



Universidad Internacional de La Rioja

Máster en Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento

Título del Trabajo

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE ORIENTACIÓN CON FAMILIAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

Trabajo Fin de Máster presentado por: Ana Vanesa Romero Macías

Titulación: Máster en Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento

Director/a: Josu Ahedo Ruiz.

Categoría Tesouro: 3.4.4 Intervención social

RESUMEN

Con el presente trabajo de investigación se ha establecido un protocolo para la actuación que se lleva a cabo desde los departamentos de orientación de los centros de enseñanzas secundarias, en los casos de familias de alumnado que presenten riesgo de exclusión social.

Para proceder a la realización del estudio, se ha trabajado a través de los informes que existen en el departamento de orientación del IES Extremadura de Montijo (Badajoz), y a través de entrevistas realizadas a profesionales implicados en las intervenciones, realizando un análisis cualitativo a la información obtenida.

La necesidad de establecer un protocolo de actuación ha sido una de las peticiones más demandadas por los agentes implicados en el estudio, ya que en el ámbito de la educación la movilidad de los diferentes profesionales hace que la implantación de un protocolo facilite una tarea de tanta relevancia como es prevenir la exclusión social.

PALABRAS CLAVE: Exclusión Social, Absentismo Escolar, Alumnado problemático, Problemas económicos, Protocolo.

ÍNDICE

I.	Introducción.....	5
1.1.	Justificación.....	5
1.2.	Planteamiento del problema.....	6
1.3.	Objetivos.....	8
1.3.1.	Objetivo general.....	8
1.3.2.	Objetivos específicos.....	8
II.	Marco teórico.....	9
2.1.	La exclusión social en la comarca de vegas bajas.....	9
2.2.	Contexto descriptivo del les Extremadura.....	12
2.3.	Departamento de orientación.....	13
2.4.	El educador social en los centros de secundaria.....	13
2.5.	Líneas de actuación y coordinación de los DO.....	16
2.5.1.	Plan para el control y seguimiento del absentismo escolar.....	17
2.5.2.	Programa de convivencia.....	20
2.6.	Actuaciones del DO en coordinación con los SSB.....	21
2.7.	El papel de los tutores en la atención a las familias.....	22
III.	Marco empírico.....	24
3.1.	Características de los instrumentos de recogida de datos.....	25
3.2.	Muestra.....	27
3.2.1.	Características de la muestra.....	28
3.3.	Análisis de datos.....	29
3.3.1.	Causas de la intervención con familias y alumnado en riesgo de exclusión....	30
3.3.1.1.	Situaciones económicas complicadas.....	30
3.3.1.2.	Absentismo escolar.....	32
3.3.1.3.	Adolescentes problemáticos.....	33
3.3.2.	Cambios en las características del alumnado en riesgo de exclusión.....	34

3.3.3. Actuaciones llevadas a cabo por los diferentes profesionales.....	36
3.3.4. Recursos a destacar en las intervenciones.....	37
3.3.5. Carencias percibidas en las intervenciones.....	38
3.4. Discusión crítica de los resultados.....	40
IV. Protocolos de actuación.....	42
4.1. Protocolo de actuación en casos de absentismo escolar.....	42
4.2. Protocolo de actuación ante problemas de convivencia.....	44
4.3. Protocolo de actuación con familias en situaciones económicas graves.....	47
4.4. Evaluación de los protocolos de actuación.....	48
V. Conclusiones.....	51
VI. Limitaciones y prospectiva.....	56
6.1. Limitaciones.....	57
6.2. Prospectiva.....	57
VII. Referencias bibliográficas.....	59
Anexo I.....	60
Anexo II.....	62
Anexo III.....	63
Anexo IV.....	64
Anexo V.....	65
Anexo VI.....	66
Anexo VII.....	67
Anexo VIII.....	68

I. INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN.

Dada la actual situación económica que está atravesando el país, donde el Estado de Bienestar se encuentra en una crisis importante, la familia como institución básica de la sociedad, es una de las principales afectadas por tal situación. La familia se está convirtiendo, en el momento social y económico en el que nos encontramos, en una de las principales formas de apoyo, en toda su vertiente, para los miembros que la forman.

