando en la realidad.

Triangulación. Este quizá sea el punto más importante de todos. Hace referencia a la obtención de los mismos resultados utilizando dos perspectivas, ya sean estas metodológicas, instrumentales de espacios o de personas. La triangulación en este caso se hará con la directora del centro principalmente y también con el resto del equipo educativo.

6.2 Transferibilidad:

En este apartado lo que se pretende no es tanto la transferibilidad de la metodología, que también, si no el poder llevar a cabo una descripción de la realidad en la que se investiga para poder obtener los mismos resultados en otros contextos, en caso de estos ser positivos para los menores.

Descripción minuciosa de los procesos: Se incluirán explicaciones para el desarrollo de las mismas medidas en otro centro, en el caso que, tras la lectura de estas, otros educadores de centros de protección deseen emplear alguna de ellas.

6.3 Dependencia:

Con el fin de garantizar que los resultados no son por una interpretación subjetiva del investigador, se realizarán las siguientes medidas para evitar ese peligro y lograr este criterio de rigor.

Análisis compartido: Como ya dije también anteriormente se contrastará todo el proceso investigador con diferentes profesionales que estén trabajando en el centro.

Este aspecto cabe reseñar que es de preocupación para mí pues me hubiera gustado dotarle de mayor subjetividad.

6.4 Confirmabilidad:

Nuevamente este es un aspecto que me hubiera deseado poder dotar de mayor contenido, especialmente a través de un análisis cualitativo asistido por TIC, un CAQDAS (Análisis cualitativo asistido por ordenador) como Atlas Ti, en el que poder presentar cada una de las categorías emergentes que hubieran podido ir surgiendo, así como un mapa con las interrelaciones entre ellas, pero por cuestión de operatividad y tiempo no me ha resultado posible, por lo que, nuevamente, reiterar que la subjetividad del investigador viene apoyada únicamente por la triangulación con la directora y equipo educativo así como por los datos cuantitativos de recogida de información.

6.5 Validez catalítica:

Hace referencia a cómo se consigue un co-aprendizaje tanto del investigador como por parte de los participantes sobre el contexto. Supone una mejoría en los sujetos comparando antes y después de la investigación. En nuestro caso concreto, la validez catalítica es, hoy una pretensión y un objetivo de la investigación, que pretende con el diagnóstico y la aplicación del programa mejorar el bienestar objetivo y subjetivo de los menores, así como dotar de herramientas en el uso de las TIC a los profesionales que con

ellos conviven. (Lather, 1986) dice que la validez catalítica se logra si los participantes en el estudio aumentan sus conocimientos y aumentar su nivel de autodeterminación, algo que en el presente E.C. se ha conseguido.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN: CAMBIOS INTRODUCIDOS

Este capítulo lo voy a estructurar pormenorizando los principales cambios que se han realizado implicando a las TIC en el proceso de trabajo de los profesionales del centro Hogares Juan de la Cruz. De cada uno, los cuales se presentarán en diferentes epígrafes, se introducirá las necesidades que dieron lugar a su surgimiento, la discusión e introducción de los cambios propuestos y por último una evaluación consensuada por parte del investigador y los miembros del equipo educativo, en especial la directora.

Cabe puntualizar que, aunque aparezcan de manera consecutiva las necesidades, las cuales se presentan en orden cronológico de introducción, el proceso ha llevado bastantes años hasta la introducción e implantación de todos ellos. También es importante recalcar que estas herramientas están aún en evolución, con futuras mejoras planteadas para el futuro.

1. CORREO ELECTRÓNICO:

Por muy extraño que pueda parecer en los tiempos que corren, hace tan solo 7 años el equipo educativo del centro no contaba con la implantación de un correo electrónico para comunicaciones con los distintos profesionales, dado que desde los Hogares trabajamos en red, a través del modelo ecológico-sistémico. Antes de la introducción de este nuevo medio de comunicación, todo pasaba por la dirección, lo que provocaba un ambiente de trabajo excesivamente directivo, restando peso a los educadores y poniendo demasiada carga en la persona de la dirección, algo que a la larga hubiera supuesto consecuencias negativas (por ejemplo el síndrome del Burn-out, con una alta prevalencia en el sector del acogimiento residencial de menores (Jenaro-Río, Flores-Robaina, & González-Gil, 2007). Este primer cambio lo introdujo la directora, pues yo aún no había empezado a trabajar, pero lo considero importante pues es el primer paso hacia la digitalización. Hasta ese entonces se funcionaba únicamente a través de la oficina física de registro y mediante llamadas telefónicas, lo cual en muchas ocasiones era inoperativo pues costaba mucho

contactar con los diferentes técnicos coordinadores de los casos. Si bien el cambio supuso un ahorro en tiempo y recursos, lo que más nos interesa es la posibilidad de informar a los profesionales de los sucesos relevantes de los menores, de cara a que puedan dar respuesta inmediata en momentos de urgencia. Otro aspecto para valorar muy positivo lo encontramos en la incompatibilidad de horarios, esto es, los turnos de los educadores en los Hogares Juan de la Cruz son de tarde lo que imposibilita la comunicación telefónica con los técnicos de la Sección de Protección a la Infancia que se da por la mañana. De esta manera, gracias a esta introducción salvamos ambos obstáculos.

Ahora bien, este cambio tiene también sus inconvenientes, los cuales también han de ser valorados. Trabajamos con datos del máximo nivel de confidencialidad, lo cual hace que entre en debate cuestiones éticas y de operatividad, así como también cuestiones técnicas que desde nuestro centro nos han surgido y que quizá puedan ser de ayuda en otros centros. Cuando se introdujo el correo electrónico no existía un dominio en propiedad (aún no existe, pero se está trabajando para la obtención de este). Esto supone que el correo creado, así como la información que en él se recibe y envía, no es propiedad de los Hogares, sino de una empresa tercera, en nuestro caso, Microsoft).

En la actualidad, y una vez nos hemos percatado de tal aspecto, hemos vuelto a medios más analógicos (fax y registro presencial) para aquellos documentos con información personal de los menores. Esta situación se mantendrá en lo que se tramita la obtención de servidores y de un dominio de cara a encarar las diferentes reformas que se han producido en materia de protección de datos.

2. DENUNCIAS:

Otro aspecto de gran importancia para los momentos de tensión que se viven es la posibilidad, en este caso dada desde el Cuerpo de Policía Nacional, de formalizar las denuncias por desaparición de manera informática sin tener que desplazarse presencialmente, con fotografía del menor, a formalizar la denuncia en comisaría. Esta posibilidad surgió tras una temporada en los Hogares en la que convivieron menores adolescentes con fuertes problemáticas sociales y de riesgo.

En esos momentos de tensión y nervios, el resto de los menores se veían afectados, no solo por la fuga de un compañero, si no también por lo ajustes que se debían acometer de cara a que uno de los profesionales se desplazara a la comisaria. Tras conversaciones con el Cuerpo, se nos presentó un primer documento para la formalización de denuncias online, pasando posteriormente y ya en el año 2019 a la actualización de este, con datos complementarios que les ayude a ellos a localizarlo lo más prontamente posible, especialmente para los menores con mayor riesgo.

3. FIRMA ELECETRÓNICA:

En cierto momento surgió la duda de como podíamos asegurar que nuestros documentos, los elaborados y remitidos por el equipo educativo del centro, no eran modificados posteriormente para decir aquello que no decían. A tal efecto, se procedió a investigar diferentes opciones para asegurar la autenticidad. Este aspecto es de implementación totalmente del investigador. A través de la aplicación del Portal de Administración Electrónica se procedió a obtener el certificado electrónico de la empresa, el cual además se registró con los datos de filiación de la directora. De este modo, y tras explicar el funcionamiento a la misma y al resto de equipo, se pueden firmar documentos de cualquier tipo demostrando así su autenticidad. Además, para asegurar la autenticidad de esa firma, únicamente se permiten firmar documentos desde un único ordenador, el que tiene instalado el certificado, que es el de la directora del centro.

