

“Trabajo Social y evaluación de buenas prácticas de calidad con jóvenes en situación de vulnerabilidad”¹

RESUMEN

En esta comunicación se expone la evaluación del Programa de Jóvenes de Aldeas Infantiles S.O.S. de Tenerife y las aportaciones realizadas con el mismo a la construcción de los sueños vitales de las personas jóvenes, su derecho al ejercicio de una ciudadanía participativa, feliz y solidaria. Se presentan los enfoques éticos y teóricos de calidad integrada, la resiliencia y la evaluación de programas, con criterios de buenas prácticas. El método aplicado en la evaluación, toma como referente los mencionados enfoques y la investigación–acción-participativa. Los resultados obtenidos evidencian que se han construido con un alto éxito los objetivos del programa, generándose buenas prácticas de calidad, lográndose la inclusión social e igualdad de oportunidades de las personas jóvenes al incrementar su formación académica y ocupacional, su inserción laboral y autonomía, así como la participación. También, el efectivo acompañamiento del personal técnico en la construcción y fortalecimiento del proyecto vital de cada persona; el apoyo humano y material de la organización para potenciar la calidad integrada y el compromiso ético de responsabilidad social con los jóvenes y proveedores. En las reflexiones y conclusión se destaca la necesidad de seguir potenciando las buenas prácticas de este Programa, así como la evaluación de programas para seguir generando cambios ilusionantes, mediante la reflexión, diálogo y procesos de acompañamiento profesional, con la finalidad de aproximarnos a las utopías posibles, construidas con los otros en los espacios de la Acción Social.

1. ENFOQUE TEÓRICO

El programa se fundamenta en el referido enfoque ético de la responsabilidad social, así como los epistemológicos de resiliencia y calidad integrada, cuyos elementos más relevantes se exponen a continuación.

¹ Barranco, C.; García, M D.; Tejedo, J. Carlos, N.; González, C. y Perdomo J.F. (2010). Trabajo Social y evaluación de buenas prácticas de calidad con jóvenes en situación de vulnerabilidad. Comunicación presentada en el VIII de Escuelas Universitarias de Trabajo Social. Gijón.

- **Enfoque de la ética de la responsabilidad social organizacional.** En las organizaciones de bienestar social, la ética de la responsabilidad social está enfocada a incrementar los valores que integren la gestión equilibrada de los factores sociales vinculados a las personas, la racionalidad económica y la responsabilidad con el medio ambiente (Barranco, 2008). Estos aspectos están recogidos en el “Pacto Mundial de las Naciones Unidas” (Naciones Unidas, 2000), que constituye una iniciativa de compromiso ético, destinado a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, los diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Aplicado a la evaluación se trata verificar en qué medida que las organizaciones de bienestar social implementen la ética de la responsabilidad social organizacional. Ética de la responsabilidad social que las organizaciones de bienestar social, centrada en las personas, tiene como fin: “cuidarnos y cuidar a los otros, o mejor dicho cuidarnos entre todos (...) para construir una sociedad mejor, una sociedad que valga la pena vivirla” (Kisnerman, 2001, p. 120).
- **Enfoque de la resiliencia.** Por resiliencia se entiende la capacidad de las personas, instituciones y comunidades para salir fortalecidas de los problemas y de las situaciones adversas (Melillo y Suárez, 2001), siempre que se logre dar un sentido a la experiencia vivida, se fortalezcan los vínculos afectivos y se diseñen una acogida comunitaria que promueva la identidad y la dignidad. Así, la evaluación se realiza teniendo en cuenta no sólo las debilidades sino, también, las fortalezas. Concretamente, desde esta perspectiva, la resiliencia se sustenta en tres pilares fundamentales, la construcción del sentido de la tarea, la creación de vínculos afectivos seguros y el desarrollo de una identidad comunitaria significativa (Hederson y Milstein, 2003).
- **Enfoque de la calidad integrada.** La calidad integrada, en las organizaciones de bienestar social, está orientada a potenciar cada una de

las tres vertientes interactivas que la configura, con la finalidad de lograr ambientes laborales saludables, la gestión de servicios eficaces y eficientes que añadan calidad a la vida humana, tanto de las personas destinatarias como del personal de dicha organización (Barranco, 2002; 2004 y Barranco *et al* 2009). Incluye las tres vertientes interactivas siguientes: a) Valoración de las contribuciones que se realiza para mejorar la calidad de vida de las personas destinatarias de los servicios; en nuestro caso de los jóvenes enfocada a potenciar su bienestar emocional, material, físico; relaciones interpersonales; desarrollo personal, autodeterminación; inclusión social y derechos (Schalock y Verdugo, 2003); b) Valoración de la calidad de servicio sobre las expectativas y percepción que tienen los jóvenes de los servicios recibidos y la valoración del personal del centro sobre la calidad técnica de los servicios; y b) Valoración de la calidad de vida laboral del personal, satisfacción, apoyo e ilusión por el trabajo.

- **Enfoque metodológico de la evaluación de programas y criterios de buenas prácticas.** Parte de la investigación-acción-participativa con las personas protagonistas, en nuestro caso de los/as jóvenes, personal técnico, coordinador y director. Las técnicas utilizadas han sido mixtas, combinando lo cuantitativo con lo cualitativo, así como la triangulación de actores, de técnicas de evaluación de programas (Pichardo, 1993; Siempro, 1995; Saz-Carranza, Visscher, Sanz y Perez-Foguet, 2004;). También, toma como referentes los criterios de buenas prácticas y procesos de mejora continua (FEAPS, 2006; Garau, 2005), contruidos con los protagonistas. Buenas prácticas de calidad que son entendidas como conjunto de acciones reflexivas y críticas, contruidas socialmente mediante la indagación apreciativa, para identificar y satisfacer las necesidades socioeducativas, potenciar las capacidades y el fortalecimiento de las personas. Para tal fin es preciso promover la igualdad de oportunidades, de género y la inclusión social, así como organizaciones saludables generadoras de calidad integrada, ética de la responsabilidad social organizacional y procesos de resiliencia. Una buena práctica es sistemática, eficaz, eficiente, sostenible,

flexible. Está pensada y realizada por el personal que trabaja en la organización, con la participación de las personas usuarias y apoyada por la dirección. La misma supone una mejora de los estándares del servicio y está alineada con la misión, visión y valores de la organización. Está documentada, para facilitar la mejora de sus procesos y divulgada, siendo un referente a otras organizaciones y profesionales.

2. CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y DESCRIPCION DEL PROGRAMA

Desde el Trabajo Social y otras disciplinas sociales, entre ellas Psicología se ha realizado la experiencia interprofesional de diseño, implementación y evaluación del Programa de Jóvenes, llevada a cabo por el equipo interprofesional de Aldeas Infantiles SOS, desde el año 2000. También, una evaluación externa por profesoras de la Universidad de La Laguna, mediante convenio de investigación.