Con el presente trabajo de investigación se va a estudiar cómo afecta esta situación a uno de los miembros más vulnerables de la familia, los adolescentes que forman parte de la misma, cuyas edades oscilan entre los 12 y 17 años aproximadamente. El estudio se centrará en esta etapa, porque se va a iniciar la investigación desde los centros educativos, más concretamente desde los institutos de educación secundaria.

En la actualidad los centros de enseñanza secundaria han pasado de ser lugares donde se formaba académicamente a los adolescentes, a espacios donde aparte de esta labor académica, se está desarrollando una importante labor social, ya no solo con el alumnado que forma parte del centro, sino además con las familias de los mismos. Labor social que se está llevando a cabo desde los Departamentos de Orientación de los centros, junto con el/la Educador/a Social del centro y, por supuesto, con la implicación y apoyo del resto de departamentos y la dirección de los mismos.

Se tiene que destacar el papel fundamental de el/la Educador/a Social, en la intervención con los alumnos y familias. Figura que no está presente en todos los centros de educación secundaria del país. En la Comunidad Autónoma de Extremadura, una vez asumidas las competencias en educación, y con el fin último de conseguir o avanzar en la educación integral del alumnado, se decide integrar esta figura en aquellos centros de educación secundaria dependientes de la Consejería de Educación. Es en la Instrucción de 25 de Octubre de 2002, de la Dirección General de Ordenación, Renovación y Centros, de la Junta de Extremadura, por la que se establecen las funciones y ámbitos de actuación de los/as Educadores Sociales en los centros de educación Secundaria, donde se justifica la presencia de estos profesionales en los centros.

La figura del Educador/a Social queda integrada en los centros de educación secundaria, y ubicada físicamente en un principio, y según la Instrucción de 25 de Octubre de 2002, en el Departamento de Orientación, orgánicamente no pertenece al mismo, hasta que en 2004 una segunda Instrucción, la Instrucción de 7 de Julio de 2004, de la Secretaria General de Educación, integra al Educador Social en el Departamento de Orientación compartiendo sus funciones y posibilitando su participación en los órganos de gestión y control de los centros.

En estos momentos, el papel del Educador Social en los departamentos de orientación, se fundamenta en las siguientes intervenciones, según un informe elaborado por la Asociación Estatal de Educación Social (ASEDES) junto con los colegios Profesionales de Educadores y Educadoras Sociales del Estado (2004), titulado *El educador y educadora social en el estado español: una concreción de su trabajo en centros escolares*:

- ▲ Valoración de los programas de prevención y control del absentismo escolar.
- ▲ Seguimiento del alumnado con problemas de convivencia.
- ▲ Intervenciones sobre el alumnado y las familias en situaciones complejas y problemáticas.
- ▲ Control y seguimiento del alumnado absentista.

Por tanto, la presencia de los departamentos de orientación en los centros de secundaria ha adquirido en los últimos tiempos una relevancia social que, anteriormente a la actual situación económica del país, no tenía.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Una vez establecido el papel fundamental que el Departamento de Orientación tiene en los Centros de Secundaria, y retomando el tema objeto de estudio, se debe destacar que debido a las situaciones por las que están atravesando las familias, tan complicadas y complejas, ha motivado que se establezcan unas actuaciones muy concretas desde dichos departamentos, para paliar las consecuencias de estas situaciones económicas y sociales en las familias, con el fin último de evitar las consecuencias terribles de la exclusión social.

Dichas actuaciones se concretan en la atención personalizada de aquellas familias que así lo requieran, o se detecten por parte del centro, debido principalmente a las siguientes causas¹:

- ▲ Situaciones económicas complicadas.
- ▲ Familias desestructuradas.
- ▲ Adolescentes problemáticos (consumo drogas, alcohol...)
- ▲ Absentismo escolar, debido a la exclusión social de las familias.
- ▲ Abandono escolar.