Este quizá sea el aspecto de introducción de las TIC que menos impacto ha tenido en los objetivos propuestos, pues, objetivamente, el impacto que tiene en las labores educativas es mínimo. Su operatividad se centra en aspectos logísticos y burocráticos del papel de dirección.

4. USO DEL SERVICIO EN LA NUBE (DRIVE):

Al igual que en el apartado del correo electrónico, nos plantemos el mismo problema de la propiedad de los datos que en él figuran. Una vez enunciado el mismo, me remito a ello y añadido que del mismo modo que se está trabajando en la compra de un dominio, también en la de un uso privado de una red de almacenamiento en la nube.

Una vez enunciada esta consideración previa, muy importante, hay que recalcar que este sí que es un elemento muy positivo de la introducción de las TIC.

Previamente a la introducción de este servicio en la nube, todos los documentos se debían realizar en el ordenador de la sala de educadores, que es donde se almacenaban. Debido a esto, se producían momentos en los que los menores quedaban con menor atención de la deseada. Ante esta situación, se propuso a la dirección la introducción a través del servicio que ofrece Google de manera “gratuita” del sistema de trabajo en la nube de tal manera que fuera posible funcionar de manera remota con la adquisición de dos portátiles. Gracias a este servicio, los diferentes profesionales del centro, en la actualidad 6, tenemos acceso a documentos de trabajo de manera remota, sin tener que desplazarse. Además, la solución de usar cada uno nuestro pendrive también queda anulado para el trabajo desde casa, dado que por protección de datos no podemos sacarlos del Hogar, además de tener que estar cifrados con contraseñas individuales. Este trabajo multidispositivo facilita la operatividad, elimina tiempos de desplazamientos y permite centrarse en el acompañamiento diario de los menores. Las creaciones del equipo técnico del centro, el encargado de la elaboración de los documentos del mismo, especialmente del Plan General de Centro, del Reglamento de Régimen interno, del Plan Anual y de la Memoria Anual. La posibilidad de aportar modificaciones de estos documentos desde cualquiera de los ordenadores de la red es muy positiva. Este elemento de las TIC se vuelve especialmente relevante en equipos de trabajo amplios o que no coincidan en los turnos, de cara a mejorar la coordinación.

5. USO DE APLICACIÓN DE MENSAJERÍA INSTANTANEA:

Si bien parece hoy en día una obviedad, el uso de este tipo de aplicaciones es una de las mejores maneras de comunicar incidencias relativas al trabajo de manera rápida y directa.

La necesidad surgió debido a que aspectos que suceden en un turno que son de especial relevancia, había veces que por incompatibilidad de horario costaba hacer llegar al siguiente. En este sentido, se decidió introducir una aplicación de uso habitual, Whatsapp. En nuestro centro de trabajo, se introdujo un chat grupal en el año 2017 y me parece importante destacar el efecto negativo que puede tener.

Por un lado, tenemos la misma reflexión en cuanto a la propiedad de los datos, si bien nunca se mandan notas con los apellidos de los menores por lo que queda algo diluido este aspecto. El principal escollo que se observa es debido al tipo de trabajo que realizamos los educadores. Una de las taras que nos deja la formación inicial es la falta de herramientas prácticas para “quitarnos la mochila”, entendiendo esto la desconexión de los problemas que se viven y que tienen los menores con los que convivimos. Esta herramienta es en ocasiones un obstáculo a esa tarea, especialmente en los días libres. La solución que se ha tomado es que, en periodos vacacionales de los diferentes profesionales, se le omite de las conversaciones para lograr ese efecto de descanso, poniéndole al día de todo lo sucedido a la vuelta.

Aunque pueda parecer una nimiedad, esta información puntual y a todos los miembros del equipo, mejoran la coordinación, fomentan el trabajo en equipo y preparan al educador que se vaya a incorporar al turno para las situaciones que se puede esperar. La valoración al respecto es positiva.

6. USO DEL CONTROL PARENTAL

Tras el ingreso en los Hogares de un menor en edad escolar temprana, el cual se dedicaba a realizar búsquedas de contenido pornográfico, nos llevó en un primer momento a supervisar los momentos de uso de ordenador. Con eso solucionamos ese visionado inadecuado, pero consideré que no era suficiente y que podía existir una opción mejor.

Tras investigar diferentes herramientas que nos ofrecen las TIC, opte por presentar al equipo y a la directora la funcionalidad que aporta Microsoft Family. Por explicarla muy brevemente, esta herramienta permite sesgar el acceso a contenidos de internet en función de una edad determinada y lo más importante y lo que se pretendía, posteriormente informaba de ello a los padres. Para la implementación de esta, se procedió a crear 3 cuentas de correo electrónico, uno de los educadores, la cual actuaba como los padres, y dos para los menores, una para una edad de 8 años y otra para una edad de 14 años. La selección de esas edades vino motivada por ser los tramos de edad presentes en el momento de la implantación, pero son modificables.

Esta herramienta, la cual va de la mano con iniciativas propuestas por el INCIBE en el ámbito de is4K (Internet Segura for kids), permite a los educadores varios objetivos: 1) No les coarta sus ganas de investigar y de tratar de dar respuesta a sus inquietudes al no tener que estar presentes con ellos en el tiempo de uso; 2) permite atender mejor al resto de los menores que no se encuentra en el uso del ordenador en ese momento; 3) Limita el acceso a contenidos inapropiados para la edad y características de los menores; 4) este es el aspecto de mayor importancia. Al finalizar cada semana, se recibe un informe en el correo de los educadores en el que aparecen reflejados las páginas y contenidos que se han tratado de acceder. De esta manera, nos permite tratar con posterioridad de manera individualizada o grupal, dependiendo de que sea más efectivo, y pedagógica las inquietudes que tienen los menores.

En este punto, y ya se mencionó previamente, nos encontramos con un gran dilema ético. ¿Hasta que punto, siendo los guardadores, debemos tener acceso a los contenidos que visitan? Ante esta duda, se planteó la misma a personal del área de servicios sociales, y de común acuerdo con ellos se decidió implementar de cara a buscar el interés superior del menor. El aspecto que más decantó esa decisión fue la visión pedagógica que se daba. Este tipo de herramientas al fin y al cabo puede tener ambas posturas, un uso de una labor pedagógica y de trabajo posterior o únicamente un uso punitivo que castigue el acceso a ciertos contenidos. La otra cuestión ética de este asunto es: ¿Debemos decírselo a los menores? Ante esta pregunta, y para garantizar que expresen con libertad en sus búsquedas sus preocupaciones e intereses se decide no decírselo, para favorecer un trabajo posterior que es más beneficioso.

Pese a ese dilema ético que surgió al principio, el equipo educativo estamos muy contentos, pues gracias a esos informes se ha podido trabajar diferentes aspectos, especialmente aquellos relativos a la educación sexual. Gracias a poder conocer ciertas inquietudes se pueden programar sesiones formativas grupales o charlas informales individuales para tratar de integrar en el desarrollo de la personalidad de los menores un clima y un ambiente de confianza y de trabajo lo más normalizado posible.

7. DIARIO DIGITAL:

Este es el elemento que considero tiene la mayor importancia y en parte es el que motiva todo el presente estudio.

Según me comenta la directora en la entrevista que se la realizó, en un primer momento cuando ella cogió el cargo, no existía ningún tipo de registro de la actividad diaria más allá que la información que se transmitía oralmente. Ante la necesidad que observó de tener un registro de aspectos relevantes introdujo un primer diario. El mismo era un cuaderno en el que se apuntaba a mano algún aspecto que el educador del turno considerase relevante. Este es el sistema que me encontré cuando comencé a trabajar en el centro. Al ver la falta de sistematización de las informaciones que se volcaba, así como que se perdía mucha información relevante (se transmitía oralmente pero no se sabía fecha ni más información si se requería). También, al aumentar la plantilla la información se dispersaba aún más, pues los educadores no siempre coinciden en turnos para darse la información. La elaboración de las memorias de final de año, así como la elaboración de los PEI (Proyecto Educativo Individualizado) y los informes de seguimiento, de carácter mensual y trimestral respectivamente se fue volviendo de mayor complejidad al estar más educadores y auxiliares educativos implicados en el proceso.