La finalidad del Centro de Programas Sociales (en adelante CPS) de Aldeas Infantiles SOS de Tenerife es integrar familiar y socialmente a la infancia y jóvenes en situación de vulnerabilidad. Este Centro pertenece a la Organización No Gubernamental “Aldeas Infantiles SOS”, que tiene presencia en el ámbito internacional, europeo y español.

Para llevar a cabo la mencionada finalidad el CPS de Tenerife ha ido construyendo los programas de fortalecimiento destinados a la infancia, jóvenes y familias, así como de educación ocupacional y socioambiental. Con tal fin ha ido creando servicios de educación para la vida, la convivencia y la autonomía; apoyo e intervención psicosocial; educación psicosocial; punto de encuentro, mediación familiar; integración social; formación y promoción laboral; talleres de habilidades sociales; talleres de formación ocupacional y talleres de educación medioambiental; y una emisora de radio.

Estos servicios, con sus correspondientes programas, están destinados a las personas vinculadas a Aldeas, así como a diversos colectivos de la comunidad, las cuales son llevados a cabo por equipos interdisciplinarios formados por profesionales de Trabajo Social, Psicología, Pedagogía, Derecho, Educación Social e Informática, entre otros.

En esta comunicación se presenta el programa que se viene desarrollando con jóvenes, denominado: “Programa de Jóvenes”. Este Programa es integral e incluye la Formación Académica, Proyecto de Vida, Acompañamiento en los procesos de la Plena Autonomía y Orientación y Apoyo en la Inserción Laboral, el cual ha sido seleccionado y galardonado por la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda de Canarias: “Buenas Prácticas de Calidad”.

El Programa de jóvenes, inicialmente surge por la necesidad de ofrecer los apoyos que precisaban los niños y niñas que finalizaban su estancia en los Hogares de Aldeas Infantiles SOS de España. Asimismo, en Tenerife se plantea la necesidad de dar respuesta a las demandas de la comunidad y se amplía a jóvenes inmigrantes y otros jóvenes que hubieran estado acogidos en Centros de Protección. De ahí, que dicho programa está destinado a jóvenes canarios e inmigrantes, tutelados por Aldeas y otras organizaciones.

Entre las características más relevantes del Programa de Jóvenes, destacar las siguientes:

a) Filosofía y principios en el que se fundamenta el Programa. Parte de la filosofía y principios de Aldeas Infantiles SOS con los/as menores que acoge, los cuales están basados en la dignidad, respeto y autodeterminación, responsabilidad, compromiso y acompañamiento a las personas en sus trayectorias vitales. Aplicado a los jóvenes el compromiso que adquiere va más allá del cumplimiento de la mayoría de edad. De ahí, que los 18 años nunca es una frontera que divide y separa los procesos de apoyo y acompañamiento a las personas. En esta dirección, Aldeas siempre ha apostado por un trabajo a

lo largo de los procesos vitales de las personas. Concretamente, con el colectivo de jóvenes, el programa está orientado a que las personas jóvenes vayan adquiriendo autonomía y sean las protagonistas, las que deciden qué proyecto de vida desean, se comprometan en llevarlo adelante, poniendo el punto y final; y Aldeas está para acompañarles, apoyarles, cuando demandan ayuda.

b) Objetivos del Programa

Objetivos generales:

1. Promover la autonomía de los jóvenes en situación de vulnerabilidad y desventaja social, proporcionándoles servicios y apoyos que les permita continuar con su formación académica, ocupacional y mantenimiento en el mundo laboral con calidad y resiliencia.
2. Conseguir que el equipo técnico tenga un clima de confianza, empatía y trabajo colaborativo, potenciando la formación continua y las condiciones laborales y medioambientales.
3. Proporcionar a los proveedores la información con transparencia, responsabilidad social, responder a sus demandas en los plazos establecidos y mantener una relación de cordialidad y colaboración.

Objetivos específicos (vinculados al objetivo general uno):

1. Conseguir que las personas jóvenes encuentren equilibrio emocional para poder afrontar sus nuevas responsabilidades como adultos.
2. Conseguir que tengan los medios necesarios para afrontar la formación que han elegido con garantías de éxito.
3. Conseguir que mantengan unas condiciones de higiene en lo personal y en el hogar que les permita relacionarse con los demás de una manera adecuada.

4. Conseguir que aquellas personas jóvenes que necesiten de atención psicoterapéutica puedan disponer de esa ayuda con el fin de equilibrar las experiencias vividas con las que están viviendo.
5. Conseguir que las personas jóvenes dispongan de la ayuda económica necesaria para poder realizar una vida con los mínimos garantizados y que puedan integrarse con el resto de los jóvenes que les rodean.
6. Conseguir que participen en actividades voluntarias como elemento que les ayude a crecer y como una manera de devolver a la sociedad lo que ésta le está ofreciendo a ellos para su formación.
7. Conseguir que no tiren la toalla a la primera dificultad que se les presenta en la vida como enseñanza válida para afrontar las exigencias de la vida de adulto.
8. Propiciar que cada joven conozca sus propias capacidades, habilidades e intereses.
9. Hacer conscientes a las personas jóvenes de la importancia de sus redes sociales, facilitándoles su uso.
10. Trabajar el compromiso y la participación en sus entornos inmediatos y con la comunidad.
11. Conseguir que vayan integrando en sus vidas el concepto del trabajo a través de las distintas experiencias laborales en los ratos libres o periodos vacacionales.
12. Facilitar herramientas para la integración socio-laboral. Elaborando estrategias de adaptación a diferentes entornos personales y profesionales.
13. Capacitar a las personas jóvenes para que vayan adquiriendo las destrezas, habilidades y competencias necesarias para su empleabilidad.
14. Fomentar la cultura del trabajo como actitud necesaria para su inserción sociolaboral.
15. Sensibilizar a las personas jóvenes de la importancia del cuidado y respeto al Medioambiente.

c) Fases del Programa:

- **Primera Fase del Programa.** Está orientada a que las personas jóvenes tengan igualdad de oportunidades para continuar con los estudios que venían realizando hasta el momento de cumplir la mayoría de edad, posibilitando a cada joven la oportunidad de continuar con sus estudios sin tener que preocuparse por su manutención. Muchos jóvenes que se acercan a solicitar su entrada en el Programa no cuentan con familia que les pueda ayudar en este camino o, si la tienen, no pueden ofrecerle lo que necesitan para cumplir con su proyecto vital. De ahí, que el Programa ofrece la posibilidad de ir aprendiendo lo que significa realmente la autonomía, la asunción de responsabilidades que no tenían y que deben asumir, facilitando vivir en “pisos compartidos” con otros jóvenes que nada tienen que ver con el mundo de la “protección de menores”. Con ello se consigue que se integren en la sociedad en igualdad de condiciones, sin estigmas que les identifiquen como “gente de Centros Sociales” y, al mismo tiempo, les ayuda a conocer otras realidades distintas a las que han vivido. En esta fase deconstruyen y construyen su realidad personal y social. Descubren las realidades de las personas que no han estado en el mundo de los “Menores Protegidos”, las cuales no son tan favorecedoras como habían pensado. En definitiva, van aprendiendo a desenvolverse en las cosas cotidianas de la vida, al mismo tiempo que aprenden a afrontar sus primeros problemas de manera autónoma y a salir fortalecidos, luchando por encontrar su solución. Aldeas les ofrece, ayuda psicológica si la necesitaran y la pidieran, acompañamiento de adultos que les sirvan de guía, oportunidades para reflexionar acerca de su presente y referentes para orientar los diversos caminos y alcanzar sus sueños de futuro más inmediato.
- **Segunda Fase del Programa.** Está orientada a que las personas jóvenes asuman que sus vidas le pertenecen al 100% y que deben hacerse cargo de ella, con todos los matices que ello supone, siendo en esta fase esencial

la incorporación y su mantenimiento en el mundo laboral. Para los jóvenes en este Programa es el segundo gran escalón que han de subir, como ocurre en la vida de cualquier persona. La Búsqueda de empleo y el mantenimiento en el mismo. Este es un momento delicado para cada persona que forman parte del programa porque se le une el miedo que cualquier otra persona puede tener a ese momento de sus vidas, con la incertidumbre de qué pasará si las cosas salen mal. Aldeas Infantiles SOS es conocedora de esta realidad y durante un periodo de tiempo (que se adapta a las condiciones y las realidades de cada joven), se les ofrece apoyo, orientación, seguimiento en la búsqueda de empleo, en la incorporación y mantenimiento en el mundo laboral. Hay realidades entre los/as jóvenes que requieren de una actuación distinta, y es para estos casos en los que se hace un esfuerzo mayor para la inserción laboral a través de contactos personales con empresas que puedan dar las primeras oportunidades laborales para jóvenes con mayores dificultades. La gran mayoría de las personas jóvenes del Programa no necesitan este tipo de intervención ya que tienen plenas capacidades para buscar, encontrar y mantenerse en el empleo por sí mismas. Lo que sí requieren todas es que no desaparezca la presencia de aquellos adultos que les ofrece la seguridad y apoyo esenciales para seguir creciendo y ser autónomos en estos procesos laborales, siendo Aldeas su referente, en ausencia o en situaciones de adversidad familiar.

- **Tercera Fase del Programa.** Orientada hacia la asunción real de todos los condicionantes que un adulto tiene y la adquisición real que supone hacerse cargo de sus vidas, con plena autonomía. Las personas jóvenes son totalmente autónomas de Aldeas Infantiles SOS, y esta organización supone el vínculo, el referente por si precisan compartir vivencias, experiencias o necesitan apoyos. En esta fase se refuerza la plena autonomía y sólo ante las dificultades que precisan para seguir este proceso, se le ofrece apoyo económico técnico y humano. De este modo saben que siempre que necesiten el apoyo y la presencia de las personas

que han formado parte de sus vidas la van a tener. En situación especiales y que las circunstancias así lo requieran siempre pueden pedir el asesoramiento y apoyo de Aldeas Infantiles SOS de manera puntual y hasta que se solucione la situación problema. Las personas jóvenes han asumido ya que sus vidas le pertenecen en todos los aspectos, pero también saben que desde Aldeas Infantiles se les ofrecen diferentes servicios a los que pueden acudir siempre que así lo requieran y no puedan obtenerlos de las redes comunitarias. Para muchos las únicas personas de referencia que han tenido en sus vidas están en Aldeas Infantiles y saben que pueden acudir al personal de los servicios de Aldeas como cualquier persona que acude a sus familiares más cercanos en momentos difíciles en sus vidas o, simplemente para compartir momentos de alegría y felicidad, como viene ocurriendo.

En definitiva, a través de estas tres fase interaccionadas del Programa y de otros servicios, Aldeas acompaña a los jóvenes, mediante procesos dialógicos de deconstrucción y construcción de la realidad. También, estableciendo procesos de comunicación y cooperación con los distintos sistemas de las redes sociales comunitarias. La finalidad última es lograr que las personas jóvenes imaginen el futuro que desean, diseñen su proyecto de vida y realicen sus sueños, comprometiéndose en asumir los retos y realizando esfuerzos por conseguir lo mejor de lo posible, a lo largo de esta travesía que supone la autoría y transformación para convertirse en adultos.

3. MÉTODO

Para la evaluación del Programa de Jóvenes y valoración de las buenas prácticas, objetivo de esta comunicación, se toma como referentes los mencionados enfoques éticos, epistemológicos y metodológicos de evaluación de programas, criterios de buenas prácticas y el enfoque de la investigación-acción-participativa.

3.1. Objetivos

1. Evaluar las aportaciones que realiza el Programa al fortalecimiento y calidad de vida de las personas jóvenes, en cada fase.
2. Identificar los criterios de buenas prácticas aplicados en el Programa de Jóvenes de Aldeas Tenerife.

3.2. Participantes

Las personas jóvenes que se han incorporado al Programa, 82, de las cuales 42 son mujeres y 40 hombres. El Personal técnico del Programa: una trabajadora social, un psicólogo y un educador social, que realiza las funciones de coordinador, así como el director.

3.3. Técnicas e instrumentos

En las técnicas se ha combinado las cualitativas, cuantitativas y de triangulación, tales como análisis de contenido, entrevistas, reuniones, talleres, análisis estadístico. También, protocolos y guías para la recogida de información y análisis.