Debido a las situaciones que se plantean en los centros escolares, y como consecuencia muchas de estas situaciones se escapan de las competencias que tienen los centros, se ha establecido una estrecha colaboración desde el departamento de orientación de los Institutos de Educación Secundaria, con otros servicios ajenos al propio centro escolar, como son los Servicios Sociales, más concretamente con los Servicios Sociales de Base de la zona.

Por tanto, se considera imprescindible, para la consecución del fin último de estas actuaciones, que no es otro que la atención integral a las familias desde todos los ámbitos posibles de la zona, que se establezca una coordinación adecuada de todos los servicios que trabajan con las familias, con la implantación de un protocolo de actuación que hasta ahora es inexistente.

En definitiva, con el presente trabajo de investigación se va a describir cuáles son las situaciones de estas familias, y cómo se interviene con ellas desde los centros educativos, así como la coordinación existente desde el centro con otros servicios de la zona como son los Servicios Sociales de Base, estableciendo las líneas de actuación pertinentes para que problemas detectados en el alumnado y en las familias de estos tengan una intervención eficaz y completa. Para la obtención de determinados datos, se va a trabajar con el departamento de orientación del IES Extremadura, de Montijo (Badajoz).

¹ Información obtenida de los expedientes de intervención del departamento de orientación.

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

- ⇒ Establecer un protocolo de actuación que establezca la coordinación entre los Departamentos de Orientación y otros servicios de la zona, en los casos de actuación/intervención con familias en riesgo de exclusión social.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ⇒ Describir la situación económico / social / familiar del alumnado.
- ⇒ Determinar las causas que han llevado a dichas familias a una situación de riesgo de exclusión social.
- ⇒ Detectar cuáles son las causas más frecuentes de actuación/ intervención del departamento con las familias.
- ⇒ Obtener información sobre las colaboraciones de otros departamentos de los centros y otras figuras, como los tutores, con el departamento de orientación.
- ⇒ Establecer el número de colaboraciones y los motivos de las mismas llevadas a cabo desde el departamento de orientación con los Servicios Sociales de Base.
- ⇒ Recibir una información directa de las familias con riesgo de exclusión social, sobre las situaciones socio- familiares objeto de estudio.

II. MARCO TEÓRICO.

2.1. LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN LA COMARCA DE VEGAS BAJAS.

De la actual crisis económica se ha hablado y escrito mucho, sobre todo de las repercusiones sociales que la misma está teniendo para la población de a pie. Muchas son las causas que llevaron a la misma, y que diferentes estudios y autores se han encargado de investigar y estudiar, pero desde este trabajo de investigación, lo que interesa, aparte de las causas, son principalmente las consecuencias más inmediatas de la misma.

Así, Vecina, Ballester, Barnés, Cortada, García, Gelabert, Giacosa, Karim, Mas, Puigserver, Ramos (2013), establecen que las consecuencias más inmediatas para las empresas y las personas de a pie, son la reducción del crédito, la dificultad para seguir produciendo, invirtiendo y comprando. Tal situación generó un aumento del paro y la consecuencia más inmediata para los estados, es la entrada en una espiral de difícil salida. Tal y como especifica el artículo, los más afectados son las personas de a pie, ya que este aumento del paro, se convierte en la principal causa de que muchas familias estén en la actualidad atravesando situaciones muy delicadas, llevando a las mismas a estar en riesgo de exclusión social.

Cuando se habla de exclusión social, se debe hacer hincapié en el riesgo de pobreza que puedan tener dichas familias. Así, la tasa de riesgo de pobreza de España se ha elevado en los últimos años, se ha pasado del 20,8% en 2008, al 22,2% en 2012, lo que supone que 10,3 millones de personas viven por debajo del umbral de la pobreza (INE. 2013).

Además, y según datos extraídos del Plan Nacional de Acción Social para la Inclusión Social 2013-2016, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, las formas severas o intensas de pobreza se han agudizado, duplicándose el número de hogares que no tienen ingresos (más de 600.000 en 2012).