Con esa perspectiva, a finales del año 2016 decido presentar una propuesta, en primer lugar, a la directora y posteriormente al equipo educativo, para poner en marcha un diario electrónico haciendo uso de las TIC y de las herramientas que nos brinda internet. Para ello, el modelo que seleccione fueron los formularios de Google. Esta herramienta cumplía a la perfección lo que se pretendía. Su uso para rellenarlo era sencillo e intuitivo, permitía figurar como obligatoria las respuestas relativas a aspectos importantes de los menores, de manera que obliga a la introspección y análisis posterior de cada uno de los menores buscando aspectos importantes, permite incluir en el propio formulario alusiones a los objetivos de cada PEI que se están trabajando actualmente de cara a centrar el análisis del día de cada uno en ese aspecto y permite el acceso desde cualquier dispositivo a los resultados.

Un ejemplo del diario que se está llevando a cabo en los Hogares sería:

***Obligatorio**

Tarde
Poner únicamente las cosas especiales para que luego figuren en la memoria

Tu respuesta

[Redacted] *

Tu respuesta

[Redacted] *

Tu respuesta

[Redacted] *

Tu respuesta

LLAMADAS TELEFÓNICAS

Tu respuesta

VISITAS Y SALIDAS

Tu respuesta

INCIDENCIAS Y OTROS

Tu respuesta

¿CÓMO HA IDO EL DÍA?

	1	2	3	4	5	
MUY BIEN	<input type="radio"/>	INFERNAL				

Generar enlace

Figura 6: Ejemplo del formulario para el diario electrónico de los Hogares.

(Nota: Se borran los nombres, registrados por siglas para protección de datos, de la presente captura)

Como se puede observar, el apartado de cada uno de los menores que se encuentra en el Hogar está marcado como obligatorio. Además, se pueden incluir aquellas anotaciones que cada educador de referencia considere oportunas para que el educador que pase el turno con ellos se centre en esos aspectos para analizarlos de manera concreta o si se considera, ideal para las adaptaciones, que sea más beneficioso hacer un trabajo de observación en general de aspectos relevantes. De esta manera, se sustituye el cuaderno manual que se escribía o no al final del día, dependiendo del criterio del educador sobre la importancia de ciertos hecho o no, a un documento de obligado cumplimiento al final de cada turno. Además, el documento se encuentra como marcador en los navegadores de todos los ordenadores del centro, así como en los smartphones de los educadores para facilitar el volcado de información en cualquier momento y desde cualquier lugar.

La información aquí recopilada se vuelca automáticamente en hojas de cálculo de Excel en el mismo servicio de Drive de Google. El aspecto de dicho documento es el siguiente:

				LLAMADAS TELEFÓNICAS VISITAS Y SALIDAS	INCIDENCIAS Y OTROS
12/09/2019	Bien, acude a su cita con el médico de cabecera completa el informe para el colegio. Buen día en líneas generales. Buen día, sale con su voluntaria por la tarde. Bien.				
14/09/2019	Bien, se encuentra tranquilo. Buen día tranquilo en líneas generales. Disfruta de la programación.				
15/09/2019	Buen día en todos los aspectos. Buen día en todos los aspectos.				
16/09/2019	Ha estado muy bien, ha trabajado un poco aunque a nivel más básico que [redacted]. Se comporta genial, obediente y tranquilo. Se toma muy bien la medicación y termina bien.				
17/09/2019	Ha estado algo parado. A último hora dice que se marea y le duele la cabeza. Toma la medicación y todo bien. Se intenta trabajar con el la grafía y reconoce.				
18/09/2019	Visita y día con bastante bien, acude a su visita y todo bien.				
20/09/2019	Buen día en general. Bien, sale con su voluntaria por la tarde, trae películas y un libro.				
23/09/2019	Buen día en líneas generales. Bien, pasa el día tranquilo en líneas generales.				
24/09/2019	Bien en general, pasa la tarde con su hermano la película de solo en casa. Pasa la tarde tranquilo.				
26/09/2019	Llega del colegio contenta. Bien, pasa la tarde jugando, también ven solo en casa 2 ya que el viernes tienen Madre y abuela de Sonia, se muestra contenta al recibirlos. Madre y padre de				
28/09/2019	Todo bien con el. Ha ayudo. Algo vago, protesta y enfada. Pese a ello pasa bien el día y disfruta de la salida.				
01/10/2019	Buena colaboración en el colegio. Bien, se queda algo molesto ya que [redacted] con su voluntario y el no. Se le [redacted]				
02/10/2019	Bien, pasa buena tarde con [redacted]. Bien, al igual que su hermano, pasa una tarde estupenda con las actividades.				
03/10/2019	Ha estado muy bien y trae [redacted] mucho de Sara, algo que se valora positivamente. Esta bien toda la tarde.				
04/10/2019	Ha jugado muy bien a los [redacted]. Ha estado muy contento pero al volver estaba un poco enfadado.				
05/10/2019	Bien, muy tranquilo e interesado. Bien, tiene bastante mucosidad, se le da [redacted] y [redacted].				
06/10/2019	Bien, disfruta del día con [redacted]. Bien, disfruta del día con todas sus actividades.				
07/10/2019	Día tranquilo en líneas generales. Bien, disfruta de las actividades. Se le compra tratamiento plexil para la caída [redacted] para decir que no viene a la visita.				
09/10/2019	Bien, actividad excursión en el colegio donde disfruta, tarde de visita y cerámica. En la clase de cerámica al inicio sale enfadado a [redacted] con su madre, bien.				
10/10/2019	Bien, día tranquilo en línea. Pasa el día tranquilo con sus compañeros y educadores. Colaborador.				Presentación de las volunt
11/10/2019	Viene del colegio con ven [redacted] bien, sale con su voluntaria hasta las 20. Regresa muy contento.				
14/10/2019	Ha estado muy bien y trae [redacted] No da tiempo a trabajar pero se deja preparado. Ducha algo largo pero bien. Se encarga de la cocina hoy y lo hace muy bien.				
15/10/2019	Ha estado muy bien y trae [redacted] No da tiempo a trabajar pero se deja preparado. Ducha algo largo pero bien. Se encarga de la cocina hoy y lo hace muy bien.				
16/10/2019	Ha estado muy bien, feliz. Se le tiene que regañar porque desobedece mucho y hace como que se va a arañar y cosas así. Luego después todo bien.				

Figura 7: Ejemplo de diario electrónico en formato Excel.

La cantidad de información que se pasó a disponer para hacer las evaluaciones mensuales de los PEI y de los informes trimestrales de seguimiento que hay que remitir a la Gerencia de Servicios Sociales se multiplicó, encontrando patrones y explicación a conflictos que surgían en fechas lejanas gracias a que está toda la información registrada. El documento actual también se ha mejorado a través de revisiones del funcionamiento con el equipo educativo, contando en la actualidad con 3 formularios, uno para cada vivienda-hogar y uno más para los médicos a los que se acude. La necesidad de incluir el de los médicos es que en ocasiones es personal voluntario el que acudía a las mismas y para facilitarles dicha tarea.

A nivel educativo ha mejorado nuestra capacidad de análisis, de anamnesis (Entendiendo los datos de los menores) y de consecución de objetivos con ellos. A nivel de triangulación, ese incremento ha sido enorme, pasando de días sin ningún registro, y cuadernos que abarcaban varios años, a recoger en torno a 200 páginas, tabuladas y ordenadas cronológicamente, que permiten la búsqueda de palabras clave para el pronto descubrimiento de información. Por ejemplo, si queremos buscar las referencias a pensamientos autolíticos a un menor solo tenemos que posicionarnos en su columna y con el comando de búsqueda encontraremos, con su fecha, cada vez que se ha dado, pudiendo ver evolución en la repetición de estas o fechas de la primera aparición.