3.4. Procedimiento

Para la realización de esta evaluación del Programa de Jóvenes se ha obtenido la información de la documentación de Aldeas, así como de las entrevistas y reuniones con el personal técnico, coordinador y director; y de las entrevistas y talleres con los/as jóvenes participantes en el Programa. Así, en un primer momento se procedió al análisis documental del programa. En un segundo momento a la realización de encuentros con jóvenes, personal técnico y directivo. En un tercer momento a la valoración de toda la información. En un cuarto momento se procedió a la construcción dialógica de los procesos de mejora continua del Programa, repensando la misión, objetivos, necesidades de los clientes, indicadores, estándares y diseño del flujograma, entre otros.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

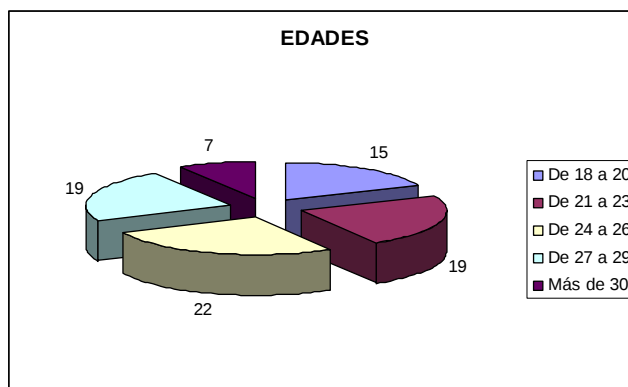
Como se ha indicado durante el proceso de evaluación del Programa de Jóvenes y valoración de las buenas prácticas se ha aplicado una metodología cuantitativa y cualitativa. En esta comunicación, solo se exponen los resultados cuantitativos: sociodemográficos y relacionados con las aportaciones del Programa al fortalecimiento y calidad de vida de las personas jóvenes en cada fase del programa. También, los resultados cualitativos sobre los criterios de buenas prácticas aplicados en el Programa.

4.1. Datos sociodemográficos

En la Tabla 1 y gráfico 1 se reflejan las personas que han participado en el Programa de Jóvenes, desde el año 2000 al 2010.

TABLA 1. NÚMERO DE JÓVENES POR EDAD	
NÚMERO DE PARTICIPANTES	EDADES
1	18
10	19
4	20
7	21
9	22
3	23
8	24
5	25
9	26
7	27
5	28
7	29
2	30
3	31
2	32
TOTAL 82	

GRÁFICO 1

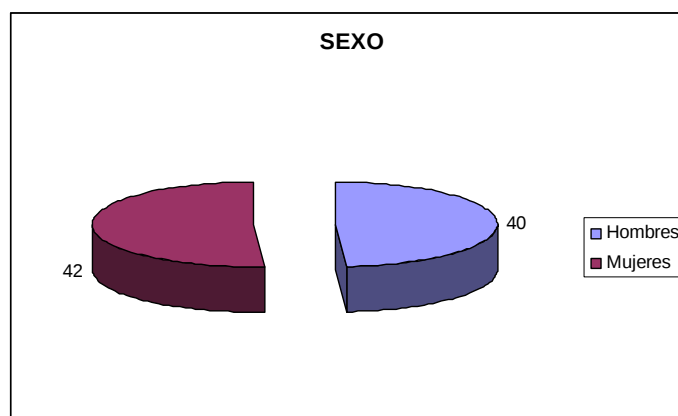


Vemos que por edad predominan las personas jóvenes con edades comprendidas entre los 24 y 26 años.

En la siguiente Tabla 2 y el gráfico 2 se refleja la cantidad de participantes en el programa por sexo.

TABLA 2. SEXO DE LOS PARTICIPANTES	
Mujeres	Hombres
42	40

GRÁFICO 2

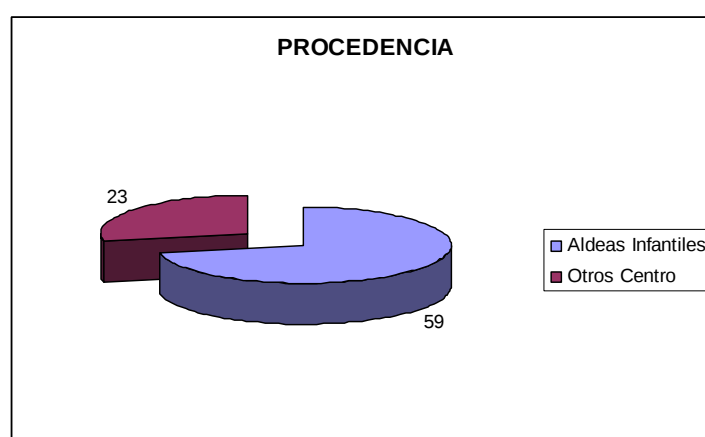


Observamos que no hay diferencias significativas entre el número de mujeres y de hombre participantes en el Programa de Jóvenes.

En la Tabla 3 y el gráfico 3 se refleja el número de participantes procedentes de Aldeas Infantiles SOS y participantes procedentes de otros Centros de Protección.

TABLA 3. PROCEDENCIA DE LOS PARTICIPANTES	
Aldeas	Otros Centros
59	23

GRÁFICO 3



El mayor porcentaje de Participantes proceden de Aldeas Infantiles SOS, aunque se ha dado cobertura a las necesidades y demandas de otros jóvenes procedentes de otros Centros.

4.2. Aportaciones del Programa al fortalecimiento y calidad de vida de las personas jóvenes, en cada fase

En este apartado se recogen los éxitos del programa y los niveles alcanzados con los jóvenes referidos a los datos cuantitativos sobre su formación, inserción laboral y autonomía. Estos aspectos, se ha verificado que han tenido una clara y positiva repercusión en su calidad de vida, mejorando su bienestar emocional, material, físico; relaciones; desarrollo personal, autodeterminación; inclusión social y derechos. También en sus proceso resilientes, al superar los

jóvenes las dificultades que se han ido presentando, con lo que se ha conseguido que las superen y salgan fortalecidos.

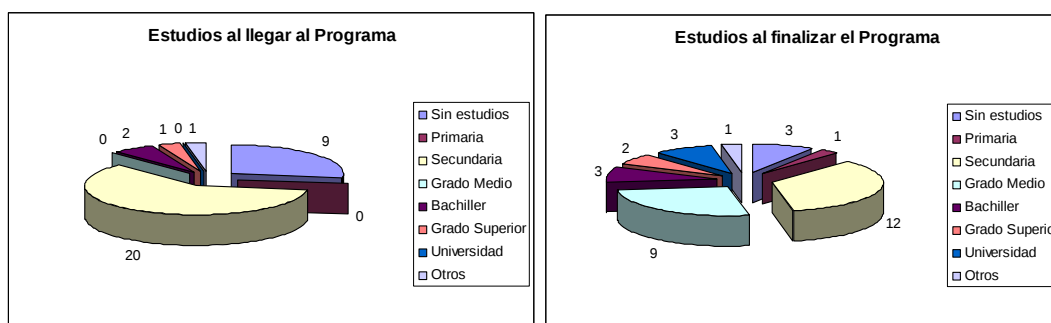
Así, en la Tabla 4 y en los gráficos 4.1 y 4.2., se exponen los estudios con los que contaban los participantes en el momento de su incorporación al programa, así como los estudios de los participantes al finalizar su estancia en el Programa.