- ▲ El número de hogares sin ingresos ha pasado del 2,12% en el año 2007 a algo más de 3,5% a finales de 2012 (INE, 2013). Esto supone que más de 630.000 hogares sobreviven sin ingresos en la actualidad.

- ▲ Las formas de pobreza más severa han tenido un incremento importante en España. En 2008, un 6,8% de la población tenía ingresos inferiores al 40% de la renta mediana, porcentaje que en 2011, llega a un 10,1% de personas viviendo bajo el umbral de renta citado (5,7% en la Unión Europea) (Ministerio de Sanidad, 2012).

Otro dato que se debe tener en cuenta a la hora de describir la situación económica y social del país, para poder así concretar los datos relativos a la pobreza y la exclusión social, son los datos referidos al empleo. Lo que se puede afirmar, sin ningún tipo de duda, es que el empleo, es un pilar central para la inclusión social, y el desempleo, es uno de los factores más asociados a la pobreza y la exclusión social.

La crisis económica que está atravesando el país, ha afectado de manera brutal y directa al mercado laboral español. Según datos del INE (2014), en el primer trimestre de 2014, la tasa de paro nacional asciende al 25,93% de la población activa. Situación que se puede extrapolar a la Comunidad Autónoma de Extremadura. En Extremadura las tasas de desempleo según datos extraídos del INE, en el primer trimestre de 2014, asciende al 32,1% de la población activa. Son datos bastantes elevados, de ahí que la situación de las familias sea alarmante.

Para ir acercándonos, a la población objeto de estudio, y una vez descrita la situación económica y social que atraviesa nuestro país, se va a ir centrando el tema en la Comarca de Vegas Bajas, concretamente en Montijo.

Según datos proporcionados por el INE (2013), sobre la encuesta de Población Activa, en la Comarca de Vegas Bajas, formada por las localidades de Lobón, Montijo, Puebla de la Calzada, Pueblonuevo del Guadiana, Torremayor y Valdelacalzada, se agrupan un total de 30.147 habitantes. De los cuáles a la localidad de Montijo pertenecen un total de 15.973 habitantes.

Un estudio realizado por Caja España y Caja Duero (2010) ofrece una información detallada de aspectos económicos y sociales de la localidad. Para la obtención de estos datos han utilizado como fuente el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Tesorería General de Seguridad Social.

Los trabajadores de la localidad quedan agrupados por sectores de actividad de la siguiente manera:

Tabla 1: Trabajadores por sector de actividad.

AGRICULTURA	25,4%
INDUSTRIA	12,9%
CONSTRUCCIÓN	14,4%
SERVICIOS	47,3%

Fuente: Elaboración propia (Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Tesorería General de la seguridad Social, 2011).

Por otro lado, y según el Ministerio de Trabajo (2014), la cifra de desempleados a finales de septiembre de 2013 en la comarca de Vegas Bajas, llegó a 5.429 parados inscritos, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2: Nº parados por localidad en la Comarca de Vegas Bajas.

LOCALIDAD	Nº PARADOS
La Garrovilla	321
Lobón	344
Montijo	2908
Puebla de la Calzada	805
Pueblonuevo del Guadiana	228
Talavera la Real	428
Torremayor	130
Valdelacalzada	265

Fuente: elaboración propia (Ministerio de Trabajo. Septiembre 2013).

Con todo ello, y volviendo al estudio de Caja España- Caja Duero mencionado anteriormente, y analizados sus resultados, quedan indicados en los mismos un listado de los municipios españoles según sus tasas de desempleo, quedando Montijo (Badajoz) en décimo lugar con un 25,39% de tasa de paro.

Por tanto, y según los datos detallados hasta ahora, se puede afirmar que la situación por la que están atravesando las familias, debe ser tomada en cuenta para el resto de la sociedad. Las elevadas tasas de paro han hecho que el número de familias que se encuentren próximas al umbral de la pobreza hayan aumentado considerablemente, por

tanto, las cifras de aquellas familias que presentan riesgo de exclusión social son también elevadas y alarmantes.