Ahora bien, el uso de las TIC y el manejo de las tablas en “bruto” son responsabilidad mía dado que el resto de los miembros del equipo educativo tiene un nivel de uso menor. Así pues, y para facilitarles la elaboración de informes y el acceso a la información de manera más sencilla, con carácter trimestral (unas semanas antes de la elaboración de los informes de seguimiento) diversifiqué la información en documentos de Word individualizados, tanto de cada menor, como de los aspectos de salidas, llamadas telefónicas, etc. De esta manera, cada menor tiene su documento en el que aparecen reflejados los aspectos relevantes de cada día, tratamientos médicos, visitas a urgencias, fugas, en resumen, toda información que puede ser importante. Así, por poner un ejemplo del avance a nivel cualitativo, en el antiguo diario a mano podía haber entorno a 40 líneas de un menor al año. Con el actual, hay una tabla de 365 días que incluye información diaria detallada.

Como se puede deducir de mis palabras, en equipos de trabajo con varios educadores la cantidad de información que reciben los educadores de referencia, encargados de la elaboración de los informes se multiplica. A nivel pedagógico permite un mayor análisis del desarrollo de los objetivos y de la estancia de los menores. Además, como se ha podido observar en la figura 4, se incluye una pequeña escala valorativa cuantitativa sobre cómo ha sido el día, siendo esto algo subjetivo del educador que ha pasado el turno. Pese a ello, es un buen termómetro para medir los climas de convivencia en periodos del tiempo, únicamente hallando la media en el intervalo deseado. Esta herramienta, que parece baladí, ha demostrado su efectividad en el sentido que con las experiencias tan fuertes que se viven es fácil perder la perspectiva de cómo están las cosas, dado que los cambios suelen ser paulatinos e inmersos en la vorágine de acontecimientos en ocasiones se transita de momentos con climas de convivencia estables a otros inestables sin haberse percatado el cambio al ser este lento pero constante. Así, la evolución trimestral del clima de convivencia de esta manera cuantitativa permite buscar momentos de inflexión, que, aunque a posteriori permite trabajar estrategias de compensación para retomar los climas estables.

Además de los aspectos a nivel pedagógico, que son los que no ocupan como objetivo, se consigue también un beneficio adicional que es importante reflejar. De cara a la elaboración de la memoria de fin de año, un documento en el que se refleja la labor educativa y burocrática que se ha realizado, esta todo ya introducido en formato digital. Así, para buscar a cuantas citas médicas se han asistido, únicamente hace falta ir a ese formulario y contar las celdas del año, del mismo modo para analizar las actividades, salidas o excursiones, etc. El tiempo que se destinaba a tales tareas se ha reducido muy notablemente, permitiendo que la elaboración de la memoria sea un trabajo más eficaz que permite centrarse en lo importante: El bienestar integral y el desarrollo de los menores que conviven en el hogar de protección.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

El mundo de la sociedad 3.0. en la que vivimos nos anima a la innovación y a la aplicación de nuevos enfoques y herramientas. El uso que se ha aplicado en los Hogares Juan de la Cruz puede que no haya sido especialmente novedoso o rompedor, ha sido únicamente la aplicación de los conocimientos de usuario y de los diferentes tutoriales que se encuentran en la red para tratar de dar solución a los diferentes problemas e inquietudes que han ido surgiendo a lo largo de los años en la labor profesional tan bonita de educador en un centro de menores.

Gracias a la observación participante y los continuos diálogos/entrevistas etnográficas que se han realizado con la directora y con miembros del equipo educativo, se han ido planteando, implementando y perfeccionando diferentes herramientas y aplicaciones que han favorecido nuestra labor pedagógica, por lo que el objetivo que se pretendía se ha conseguido.

Como ya he venido recogiendo en diferentes apartados, especialmente en la parte metodológica, el presente E.C. tiene bastante limitaciones, al tratarse principalmente de un estudio subjetivo con pocas triangulaciones. La falta de aplicación de herramientas de análisis de dato digital (Atlas Ti) por falta de tiempo ha provocado que las categorías que hubieran podido surgir de unas entrevistas en profundidad también le hubieran dotado de mayor credibilidad al presente estudio. También soy consciente que el aspecto ético metodológico y la normativa tan estricta de protección de datos son elementos que tener muy en cuenta en el ámbito de la infancia protegida.

Pese a todo lo anterior, considero que el presente estudio es una oportunidad para que colegas y compañeros de otros centros de protección puedan dar un paso más allá de las investigaciones existentes de aplicación de las TIC a diferentes talleres de trabajo con los menores para que pasen a incorporarlas en su labor diaria para beneficiar a esos mismos menores.

A nivel personal, me doy cuenta, dado que la gran mayoría de iniciativas de introducción de las TIC han surgido de mí, pese a que en estos años hemos pasado más de 10 profesionales por el centro, que existe un importante desfase en la formación digital entre la formación inicial que se recibe y la cantidad de herramientas que se pueden emplear en el desempeño profesional. Aquí es donde toma especial relevancia la formación permanente de cada uno y el interés y la profesionalidad de los diferentes trabajadores de cara a promover la innovación y solución a los problemas que se observan. Además, ese desfase hace que antes de instaurar diferentes herramientas haya que hacer una labor didáctica hacia el resto de los miembros del equipo educativo que en ocasiones se encuentra con la confrontación y el argumento que “siempre se ha hecho así”.

De cara al futuro, desde los Hogares Juan de la Cruz se ha decidido acometer una importante inversión para la obtención de servidores, un dominio, red Wifi de uso exclusivo para los menores con le control parental para el trabajo, eliminación de los servicios albergados en terceras empresas para evitar problemas de la propiedad de los datos, así como continuar buscando soluciones del S. XXI a los problemas que vayan surgiendo, especialmente la revisión de estudios y comunicación con otros centros, pues en la gran mayoría de los casos, no hace falta innovar y buscar soluciones mágicas si no buscar la información de casos parecidos y tratar de dar soluciones transferibles a los problemas.

1. DISCUSIÓN:

Tras la realización de toda la investigación, me he dado cuenta de algunos aspectos que me gustaría compartir con ustedes. En primer lugar, volver a recalcar la falta de estudios que existe en el ámbito del acogimiento residencial y que considero parte de un error de base que es la falta de motivación por el ámbito académico/científico en pos de una mayor implicación en la práctica educativa diaria.

También, relacionarlo con las concepciones de las NN.TT. en los ámbitos de la educación formal y los usos que se les ha dado a lo largo del tiempo (recordar el estudio de las NN.TT, las NN.TT al servicio de la gestión y finalmente las NN.TT. como metodología de aprendizaje). La sensación que he tenido a la hora de realizar las búsquedas de material

para la sustentación teórica del presente estudio me ha llevado a pensar que quizá desde la educación de menores se está intentando saltar una de las etapas, que es la introducción de las TIC en el apartado de la gestión, cuyos beneficios repercuten en un mejor y más eficiente trabajo con los menores.

En este sentido, considero que la elaboración de este trabajo puede comenzar a abrir una nueva línea de investigaciones que proporcione herramientas favorecedoras en la gestión de los centros y las tareas educativas que repercutan en la consecución de mejores resultados. Además, me parece una secuencia más lógica, antes de pasar a la introducción de modelos de intervención y programas a través de metodologías activas con TIC, pero esto es sólo una opinión personal, pues, al fin y al cabo, si bien considero que también sería posible que fueran ambos cambios de la mano, me parece algo inoperativo incorporar las metodologías previamente.

Por otro lado, la formación permanente de los educadores en centros de menores no tiene tanta importancia como la puede tener por ejemplo en la educación formal (La cual viene además motivada a través de la obtención de sexenios). Actividades de encuentro y formación como las que realizan las Hijas de la Caridad, o elementos como el CREFES (Centro Regional de Formación y Estudios Sociales) deberían bonificarse para aquellos trabajadores que queremos seguir mejorando en nuestra labor profesional para evitar el inmovilismo en prácticas que, con el cambio de los tiempos, van quedando desfasadas.