TABLA 4. FORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES AL LLEGAR AL PROGRAMA Y AL FINALIZAR EL MISMO	
Estudios cuando llegan al Programa	Estudios al finalizar el Programa
Secundaria	Grado Medio
Secundaria	Grado Superior
Sin estudios	Secundaria
Secundaria	Grado Medio
Sin estudios	Grados Medio
Acceso	Acceso
Secundaria	Secundaria
Secundaria	Secundaria
Secundaria	Secundaria
Secundaria	Bachiller
Secundaria	Secundaria
Secundaria	Secundaria
Secundaria	Secundaria
Secundaria	Secundaria
Sin estudios	Secundaria
Secundaria	Grado Medio
Sin estudios	Grado Medio
Sin estudios	Primaria
Secundaria	Grado Medio
Bachiller	Licenciatura
Sin estudios	Grado Medio
Secundaria	Grado Medio
Secundaria	Secundaria
Secundaria	Secundaria
Sin estudios	Sin estudios
Sin estudios	Sin estudios
Secundaria	Grado Medio

Grado Superior	Licenciatura
Secundaria	Diplomatura
Sin estudios	Sin estudios
Bachiller	Bachiller
Secundaria	Grado Superior
Secundaria	Bachiller
Secundaria	Secundaria

GRÁFICO 4.1

GRÁFICO 4.2.



Al inicio del Programa el 58% de los participantes sólo contaban con la formación de Enseñanza Secundaria Obligatoria y el 29,4% de participantes que no contaban con los estudios elementales. Asimismo, al finalizar la estancia en el Programa observamos que el 50% de los participantes han podido realizar estudios superiores (Grado Medio, Superior, Bachiller y Universitarios) y el 35,2% ha podido obtener los estudios de Enseñanza Secundaria Obligatoria.

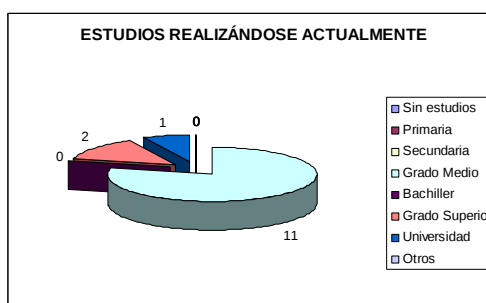
En La Tabla 5 y el gráfico 5.1 y 5.2., se recogen los estudios de los participantes que están en el Programa actualmente, al llegar al mismo y los estudios que se están realizando en estos momentos.

TABLA 5. FORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES QUE ACTUALMENTE ESTÁN EN EL PROGRAMA AL LLEGAR Y FORMACIÓN QUE ESTÁN CURSANDO	
Jóvenes en formación actualmente	
Estudios al llegar al programa	Formación en proceso
Secundaria	Grado Medio
Secundaria	Grado Medio
Secundaria	Grado Medio
Secundaria	Grado Superior
Sin estudios	Grado Superior
Secundaria	Grado Medio
Sin estudios	Grado Medio
Secundaria	Grado Medio
Secundaria	Grado Medio
Secundaria	Grado Medio
Secundaria	Grado Medio
Bachiller	Licenciatura
Secundaria	Grado Medio
Secundaria	Grado Medio

GRÁFICO 5.1



GRÁFICO 5.2

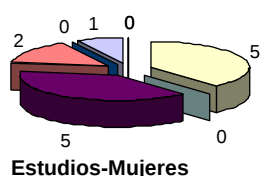


El 78.5% de los participantes actuales están cursando estudios de Formación Profesional de Grado Medio. El 14.2% estudian Formación Profesional de Grado Superior y el 0.63% estudia estudios universitarios.

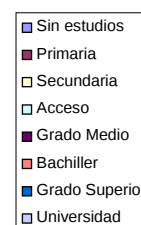
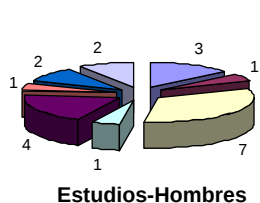
En la Tabla 6 y los gráficos 6.1 y 6.2, se reflejan los resultados académicos de los participantes separados por sexo.

TABLA 6. RESULTADOS ACADÉMICOS POR SEXO			
Hombre		Mujer	
Sin estudios	3	Sin estudios	0
Primaria	1	Primaria	0
Secundaria	7	Secundaria	5
Acceso	1	Acceso	0
Grado Medio	4	Grado Medio	5
Bachiller	1	Bachiller	2
Grado Superior	2	Grado Superior	0
Universidad	2	Universidad	1
TOTAL	21	TOTAL	13

GRÁFICA 6.1



GRÁFICA 6.2

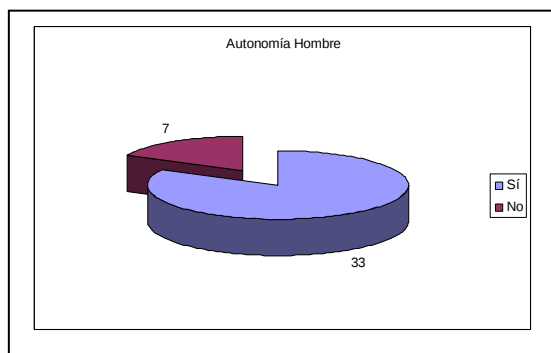


Observamos como el 7,6% de mujeres han realizado estudios universitarios, frente al 9,5% de hombres. Ninguna mujer ha cursado estudios de Grado Superior frente al 9,5% de hombres. El 15,3% de mujeres han realizado estudios de Bachiller frente al 4,7% de hombres. El 38,4% de las mujeres han realizado Grado Medio frente 19,04% de hombres. El 38,4% de mujeres ha realizado Enseñanza Secundaria Obligatoria frente al 33,3% de hombres. Del análisis de estos datos se puede concluir que las diferencias más significativas, respecto a los estudios, se dan en los estudios de Grado Superior, donde los hombres tienen una total ventaja. También, en los estudios de Grado Medio, siendo mayor la ventaja de las mujeres con relación a los hombres

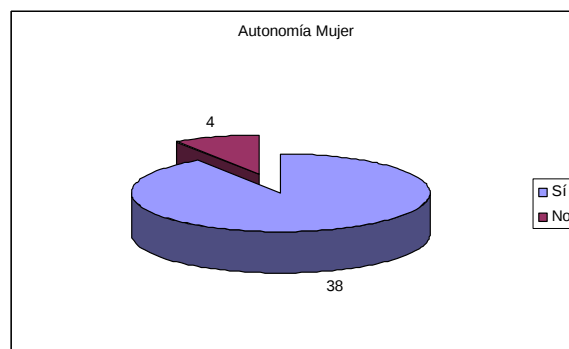
En la Tabla 7 y los gráficos 7.1 y 7.2 se reflejan el número de participantes en el Programa que en estos momentos cuentan con las condiciones necesarias para ser personas autónomas separados por sexo.