Muchas de estas familias afectadas por tal situación son familias del alumnado que cursa sus estudios en el centro desde el cual se va a iniciar el presente estudio, y de ahí las actuaciones llevadas a cabo desde el departamento de orientación con aquellas familias de alumnos que presentan riesgo de exclusión social.

Como se mencionó anteriormente el presente estudio se va a realizar gracias a la colaboración prestada por el departamento de Orientación del IES Extremadura, situado en la localidad de Montijo (Badajoz). Es por ello que se va a realizar una breve descripción del centro, con el objetivo de contextualizar la población objeto de estudio.

2.2. CONTEXTO DESCRIPTIVO DEL IES EXTREMADURA.

El Instituto de Educación Secundaria Extremadura, es uno de los dos centros de educación secundaria existentes en la localidad de Montijo (Badajoz).

Las enseñanzas ofertadas son:

- ▲ 1º, 2º, 3º y 4º de Educación Secundaria Obligatoria.
- ▲ 1º y 2º de Bachillerato, en las modalidades de Ciencias y Tecnología, y Humanidades y Ciencias Sociales.
- ▲ Programa de Cualificación Profesional Inicial (PCPI), en la especialidad de Operario de Instalaciones Electrotécnicas y de Comunicaciones.
- ▲ Enseñanzas de Formación Profesional, de las familias profesionales de Administración y Electricidad, concretamente²:
 - CFGM Gestión Administrativa.
 - CFGS Secretariado.
 - CFGS Administración y Finanzas.
 - CFGM de Instalaciones eléctricas y automáticas.
 - CFGS de Instalaciones electrotécnicas y automatizadas.
- ▲ Enseñanzas de Formación Profesional en la modalidad a distancia, del CFGM de Instalaciones eléctricas y automáticas.

² Las siglas CFGM corresponde a Ciclo Formativo de Grado Medio, y CFGS corresponde a Ciclo Formativo de Grado Superior.

El alumnado que cursa sus estudios en el centro, pertenece a municipios de la comarca, excepto el alumnado que cursa estudios de formación profesional, que procede además de otros municipios de la provincia de Badajoz.

En el presente curso 2013/2014, se encuentran matriculados en el centro un total de 807 alumnos distribuidos en las diferentes etapas educativas mencionadas con anterioridad. Las características que presenta el alumnado, se podrían resumir en:

- ▲ Edades comprendidas entre los 12 y 17 años, exceptuando el alumnado de formación profesional que sobrepasa dichas edades.
- ▲ Pertenecientes a familias de clase medio – baja.
- ▲ Nivel de estudios de los integrantes de la familia, se corresponde con el nivel medio (estudios secundarios)³.

Con ello se observa que el contexto descriptivo del centro, así como las características del alumnado que cursa sus estudios en él, son similares a la de cualquier otro centro de secundaria de la región.

2.3. DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN.

Todo lo relativo a los departamentos de orientación, viene recogido en el Reglamento Orgánico de Centros, regulado en el Real Decreto 83/ 1996, de 26 de Enero, del Ministerio de Educación y Ciencia, concretamente en el art. 41 y 42 donde queda establecida su composición y funciones del departamento (ANEXO I).

Con respecto a las funciones que desarrolla el departamento de orientación, se debe destacar que, además, de aquellas funciones relativas a labores pedagógicas que le son propias, desde el mismo se lleva a cabo una importante labor social, que recae principalmente en uno de sus miembros, el/la educador/a social.

2.4. EL EDUCADOR SOCIAL EN LOS INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA.

Tal y como establece la Instrucción de 25 de Octubre de 2002, de la Consejería de Educación de la Junta de Extremadura:

³ Datos extraídos de archivos pertenecientes al propio centro, que se han obtenido de las matriculaciones del alumnado.

la justificación de que se dote a los Centros de Secundaria de Educadores sociales, se basa en primer lugar en la constatación de que dichos Centros, como reflejo de la sociedad actual, presentan una realidad cada vez más compleja y las situaciones problemáticas que en ellos pueden darse, necesitan de personas que las conozcan en profundidad y que por su formación específica puedan ayudar a prevenirlas y buscar soluciones en colaboración con los restantes miembros de la Comunidad educativa (p.1).