Además, basándome en mi experiencia y en los conocimientos adquiridos a través de la introspección y redacción del presente informe de E.C. veo necesario enfrentar dos ideas contrarias de dos autores y posicionarme al respecto. Por un lado, (Muñoz, 2008, pág. 7) “Tenemos que enseñar a alumnos (menores en protección en nuestro caso) que son nativos digitales y nosotros, la gran mayoría de nosotros, como inmigrantes digitales que debemos responder a las necesidades (de menores) [...] inmersos en la sociedad de la información y la comunicación”. Este a mi parecer es uno de los aspectos que más preocupa a los educadores de las generaciones del Baby Boom incluso a algunos Millenials, pues se ven superados por la interactividad que ofrecen la web 3.0 y 4.0. y puede explicar por qué la incorporación de estas metodologías y usos de las TIC en la gestión de los centros es más lenta. Pese a ello, no suscribo las teorías que defiende

Muñoz, adscribiéndome a una visión que fomenta la implicación en los procesos de interacción con las TIC al considerar que “los mal llamados nativos digitales sólo dominan un cierto uso de las tecnologías y algunas herramientas concretas”, y añadir que “es un error considerar [...] que son más competentes por el mero hecho de haber nacido con ellas.” como explica (Aguayo Llanos, 2018). Al igual que anteriormente he explicado mi opinión en la incoherencia que existía en la introducción de elementos de las TIC en aspectos metodológicos sin los aspectos previos, del mismo modo considero que la mayoría de los menores con los que trabajamos tiene unas taras y lagunas importantes en aspectos básicos de la alfabetización digital. Esta concepción, percibida y compartida por colegas de profesión con los que he debatido al respecto, queda la duda de si se debe a una brecha digital por aspectos estructurales de sus familias de origen y sus vivencias o es algo común al resto de menores de edades parecidas. Sea como sea, considero que es un aspecto de trabajo para el futuro el retomar estrategias básicas de alfabetización digital de cara a lograr una inserción laboral en el futuro en un ambiente de trabajo muy intercomunicado y en el que las TIC les serán esenciales.

De cara al futuro de la incorporación de las TIC en los Hogares Juan de la Cruz, se va proceder próximamente a la compra de un dominio y adquisición de servidores, se continuará buscando dar respuesta a los nuevos planteamientos y dudas que van surgiendo en el trabajo y desempeño diario y se procederá próximamente a la elaboración un “Taller de uso en Nuevas Tecnologías”, empleando el término más antiguo pues la consideración es que es ahí donde debemos ayudarles a los menores y es en ciertas herramientas de las TIC que debemos aprender de ellos, buscando en la convivencia diaria lograr un ambiente de continuo flujo de aprendizajes que nos complementen a ambos lados.

En cuanto a la relación que del presente E.C. con los conocimientos ya existentes, considero que es una aportación pequeña, pero de la que se puede sacar una enseñanza que espero sea la conclusión a la que se llegue: Ante los problemas que siempre se han dado, las TIC nos permiten buscar soluciones innovadoras.

Bibliografía

- Achio Tacsan, M. (2003). Los comites de ética y la investigación en Ciencias Sociales. *Revista de Ciencias Sociales (Vol I, num. 99, 85-95).*
- Aguayo Llanos, A. (2018). Intervención Social con menores y TIC. *Un modelo integral para la prevención de riesgos.* Pedernal, Educación y tecnología.
- Álvarez Álvarez, C., & San Fabián Maroto, J. L. (2012). La elección del estudio de caso en investigación educativa. *Gazeta de antropología, 28(1)*, artículo 14.
- Bonafé Martínez, J. (1988). El estudio de caso en la investigación educativa. *Investigación en la Escuela, 6*, 41-50.
- Bravo, A., & Del Valle, J. F. (2009). Crisis y revisión del acogimiento residencial. Su papel en la protección infantil. . *Papeles del Psicólogo, Vol 30(1)*, 42-52.
- Camacho, S. (2018). Días extraños 52: Robots que manipulan la economía [Grabado por D. Extraños]. Podcast, España.
- Ceballos, F. (2006). *Superando obstaculos para realizar evaluaciones pedagógicas.* Méjico: Disertación doctoral no publicada, instituto Pedagógico de Estudios de Posgrado.
- Cobo, C., & Moravec, J. W. (2011). *Aprendizaje Invisible. Hacia una nueva ecología de la educación.* Barcelona: Col.lecció Transmedia XXI. Laboratori de Mitjans Interactius / Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Council of British Educational Research Association. (20011). *Ethical Guidelines for Educational Research.* London: BERA (British Educational Research Association).
- Creswell, J. W., & N.Poth, C. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches.* Londres: Sage publications.
- Del Valle, J. F., Sainero Rodríguez, A. M., & Bravo Artenaga, A. (2011). *Salud mental de menores en acogimiento residencial. Guía para la prevención e intervención en hogares y centros de protección de la Comunidad Autónoma de Extremadura.* Badajoz: Servicio Extremeño de Salud.

- Grupo LACE. (1999). *Introducción al estudio de caso en educación*. Cádiz: Facultad de CC de la Educación de Cádiz. .
- Guba, E. G. (1989). *Criterios de credibilidad en la investigación naturalista*. Recuperado el 12 de 2 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6220913>
- Jenaro-Río, C., Flores-Robaina, N., & González-Gil, F. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, Vol. 7, N°1, 107-121.
- Junta de Castilla y León. (25 de Julio de 2002). LEY 14/2002. *Ley de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León*. Valladolid.
- Junta de Castilla y León. (7 de 04 de 2004). Decreto 37/2004. *Regulación de los requisitos mínimos y específicos de autorización par ala apertura y funcionamiento de los centros destinados a la atención de menores con medidas o actuaciones de protección*. Valladolid, España: BOCYL.
- Lather, P. (1986). Issues of validity in openly ideological research: Between a rock and a soft place. *Interchange*, 17(4), 63-84.
- Latorre Ariño, M. (2018). *Historia de la Web, 1.0, 2.0, 3.0, y 4.0*. Obtenido de Universidad Marcelino Champagnat: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/59947315/74_Historia_de_la_Web20190706-123188-141xd95.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DHISTORIA_DE_LAS_WEB_1.0_2.0_3.0_y_4.0.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAI
- López Pastor, V. M. (1998). *Prácticas de evaluación en Educación Física: Estudio de casos en primaria, secundaria y formación del profesorado*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Martín, E., & Dávila, L. M. (2008). Redes de apoyo social y adaptación de os menores en acogimiento residencial. *Psicothema*, Vol. 20, n°2, 229-235.
- Meneses Benítez, G. (2007). NTIC, interacción y aprendizaje en la universidad. Barcelona: Universitat Rovina i Virgili. (Tesis Doctoral).
- Miguélez, M. M. (2007). *La investigación cualitativa etnográfica en educación: Manual teórico-práctico*. Méjico, D.F.: Trillas.

- Muñoz, J. M. (2008). NNTT, TIC, NTIC, TAC... en educación ¿pero esto qué es? *Quaderns digitals: Revista de Nuevas Tecnologías y Sociedad*, N°51.
- Pring, R. (2000). The "False dualism" of Educational Research. *Journal of Philosophy of Education*, 34 (2), 247-260.
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada: Aljibe.
- S. Lincoln, Y., & Egon G., G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Londres: SAGE publications.
- Santos Guerra, M. Á. (1993). *La evaluación: un proceso de diálogo, comprensión y mejora*. Archidona: Aljibe.
- Saville-troike, M. (2003). *The Ethnography of Communication*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Stake, R. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.

ANEXOS

1. ANEXO 1: CONTRATO DE INVESTIGACIÓN.

Hogares Juan de la Cruz Carretera Trescasas, 99 y 193 Segovia	
--	--

Contrato informativo de investigación

Fecha	Servicios realizados por:	En calidad de:
20/12/2019	Diego González Pascual	Investigador

i	El presente investigador se compromete a salvaguardar la protección de datos y a comunicar toda la información previamente a la difusión y publicación de esta, guardándose la empresa el derecho a modificación de aquellos elementos que considere no deban figurar en el mismo.
----------	--

La presente investigación será realizada por D. Diego González Pascual, contando con el visto bueno de la directora y del equipo educativo de los Hogares Juan de la Cruz.