TABLA 7. AUTONOMÍA DE LOS PARTICIPANTES			
Hombre		Mujer	
Autonomía	No Autonomía	Autonomía	No Autonomía
33	7	38	4

GRÁFICA 7.1



GRÁFICA 7.2

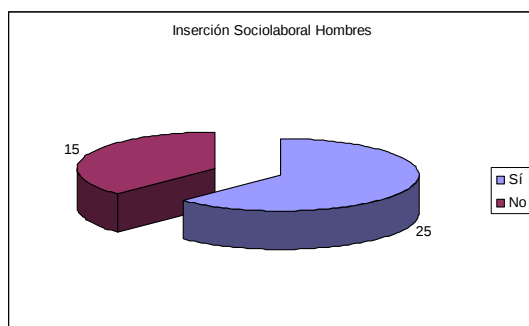


Observamos que el 82.5% de los participantes hombres son autónomos en sus acciones. Y que el 90% de las mujeres son autónomas en sus acciones. De estos datos se puede concluir que existen diferencias no muy acentuadas entre hombre y mujeres respecto a conseguir su autonomía, siendo ésta mayor en los hombres.

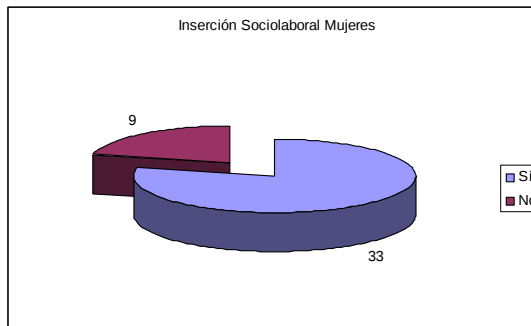
En la Tabla 8 y los gráficos 8.1 y 8.2 se reflejan el número de participantes en el Programa que en estos momentos cuentan con las condiciones necesarias para tener una correcta Inserción Social y Laboral.

TABLA 8. INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE LOS PARTICIPANTES			
Hombre		Mujer	
Inserción	No Inserción	Inserción	No Inserción
25	15	33	9

GRÁFICA 8.1



GRÁFICA 8.2.



Vemos que más de la mitad (62.5%), de los participantes hombres alcanzan y mantienen su inserción sociolaboral. En las mujeres se eleva, alcanzando el 78.5% de las participantes.

4.3. Criterios de buenas prácticas aplicados en el Programa de Jóvenes de Aldeas SOS de Tenerife.

Los resultados obtenidos de la evaluación del Programa de Jóvenes se verifica que en dicho Programa se aplica los siguientes criterios de buenas prácticas que se exponen a continuación.

1. El Programa da respuesta a las necesidades de Formación Académica, Autonomía e Inserción Sociolaboral de los/as jóvenes participantes, incrementando sus capacidades, promoviendo sus procesos de resiliencia y la mejora de su calidad de vida.

a) Formación Académica. Tal como se recoge en el apartado anterior el total de jóvenes que han finalizado sus estudios es del 85.2%, en grados formativos que van desde la Enseñanza Secundaria Obligatoria hasta estudios Universitarios. En la fase inicial del Programa se da la oportunidad a los/as jóvenes de continuar con su formación académica después de cumplida la mayoría de edad y, por lo tanto, acabada la medida de protección a la que estaban ligados/as. El Programa ofrece la oportunidad de continuar con los

estudios elegidos más allá de la mayoría de edad y sin límites a la formación elegida. Por lo tanto, se verifica que el Programa sí consigue la formación académica de los/as jóvenes en situación de vulnerabilidad. No con ello se garantiza que el todos/as los/as jóvenes que forman parte del Programa hayan finalizado o finalicen en breve los estudios que están cursando, puesto que las vidas de los/as protagonistas pueden coger caminos no previstos que lleven al abandono definitivo o momentáneo de su formación, generando los procesos de fortalecimiento, así como la mejora de la calidad de vida, ya que sí es cierto que el Programa en una gran mayoría de personas facilita la formación académica.

b) Autonomía. Tal como se ha expuesto en el apartado anterior, los resultados alcanzan al 86.5% de los participantes. Se puede afirmar que la mayoría de las personas que se incorporan al Programa son personas lo suficientemente autónomas como para poder desarrollar sus vidas de manera independiente y no supervisada directamente por adultos. Comentar que desde el momento en el que los/as jóvenes forman parte del Programa asumen su propia autonomía como requisitos imprescindible para poder formar parte del Programa. La mayoría de edad supone tener que dejar el sistema de protección en el que han vivido hasta el momento en el que todos tus actos eran supervisados y, en muchas ocasiones, elegidos por otros/as. Asimismo, para la mayoría de edad en los/as jóvenes procedentes de Centros de Protección supone la asunción real de todo lo que significa ser mayor de edad, en todos los actos de sus vidas, desde los más cotidianos a los más extraordinarios dependen exclusivamente de las decisiones que tomen en cada momento. Este camino es difícil y para no desviarse mucho de él hay que acompañarles y ayudarles a descubrir pautas que les facilite la toma de decisiones, y ello, sí que es misión del Programa, sobre todo para aquellos/as jóvenes que tienen más dificultades para abandonar la infancia recorrer este camino hacia la vida adulta, saliendo de fortalecidos y añadiendo calidad a sus vidas.

c) Inserción Sociolaboral. Tal como se ha reflejado el 82.9% de los participantes se encuentran insertados social y/o laboralmente. El Programa consigue que los/as jóvenes no se encuentren sin referentes adultos a partir del momento de la llegada de la mayoría de edad, generando procesos para la adquisición de competencias y procesos resilientes para vencer los múltiples obstáculos sociales. Eso permite que muchos/as jóvenes no se sientan desplazados o solos en ese paso importante de sus vidas. Tener la posibilidad de seguir manteniendo contacto con los/as educadores/as que formaron parte de sus vidas a lo largo de su infancia es un elemento más de normalización en sus vidas. Muchos retoman el contacto con sus familias y comienzan a generar relaciones sólidas con su grupo de amigos, al mismo tiempo que pueden contar con la presencia de las personas que les cuidaron mientras fueron niños y/o adolescentes. Todo el trabajo que se realiza en el Programa va encaminado a la mejora de la calidad de vida, promoviendo la normalización de las vidas de los/as jóvenes, y eso desemboca en la inserción sociolaboral de los/as mismos/as. El bienestar del que cada uno disfrute no depende de lo que otros te ofrezcan, sino de lo que tú mismo/a seas capaz de generar. Pero bien es cierto que si se parte de un entorno favorecedor es mucho más sencillo poder marcarse metas o pautas encaminadas a una inserción sociolaboral.