La consejería de educación de la Comunidad Autónoma extremeña atribuye las siguientes funciones al educador social, en el marco de la educación formal:

- ▲ Intervención con alumnos que muestran comportamientos problemáticos (conflictivos, violencia, absentistas), tanto en la clave de actuación ante la situación de conflicto dentro del marco escolar (atención y acompañamiento), como en su prevención (integración escolar). (LOE Art. 71 .2 Y 71.4, LOE Art. 80.1)
- ▲ Dinamización del área de trabajo comunitario y sociocultural en el marco escolar: educación para la convivencia y ciudadanía, promoción de la lectura, asesoramiento del tiempo libre de los alumnos, salud, medio ambiente, excursiones, actividades extraescolares, formación del profesorado en algunos temas (LOE Art. 1.c, y LOE Art. 2. k).
- ▲ Implicación en la dinamización de las actividades extraescolares y complementarias, en estrecha relación con las AMPA' s. Tareas de acompañamiento y recepción diaria del alumnado en los centros con servicio de transporte escolar.
- ▲ Referente para el equipo docente en lo que se refiere al conocimiento y análisis de los contextos sociales (problemáticas sociales de integración, entorno, recursos, etc.).
- ▲ Responsable del área de relación y coordinación con instituciones, atención social primaria, salud, y otros agentes socioeducativos externos al centro escolar. Construcción de redes de apoyo al trabajo escolar. (LOE art. 72.5).
- ▲ Papel mediador tanto en el marco del centro de secundaria (conflictos derivados de la relación entre alumnos y del trabajo en el aula, LOE art. I. k), como con en el entorno familiar de determinados alumnos. En este sentido, también asume la tramitación y gestión de becas y ayudas sociales para las familias en situación de

exclusión social. Igualmente en procesos educativos de los padres, así como su participación y compromiso en el proyecto educativo.

- ▲ Docente y educador en aulas externas al centro escolar donde se ubican los alumnos/as más problemáticos, asumiendo tanto materias cuniculares como la dinamización de talleres.

Galán y Castillo (2007) respecto de la importancia del papel de los educadores sociales en los centros de secundaria afirman que:

Los centros educativos de secundaria han de dar respuestas a necesidades socioeducativas cada vez más complejas, derivadas de situaciones como el absentismo, el fracaso escolar, el rechazo a la escuela, las dificultades de convivencia y el conflicto en las aulas, por tanto, se hace evidente la necesidad de personal especializado en tales cuestiones, como son, los educadores sociales (p. 121)

En la actualidad y debido principalmente a la situación social que está atravesando el país y por tanto, Extremadura, se ha producido un incremento en los casos en los que los centros de educación, se ven obligados a intervenir ante determinadas situaciones, que son cada vez más complicadas, como consecuencia de la complejidad de las problemáticas a las que se enfrenta la población. De ahí que sea necesario contar en los centros con personal cualificado y capacitado para hacer frente a estas situaciones.

Según un informe elaborado por la Asociación Estatal de Educación Social (ASEDES) junto con los colegios Profesionales de Educadores y Educadoras Sociales del Estado (2004), la intervención que tiene el educador/a Social con el alumnado y las familias, podría concretarse en las siguientes intervenciones:

- ▲ Valoración de los programas de prevención y control del absentismo escolar.
- ▲ Seguimiento del alumnado con problemas de convivencia.
- ▲ Intervención sobre el alumnado y las familias en situación compleja y problemática.
- ▲ Control y seguimiento del alumnado absentista.