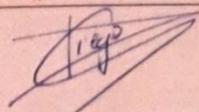
Por parte de los Hogares

Los compañeros de trabajo de D. Diego González Pascual están dispuestos a colaborar para la realización del presente trabajo, principalmente en forma de entrevistas y aquellos elementos análogos de recogida de información que pudieran surgir.

Publicación

i	La presente investigación se presentará, tras la defensa y publicación en la Universidad de Valladolid, a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Segovia con el fin de dejar constancia de los elementos innovadores que se están introduciendo, así como para dejar constancia del buen hacer de los Hogares Juan de la Cruz.
----------	--

EN FE DE LO CUAL, las partes hacen este contrato informativo de investigación:

Diego González Pascual		Hogares Juan de la Cruz	
Antes del		Antes del	
Nombre:	Diego González Pascual	Nombre:	70415913X MARIA PILAR ALVAREZ (R: R40000731)
Título:	Educador / Investigador	Título:	Firmado digitalmente por 70415913X MARIA PILAR ALVAREZ (R: R40000731) Fecha: 2020.02.13 18:02:01 +01'00'

2. ANEXO 2: GUION DE LA ENTREVISTA.

Si bien es cierto que al considerar que el modelo de aproximación a la entrevista se decidió que para obtener la mayor cantidad de datos era más conveniente hacer una aproximación de entrevista semiestructurada, no por ello no existía un pequeño esquema para no dejar temas sin tratar.

El primer bloque de preguntas se encuadra en crear un perfil sociodemográfico y de conocer la experiencia laboral del entrevistado. Así, elementos como la edad, la actividad laboral actual, la experiencia profesional y los lugares de trabajo se vuelven un elemento importante a tener en cuenta de cara a dotar del punto de vista del entrevistado.

En el cuerpo como tal de la entrevista, nos centramos ya en el uso y aplicaciones que se están dando de las TICS. En este apartado, pretendemos conocer los elementos novedosos que se han ido introduciendo bajo su dirección (Correos electrónicos, denuncias, firma digital, Microsoft Family, drive, diario electrónico...)

También interesa especialmente la evaluación que se hace de las diferentes novedades, así como las perspectivas de cara a introducción de nuevos elementos que mejoren el funcionamiento de cara al futuro.

3. ANEXO 3: TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA.

Entrevistador: Lo primero de todo: Buenos días, Pilar. Estamos aquí en San Juan de la Cruz protección de menores que trabajan en concierto con la Junta Castilla y León en la provincia de Segovia. Bueno pues cuéntanos un poquito te llamas Pilar cuántos años tienes que estudiar realizado...

Pilar: Soy Hija de la Caridad, tengo 54 años y los estudios que tengo son de educadora social.

E: y actualmente tú puesto que está desempeñando es....

P: actualmente el puesto que estoy desempeñando en los Hogares Juan de la Cruz desde hace 7 años, desde septiembre de 2011 es de dirección. Soy la directora y además apoyo en lo que puedo como educadora pero lo mínimo .

E: y luego llevas aquí 7 años y con tu experiencia en otros centros de trabajo cuántos años llevas trabajando como educadora o en relación con protección de menores

P: Llevo trabajando en protección de menores llevo desde... son, 6 y 2 8, 9, 10, 11 años más los 7 de ahora, 18.

E: ¿y has estado...en 5 centros según ibas contando?

P: He estado en Zamora, en Toro, Torrelodones, Toledo y aquí en Segovia...entonces son más de 18 años.

E: lo que nos ocupa en esta entrevista es hablar un poquito del tema de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Y es para conocer un poquito tu opinión al respecto y que qué usos está haciendo desde aquí de los hogares Juan de la Cruz de estas tecnologías que son algo relativamente novedoso y que nos siguen aportando nuevas herramientas para facilitar la labor educativa.

P: Yo pienso que las tecnologías, las nuevas tecnologías, o como se puede llamar, aportan muchos beneficios a la hora de contactar con los distintos estamentos, siempre y cuando haya una correspondencia o una respuesta, no inmediata pero sí que sea una respuesta

relativamente rápida. A nivel de mandar informes, correos, informaciones sí que se consigue bastante agilizar las cosas.

E: y eso entonces (correo electrónico) cuando tu empezaste a trabajar aquí, ¿no estaba implantado?

P: Cuando yo empecé a trabajar, estaba únicamente implantado un correo, en el cual, lo utilizaba solamente dirección, y los educadores que trabajaban no tenían acceso, solo la dirección y generalmente apenas se utilizaba. Cuando yo entré aquí, descubrí la necesidad de que claro tenían que comunicarnos con los colegios y la dirección no podía estar continuamente comunicando con colegios aparte de que se comunica al siempre por teléfono con lo cual era un poco caótico, entonces decidí implantar, poner, vamos, abrir un nuevo correo en el que tuvieran acceso los educadores. En ese correo se recibe todo tipo de información, todo tipo de información, tanto de la sección de menores, como de médicos, psiquiatras, psicólogos...colegios, todo

E: ¿De eso entendemos que sí que ha facilitado la transmisión de información con otros profesionales?

P: **Muchísimo, eso muchísimo.** y luego también hemos puesto, he puesto lo de la firma electrónica que también es cómodo, porque, aunque haya que mandar los documentos luego por registro...

E: La firma electrónica, solamente para que quede claro, hablamos de un proceso para autentificar que ese documento se ha realizado pro la dirección y que se queda dado el visto bueno y para otros organismos tiene más validez, ¿verdad?

P: Si, pero solo lo puedo usar yo desde mi ordenador porque lo firma la dirección como tal. Luego también está el tema, por ejemplo, hemos ganado mucho en el tema de las **denuncias**. Las denuncias a la Policía Nacional, cuando hay alguna fuga de un menor, antes cuando yo llegué aquí, las denuncias se ponían por teléfono y había que ir luego en persona a la comisaría, físicamente. A nosotros por deferencia nos permitían si eran casos conocidos ir a la mañana siguiente si la fuga se daba por la noche. Pero al poco tiempo de empezar en la dirección, ya nos dijeron que lo podíamos mandar por fax, y un poco después vinieron dos agentes de la Policía Nacional de Menores para explicarme cómo lo podemos hacer por correo electrónico y nos dieron unas pautas, vamos nos mandaron un documento que tenemos que rellenar cómo se podría hacer. Y luego, el año pasado... que fue el año pasado, cuando nos mandaron ya un como un cuestionario el cual era simplemente rellenarle mandaré la Dirección General de la Policía y ellos ya hacían todo lo demás o sea que eso también es una mejor pero qué lugar de ser tu móvil desde aquí nos vino

E: ¿así que eso (el tema de formalizar las denuncias) es también una mejora a nivel de TIC que se ha llevado a cabo pero que vino dada desde la Policía Nacional?

P: Sí, eso vino desde Policía, pero se agradece muchísimo, no tiene nada que ver. Nosotros tenemos que llamar solamente por teléfono para decir que vamos a mandar la denuncia por correo y ya no tenemos que aparecer para nada por comisaria. Eso adelanta y facilita y todo, porque se escanea fotografías todo todo todo todo y al tener nosotros aquí el scanner también nos facilita

P: Y luego también hemos puesto lo del control de los padres, con el que cada semana nos mandan al correo que tengo, y al de los educadores, en que páginas y que han trabajado los distintos menores (En el uso de los ordenadores del hogar). Configurado para una edad determinada y cada menor tiene su clave y no tiene acceso a todo lo que a lo mejor el menor quisiera, sino a lo que se cree adecuado para su edad y para su estado emocional y en general para su persona.

E: eso también ha facilitado el trabajo posterior de los educadores con los menores al poder trabajar en torno a las inquietudes de las páginas que visitan, ¿no?

P: Si porque hay cosas que a lo mejor hay que decir, por aquí sí, por aquí no, trabajar las inquietudes de los menores de porque buscan eso...