2. El Programa garantiza la participación y autoría de los/as jóvenes. El Programa sólo puede funcionar con la participación activa de los/as jóvenes. Aquellos/as que están en periodo formativo son los encargados/as de presentar su proyecto de vida. La labor de Aldeas Infantiles es poner los medios necesarios y que estén a su alcance para que los/as jóvenes puedan llevar a cabo su objetivo. Para aquellos/as jóvenes que están en la fase de inserción laboral Aldeas Infantiles pone a su disposición los recursos humanos, materiales y de formación necesaria para que se encuentren en las mejores condiciones a la hora de solicitar y defender un puesto de trabajo, pero la acción sigue siendo de los/as jóvenes puesto que son ellos/as los/as que tienen que mantener una actitud activa en cuanto a la búsqueda de ese puesto de trabajo que les permita iniciar su vida en autonomía. Y aquellos/as jóvenes que

ya se encuentran totalmente emancipados de las acciones de Aldeas Infantiles SOS, el Programa está abierto a prestarle la ayuda que ellos/as mismos/as soliciten. El Programa ofrece unos servicios que si los/as jóvenes consideran interesantes utilizar están a su disposición, y deben ser ellos/as mismos/as los que determinen lo que solicitan y los/as que determinen cómo van a aprovechar la ayuda dada. Con todo ello se garantiza en todo el procedimiento la participación de los/as jóvenes ya que, en cualquiera de las fases en las que se encuentran, tienen que ser ellos/as mismos/as los/as que tomen decisiones y planteen lo que quieren hacer en sus vidas.

3. El personal técnico del Programa promueve la reflexión, el diálogo y el acompañamiento con los/as jóvenes en la construcción del proyecto vital de cada persona. Para ello se toma como referente los criterios de Calidad de “Quality For Children nº18” de Aldeas Infantiles SOS Internacional. Se pasa mucho tiempo con los/as jóvenes compartiendo experiencias, conversaciones y descubriendo inquietudes es la principal vía que se desarrolla con los participantes en el Programa para que puedan construir sus proyectos de vida. “Perder el tiempo” con los/as jóvenes es la mejor manera para poder entender sus realidades y descubrir sus necesidades, sus capacidades, sus fortalezas y sueños. Esta es la mejor manera para descubrir el grado de resiliencia que cada joven posee. Muchos de estos jóvenes son portadores de “resiliencia” sin saberlo y sin entender qué significa ese término. Por lo tanto el trabajo conjunto con ellos/as es ayudarles a entender su realidad, que puedan reflexionar sobre ella y darse cuenta de los éxitos que ya han cosechado para poder seguir adelante con la lucha. El personal técnico, sólo trata de ser, si nos permiten el título, los elementos que les sirvan de modelos referentes para que cada persona siga construyendo su camino comprometido y solidario.

4. Apoyo humano, técnico y material de la dirección al Programa para mejorar la calidad integrada. El director de Aldeas de Canarias, promueve y alienta el apoyo humano, técnico y material para que los jóvenes, consigan mejorar su calidad de vida, ofreciendo calidad de servicio, tal como se reflejan en los resultados alcanzados en los puntos 1, 2 y 3 ya expuestos, así como

calidad de vida laboral como se ha podido constatar en el buen clima, satisfacción, apoyo e ilusión con el trabajo del personal que lleva el programa. Concretamente, con relación al apoyo humano, los/as jóvenes que proceden de Aldeas, siguen contando con el contacto de todas las personas que han formado parte de su infancia mientras estuvieron acogidos en Aldeas Infantiles. Esas personas están compuestas por los/as educadores de sus hogares, los/as técnicos y los/as directores/as. Al mismo tiempo cuentan con la presencia de las personas responsables del desarrollo del Programa. Además, son los/as jóvenes los que tienen las posibilidades para decidir qué personas quieren que formen parte de sus vidas. Con relación, apoyo material, los/as jóvenes que están formándose reciben todos aquellos recursos materiales y económicos que puedan necesitar para hacer frente a los estudios que cursen, así como lo que necesiten para poder desarrollar una vida normalizada. Los/as jóvenes en proceso de inserción laboral siguen contando con el mismo apoyo con el que contaban mientras estudiaban puesto que se entiende que hasta que no se consiga el propio sustento económico se sigue precisando de esa ayuda y, el apoyo material lo pueden tener en cualquier momento de sus vidas. Los/as jóvenes ya emancipados cuentan con el apoyo material que pueden necesitar en cualquier momento acorde con el problema planteado y la ayuda solicitada, y siempre durante el periodo de tiempo establecido previamente de cuánto tiempo durará la prestación.

5. Compromiso de toda la organización y ética de responsabilidad social con los jóvenes, proveedores, medio ambiente, personal trabajador y transparencia en la gestión. Con los/as jóvenes el compromiso ético se verifica al comprobar que se cumple con las promesas dadas a los jóvenes, de formación, autonomía e inserción sociolaboral, proporcionándoles aquellos medios que necesitan para poder realizar sus sueños, cumpliendo con sus objetivos personales, educativos, laborales, entre otros. Responsabilidad Social hacia los jóvenes como receptores de la ayuda que necesitan para poder superar vivencias personales y promotores de la misma. Responsabilidad Social que ellos/as han recibido para que puedan ofrecer su ayuda a otros que

puedan necesitarla. Se trabaja la puesta en práctica de la solidaridad hacia los demás, para devolver algo de lo que están recibiendo. Con los proveedores, el compromiso de cumplir con los objetivos marcados, entrega de material solicitado y seriedad en el cumplimiento de los requisitos exigidos. Responsabilidad Social en poner en marcha y mantener en funcionamiento dos proyectos de ayuda y apoyo a la correcta integración social y laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad personal. Responsabilidad social con el medio ambiente, poniendo en marcha medidas de educación y consumo responsable de materiales, luz, agua, contaminación. Responsabilidad con el personal del Programa, generando los procesos comentados de calidad de vida laboral, igualdad de oportunidades, sin discriminación de culturas y género. Transparencia en la gestión, están a disposición de cualquier personas la gestión de cuentas.

6. El Programa es sostenible, sus acciones son programadas, medidas y evaluadas sistemáticamente, mediante procesos de mejora continua.

Respecto a la sostenibilidad se verifica en los diez años de vigencia. Sus fuentes de sostenimiento económico son diversas, unas provienen de las internas de Aldeas y otras de las instituciones sociales de la comunidad. La sostenibilidad social, se ha reflejado en los éxitos alcanzados con los jóvenes; y el medio ambiental, en la formación, cambio de actitudes y comportamiento generados. Se detecta que se han ido generando acciones sistematizadas, flexibles, eficaces y eficientes, las cuales son programadas, registradas, medidas y evaluadas mediante procesos de mejora continua.