Por tanto, se pueden establecer unas intervenciones muy concretas del educador social en los centros de secundaria, destacando la intervención con familias y alumnado en situaciones complejas y problemáticas, y el problema del absentismo escolar. Ambas intervenciones van encaminadas a reducir en la medida de lo posible, las consecuencias que ambas problemáticas acarrearán a las familias, entre las que se encuentra la exclusión social.

Para profundizar más en las actuaciones que se llevan a cabo desde el departamento de orientación para hacer frente a la exclusión social de alumnado y familias, se van a especificar las líneas de actuación llevadas a cabo por el departamento.

2.5. LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE ORIENTACIÓN.

El departamento de orientación, de acuerdo con lo dictaminado en la Resolución de 29 Abril de 1996, sobre la organización y funcionamiento de los departamentos de orientación en los institutos de educación secundaria, establece sus líneas de actuación en torno a tres grandes planes:

- ▲ Plan de Apoyo al proceso de enseñanza – aprendizaje.
- ▲ Plan de Orientación Académica y Profesional.
- ▲ Plan de Acción Tutorial.

Como se puede observar, los planes de actuación mencionados tienen un carácter básicamente pedagógico, labor importantísima cuando se trata de la educación integral y personalizada del alumnado, pero en el presente trabajo de investigación se quiere dar relevancia a la labor social que se presta al alumnado desde el propio departamento. En este caso y siempre contando con la colaboración y participación de todos los miembros del departamento, esta labor social recae principalmente en la figura del educador/a social. La participación del educador/a Social en los mismos, se llevará a cabo siempre que se traten materias que se atribuyan directamente a alguna de sus funciones. Además, existen en la actualidad planes o programas cuya atención y dirección recaen directamente a esta figura, estos planes o programas son:

- ▲ Plan para el control y seguimiento del absentismo escolar.
- ▲ Programa de Convivencia.

Estas serían las líneas de actuación de los departamentos de orientación, a través de los diversos planes o programas, pero una vez se han establecido dichos parámetros se van a ir concretando cuáles son las líneas de actuación que se siguen desde el departamento de orientación en aquellos casos de familias y alumnado que se encuentren en riesgo de

exclusión social, dejando a un lado, pero sin restarle importancia a aquellas intervenciones pedagógicas llevadas a cabo por el departamento.

Según datos registrados en el departamento de orientación del IES Extremadura, las intervenciones realizadas por el departamento en casos de exclusión son principalmente debidas a las siguientes causas:

- Absentismo escolar.
- Alumnado con conflictos familiares.
- Alumnado con problemáticas individuales de diversa índole.
- Problemas de convivencia en el centro.
- Intervención con familias en situación económica grave.

De las causas enumeradas, la intervención que se realiza desde el departamento está establecida en los diferentes planes o programas que están dentro de sus competencias, pero alguna de ellas y debido a la complejidad que presentan, se hace necesaria la intervención de servicios ajenos al propio centro escolar, como son los Servicios Sociales de Base del ayuntamiento⁴. Por tanto, se van a establecer las diferentes actuaciones del departamento de orientación en los diferentes planes o programas llevados a cabo desde el centro con alumnado en riesgo de exclusión, así como la coordinación con los SSB de la zona.

2.5.1. PLAN PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL ABSENTISMO ESCOLAR.

Antes de comenzar a desarrollar el propio plan de actuación del centro en caso de absentismo, se considera conveniente describir ciertas cuestiones acerca del absentismo escolar, como, qué se entiende por *absentismo escolar*, las principales causas y cómo se clasifica según determinados criterios.

A la hora de intentar definir con exactitud qué se considera *absentismo escolar*, existen diferentes opiniones, hablándose de que se trata de un concepto un tanto subjetivo, ya que va a quedar al criterio del profesional que lo esté trabajando, cuándo se va a considerar a un alumno absentista. No obstante, existen autores que dan una definición operativa del *absentismo escolar*, así siguiendo a Ribaya (2004), “es la falta de asistencia

⁴ Servicios Sociales de Base, a partir de ahora, SSB.