Y luego (otro de los cambios), que considero muy importante es lo del drive, porque a nivel por ejemplo dirección yo tengo uno, en el que tengo toda la documentación metida y la puedes ver en cualquier ordenador y en cualquier momento este aquí o en Madrid, **o sea que es una ventaja, pero muy muy, yo la considero muy grande.**

E: Sobretudo para facilitar el trabajo entre dispositivos y no tener que estar siempre en el mismo despacho.

P: Efectivamente, y luego además los educadores, por otra parte, también tienen. Así los portátiles, en los portátiles que tienen se puede ver todo el diario, que los educadores van metiendo de cada niño, y la información que van metiendo de cada niño.

E: ¿Eso del diario lo puedes explicar un poco más?

P: Si, pues mira, consiste en lo siguiente. como son, como somos distintas personas las que estamos en contacto con los niños, en distintos turnos de trabajo, existe información que a lo mejor se puede escapar, o información que es relevante pero que no se, hay que dejarlo por escrito para si hay que hacer algún informe. Entonces cada niño tiene una carpeta con su nombre, número de expediente, y se va poniendo las cosas más importantes, y las no tan importantes que van sucediendo cada día de cada niño. Por

ejemplo, si hay que ir al médico de familia y le han dicho que tiene que tomar un jarabe todo queda constancia, si ha recibido llamadas de teléfono, tutorías, queda constancia en el diario de ese niño. Así, a la hora de hacer un informe toda esa información se vuelca, con una redacción un poco más adecuada y queda el informe prácticamente realizado. Y también para las personas que no estamos en contacto directo con algunos niños, pues abriendo el drive, que lo podemos hacer desde cualquier dispositivo, pues se ve lo que va ocurriendo con ese niño.

E: y, previamente antes de este diario electrónico, ¿cómo se llevaba a cabo este registro. ¿

P: Pues previamente, cuando yo vine aquí (a los Hogares) no había ningún registro, era todo a nivel verbal, por lo que la información no quedaba constancia. Era todo verbal, así que cuando yo vine aquí, puse un cuaderno y tratar de acostumbrarnos todos a poner ya por escrito por ejemplo, esta mañana la niña se ha levantado mal y hay que ir al médico.

E: ¿pero el tipo de información era algo más general que ahora verdad?

P: Sí, algo más general, porque no te ibas a poner a escribir,... es ahora mucho más fácil con el ordenador, y si no lo puedes hacer incluso, en casa, o con el móvil. Pero vamos que era pues eso, lo que escribías, y algo de información se perdía. Además, luego cuando había que ponerse a sacar o a buscar información de los cuadernos y cuadernos...pero vamos, nada, se vio la posibilidad cuando vino aquí a trabajar un educador que maneja bastante bien lo del tema de la informática, de las TIC, y ha sido el que o ha puesto en funcionamiento. Y la verdad es que no tiene nada que ver.

E: Bueno, entonces, con estas mejoras tan importantes ¿Qué consideración, que valoración haces de la introducción que se ha ido haciendo de todos estos procesos nuevos desde las TIC? ¿ha sido una mejora...?

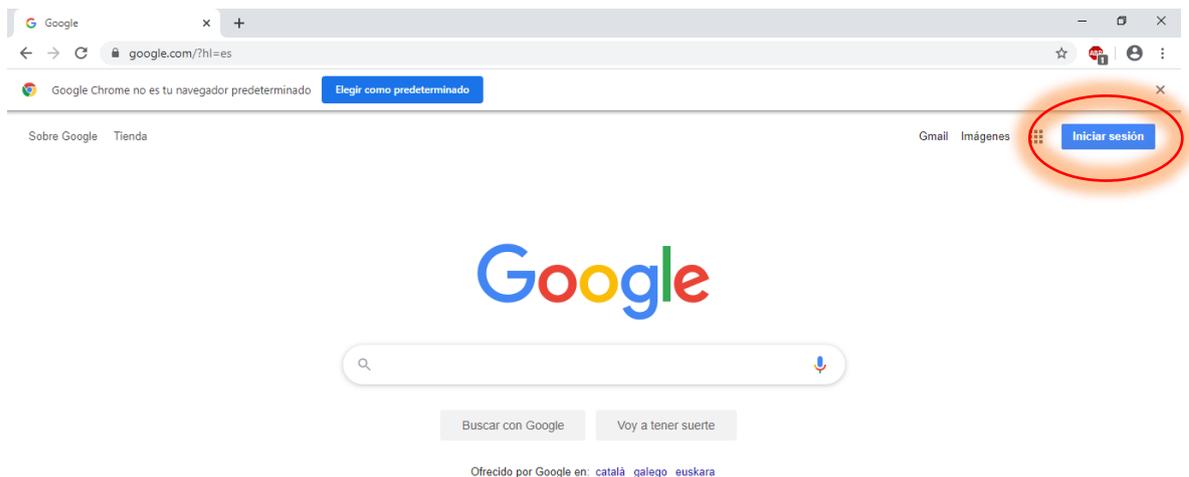
P: Ha sido una mejora notable, no tiene nada que ver. Es una mejora en la que no nos podemos parar, en al que hay que continuar poniendo y haciendo. De hecho ahora estoy esperando para tener una reunión con un informático para que lo mejore. Porque ahora parece ser que la Wi-fi nos está dando guerra, así que ahora nos van a poner distintas Wi-fi, y vamos a poner también para que los menores hagan uso de la misma libremente, manteniendo el control que he dicho anteriormente (Control parental y de franjas de edad), pero en ciertas horas, por ejemplo, de 4 a 6 de la tarde y de 9 a 10 de la noche, y luego ya no hay wifi para respetar el descanso, pero que también se sientan libres los niños para poder utilizarlo y que nadie les diga nada y no depender del adulto para meter la contraseña del ordenador *(Nota: En revisión de la conversación con la directora del centro, puntualiza que pese a esa libertad de entrar se mantendrá el visionado de las páginas que visitan para el posterior trabajo de los educadores en caso de uso de ciertas páginas no adecuadas para el trabajo de sus inquietudes) .

Entonces, estamos esperando para que nos pongan en funcionamiento ya. Y también, no se si es de interés, pero hemos puesto en marcha un registro de firmas dactilar, que luego se vuelca al ordenador directamente ya contabilizado, lo cual considero que es una mejora a nivel de las TIC también. Yo considero que las TIC están muy bien, yo me manejo con ellas porque trasteo mucho, no me gustan, pero tampoco me disgustan, y creo que sacándoles provecho...yo estoy sacando el 5% de provecho de las TIC, considero que se podría sacar muchísimo más.

E: Bueno, pues muchísimas gracias por tu tiempo Pilar y por tu sinceridad.

4. ANEXO 4: GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN DIARIO ELECTRÓNICO.

En primer lugar, tendremos que crearnos una cuenta en Google, para ello haremos clic en iniciar sesión:



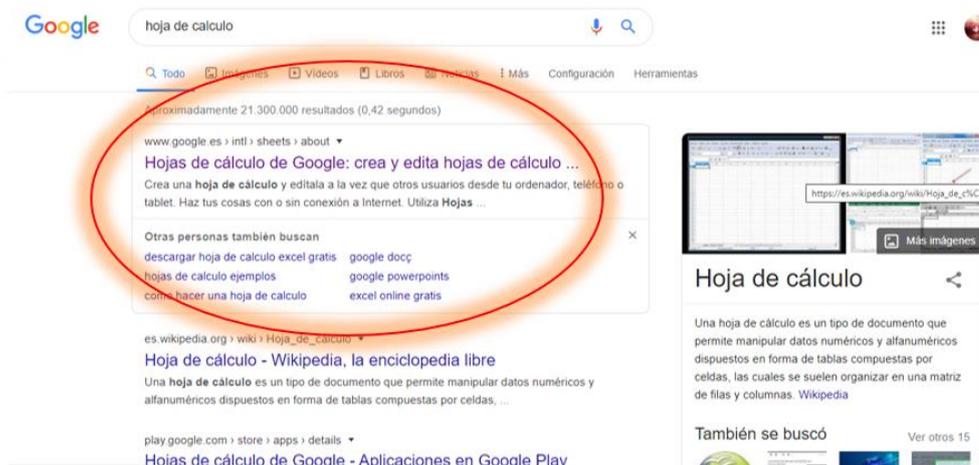
Daremos crear cuenta nueva y rellenamos los campos.