7. El Programa ha sido divulgado en la comunidad socioeducativa.

El Programa de Jóvenes de Aldeas Infantiles SOS en Tenerife se ha dado a conocer en distintos foros públicos y privados, entre los cuales cabe mencionar la Dirección General de Juventud del Gobierno de Canarias; Fundaciones privadas; Organizaciones No Gubernamentales; en Jornadas de “Drogodependencia San Miguel”; Jornadas “Interculturalidad Ayuntamiento La Orotava”; Charlas informativas en Centros Escolares y Universidad. También,

en la Revista de Aldeas Infantiles; otros documentos internos de Aldeas Infantiles. En estos espacios se ha conseguido que se conozca el Programa, compartir con otros los éxitos alcanzados, concretándose el qué se está haciendo, el para qué y el cómo se han ido generando el Programa.

5. CONCLUSIONES

A la luz de la evaluación del Programa de Jóvenes de Aldeas Infantiles SOS de Tenerife y la verificación de los criterios de calidad expuestos, destacar las siguientes conclusiones:

- El Programa de Jóvenes, en situación de vulnerabilidad, realizado desde la intervención interdisciplinar, los enfoques expuestos y con criterios de buenas prácticas, posibilita alcanzar resultados eficaces y exitosos. Así, consigue alcanzar los objetivos en un alto porcentaje. También, procesos de acompañamiento profesional a las personas destinatarias de los servicios, logrando que éstas sueñen con sus proyectos de vida, se impliquen en los mismos y obtengan resultados satisfactorios, promoviendo el derecho a la participación solidaria del colectivo de jóvenes participantes, su fortalecimiento y mejora en la calidad de vida.
- Los criterios aplicados de buenas prácticas en el Programa de Jóvenes de Aldeas SOS Tenerife, en general, son coincidentes con los existentes en la literatura científica, si bien incorporan el enfoque de la calidad integrada, la ética de responsabilidad social y la resiliencia.
- La intervención interdisciplinar y evaluación de programas, construida e implementada desde un enfoque epistemológico y metodológico plural e interdisciplinar de las ciencias sociales tiene impactos positivos que enriquecen a las propias disciplinas, a las personas con las que se trabaja, a la organización y a la comunidad socioeducativa. El proceso metodológico de investigación-acción-participativa, realizado con las personas vinculadas al centro genera la superación de los momentos de incertidumbre, ilusión y disfrute, personal y profesional, a través del diálogo apreciativo destinados a

deconstruir, reconstruir y construir la mejora de las buenas prácticas del Programa.

Finalmente, el equipo técnico de Aldeas y el evaluador externo de la Universidad, anima a la comunidad educativa y profesional para seguir avanzando en este enfoque y metodología aplicada en los programas sociales con jóvenes, así como con la aplicación de los criterios de buenas prácticas. Seguir incorporando en los procesos de acompañamiento profesional y de la evaluación de programas la utopía posible, aquella que se obtiene repensando nuestras relaciones, procesos y resultados de nuestras acciones. Aquella utopía que nos invita a la realización de nuestra labor profesional orientada a añadir calidad a la vida humana y mejora de los procesos de gestión de calidad de las organizaciones de servicios de bienestar social, con impactos exitosos y mutuamente beneficiosos para cada persona y el conjunto de personas que viven en las ciudades, rurales y urbanas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARRANCO, C. (2002). *La Calidad percibida en Centros de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica de Tenerife. Un enfoque integrado de la Calidad de Vida, Calidad de Servicio y Calidad de Vida Laboral*. Tenerife: Cabildo de Tenerife.
- BARRANCO, C. (2006). Ética, calidad integrada y burnout en las organizaciones de bienestar social: reflexiones y propuestas desde el Trabajo Social. *Servicios Sociales y Política Social* 75; 105-117.
- BARRANCO, C. (2008). Retos del bienestar en los ámbitos del Trabajo Social: potenciar la responsabilidad social en las organizaciones públicas, privadas y del tercer sector. VII Congreso Estatal Escuelas de Trabajo Social. Granada: EUTSG.

- BARRANCO, C.; GARCÍA, M.D.; CASAÑAS, C.; GONZÁLEZ, C. Y PERDOMO, F.J. (2009). Trabajo Social, calidad integrada y metodología de investigación-acción-participación en organizaciones de bienestar social. Comunicación presentada al XI Congreso Nacional de Trabajo Social, celebrado en Zaragoza.
- FEAPS (2006). ¿Qué es una buena práctica? Extraído el 18 de abril de 2007, de http://www.feaps.org/calidad/buenas_practicas_que.htm
- GARAU, J. (2005). *Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales* Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales e INTRESS.
- GARCÍA ROCA, J. (2001). La navegación y la fisonomía del naufragio. En N. Kisnerman (Comp.). *Ética: ¿Un discurso o una práctica social?* Buenos Aires: Paidós.
- HEDERSON, N. Y MILSTEIN, M. (2003). *Resiliencia en la escuela*. Buenos Aires: Paidós
- KISNERMAN, N. (Comp.) (2001). *Ética: ¿Un discurso o una práctica social?* Argentina: Paidós.
- MELILLO, A. Y SUÁREZ. E. (2001). *Resiliencia: Descubriendo las propias fortalezas*. Barcelona: Paidós.
- NACIONES UNIDAS (2000). El Pacto Mundial. Extraído el 25 de abril de 2006, de <http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/index.html>
- PICHARDO, A. (1993). *Evaluación del impacto Social. El valor de lo humano ante la crisis y el ajuste*. Buenos Aires: Editorial HVMANITAS.
- Salanova, M. y Schaufeli, WB. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el Trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza.
- SCHALOCK, R. Y VERDUGO, M. A. (2003). Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales. Madrid: Alianza.
- SAZ-CARRANZA, A; Teun Visscher, J.; Sanz, B.; Pérez-Foguet, A. (2004) *Proyectos de desarrollo y procesos participativos. Intervenciones desde la ingeniería para la promoción del Desarrollo Humano*. Extraído, el 12 de diciembre de 2006, de http://www-lacan.upc.es/perez/Modulo_2_ISF_vdef.pdf
- SIEMPRO (1999). Gestión Integral de Programas Sociales Orientada a Resultados. Manual Metodológico para la Planificación y Evaluación de Programas Sociales. Brasil: UNESCO, Fondo de Cultura Económica.
- VERDUGO, M.E. (2009). El cambio educativo desde una perspectiva de calidad de vida. *Revista de Educación*, 349, 23-43.