Two screenshots of the Google account creation process. The left screenshot shows the 'Iniciar sesión' page with the 'Crear cuenta' button circled in red. The right screenshot shows the 'Crea una cuenta de Google' form with the following fields and options:

- Nombre:
- Apellidos:
- Nombre de usuario: @gmail.com
- Contraseña:
- Confirmación:

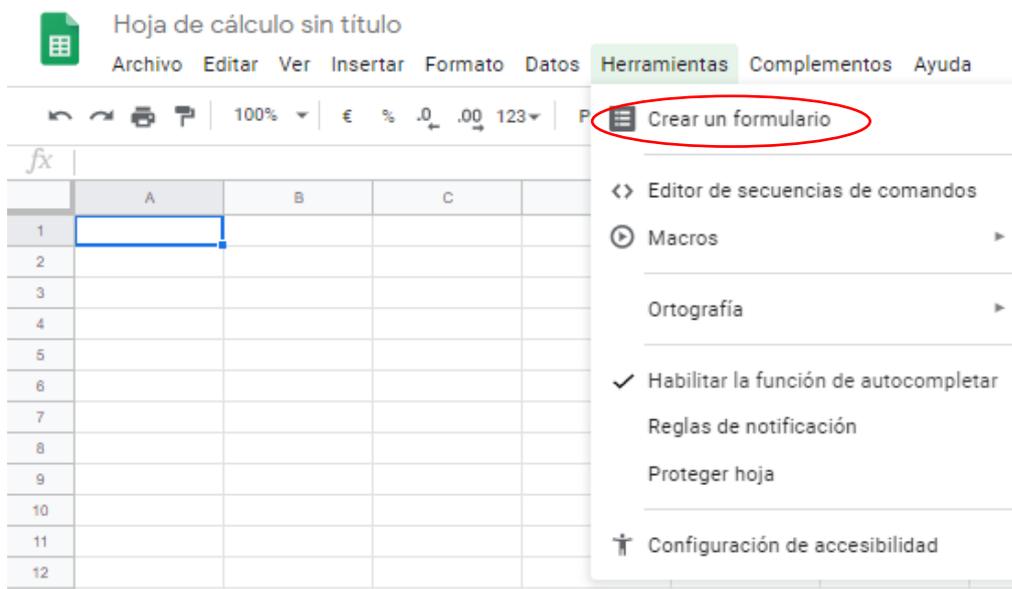
Additional text on the right screenshot includes: 'Puedes utilizar letras, números y puntos', 'Prefiero usar mi dirección de correo electrónico actual', 'Utiliza ocho caracteres como mínimo con una combinación de letras, números y símbolos', and 'Prefiero iniciar sesión'.

Una vez hemos terminado de crearla, accedemos al servicio de cuestionarios a través del buscador de Google realizando la siguiente búsqueda: “hoja de cálculo”

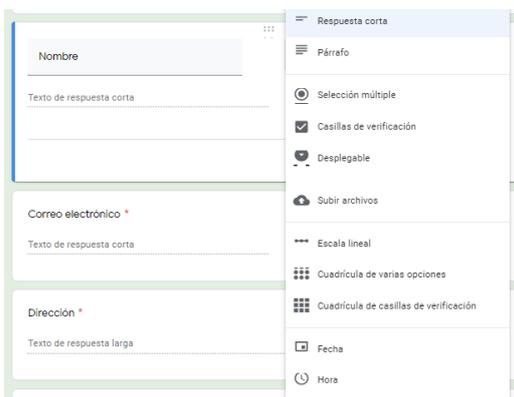


En el siguiente paso, simplemente dar al botón de la derecha, personal: “Ir a hojas de cálculo Google”.

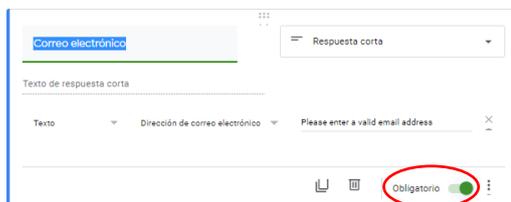
Usaremos como base la hoja llamado “En blanco”, en el cual podemos modificar para crear un formulario acorde a las necesidades del centro. Los cambios que se realicen en el documento son guardados automáticamente. Para crear el formulario, accederemos a: Herramientas/Crear formulario.



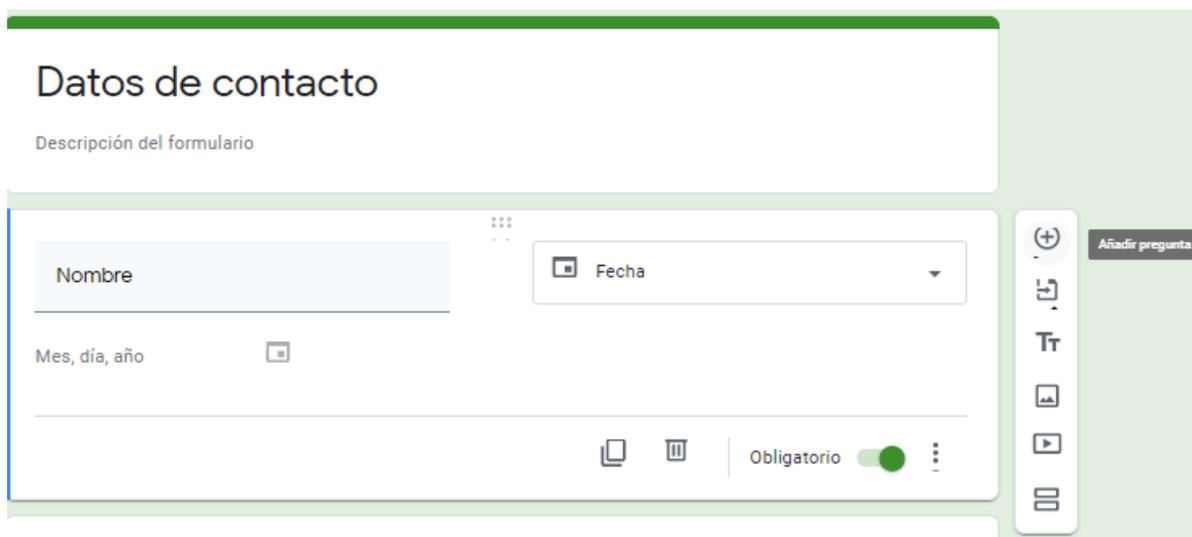
Las preguntas que aparecen pueden ser modificadas en el tipo de respuesta que permiten:



Así como en la obligatoriedad de contestar, una opción muy recomendable para que el educador tenga que reflexionar sobre cada uno de los menores y dedicar tiempo diario a cada uno de ellos.



También resulta muy recomendable añadir una pregunta al principio de todo con la fecha del día en que se realiza para tener un orden cronológico claro.



A partir de estas indicaciones básicas, se puede probar diferentes configuraciones de preguntas, así como de elementos de escalas cualitativas de cara a lograr recabar la información que más interese a cada centro en cada momento.

Una vez realizada esta tarea, para que esté a mano rápidamente procedemos a guardarla en los marcadores del navegador. Para ello, obtenemos el enlace del formulario:



Por último, accediendo al menú de configuración:  elegimos para que quede así:

Configuración

General
Presentación
Cuestionarios

Recopilar direcciones de correo electrónico

 Acuse de recibo de respuestas ?

Requiere iniciar sesión:

 Limitar a 1 respuesta

Los encuestados pueden:

 Editar después de enviar

 Ver gráficos de resumen y respuestas de texto

Cancelar
Guardar

Ya únicamente queda hablarlo con el equipo educativo del centro de cara a recopilar diariamente la información al finalizar el turno. Observareis como la cantidad de información de cada uno de los menores aumenta muy notablemente lo que facilitará vuestra labor profesional y educativa con ellos.