(justificada o injustificada) por parte del alumno a su puesto escolar dentro de la jornada lectiva, siendo ésta práctica habitual” (p. 4).

Realizando un análisis de la definición, se observa que la ausencia al centro escolar por parte del alumnado, independientemente de si esta ausencia está justificada o no, es lo que se considera absentismo escolar. De ahí que se deba hacer especial mención a las posibles causas que pueden llevar a un alumno a convertirlo en absentista. Ribaya (2004), establece las siguientes causas del absentismo escolar:

- ▲ La enseñanza no es atractiva (se aburren, no ven progresos).
- ▲ La marginación social, la falta de integración social.
- ▲ La pertenencia a familias donde el absentismo viene siendo habitual.
- ▲ La situación de partida de desventaja y la inadaptación social.
- ▲ La pertenencia a familias con economía "precaria", la aceptación de cargas familiares.
- ▲ El desfase entre edad y curso, la despreocupación por parte de los padres.
- ▲ La falta de sensibilidad en determinados Centros Educativos y por parte de la administración.
- ▲ El empleo de los menores en "trabajos" de economía sumergida o negocios familiares.
- ▲ Las situaciones de desarraigo familiar por tener padres fallecidos, en trámite de separación o ya separados, en prisión, estar tutorados por otras personas del entorno familiar, etc.
- ▲ Acompañamiento a los padres que se trasladan frecuentemente por trabajo temporero, venta ambulante, feriantes, etc...
- ▲ Las situaciones de abandono grave en que viven muchos menores.
- ▲ El escaso valor que se le da a la escuela en algunos sectores de la población (p. 6).

Como se puede observar, alguna de las causas de absentismo escolar relaciona de manera directa la marginación social de las familias y el absentismo, así como la situación económica de las propias familias, como una causa directa de que el alumnado sea absentista o se produzca el temido abandono escolar. De ahí que se pueda establecer una relación directa entre marginación social, absentismo y exclusión social. Se puede, por tanto, decir que la exclusión social es una de las causas del absentismo escolar, aunque lógicamente no la única.

Los centros de educación secundaria, ante tal problemática, y continuando las directrices marcadas por el Plan Regional de Control, seguimiento y prevención del Absentismo escolar en Extremadura, han especificado sus propios planes o líneas de actuación. El Plan de Actuación para el control y seguimiento del absentismo escolar en el IES Extremadura, se establecen varios tipos de absentismo escolar según determinados criterios:

- ▲ Según su origen:
 - Familiar. No motivan la asistencia de sus hijos a clase.

- Escolar. Desmotivación por parte del alumnado.
- Social. Debido principalmente a la influencia de su grupo de iguales.

▲ Según su intensidad⁵:

- Absoluto: alumnado matriculado, pero que no asisten nunca a clase.
- Crónico: cuando se falta a clase más del 25% de horas lectivas al mes.
- Puntual o intermitente: cuando el alumno no asiste al centro determinados días o a determinadas áreas.
- De temporada: cuando el alumnado no asiste al centro en determinadas épocas del curso escolar.
- Pasivo: asiste al centro pero adopta una actitud ausente.

Según el Plan Regional para la Prevención, Control y Seguimiento del Absentismo Escolar en Extremadura (2010):

Se considerará absentismo significativo la situación de aquel alumnado matriculado en un centro educativo que acumula un número de faltas de asistencia equivalente a un 25% del tiempo lectivo mensual y no adecuadamente justificado, a juicio del tutor". Sin embargo, según el Plan mencionado, "hay que anticipar las medidas preventivas ante aquellas situaciones o casos en que el porcentaje de absentismo sea igual o superior al 10% de ausencias sin justificar en un mes" (p. 32).

Con todo ello, las líneas de actuación establecidas en el *Plan de actuación para el control y seguimiento del absentismo escolar* establecido en el centro en cuestión y siguiendo las directrices marcadas por el Plan regional, se concretan en:

- ▲ Control diario de faltas de asistencia del alumnado de ESO en base a la información proporcionada por la Plataforma Educativa Extremeña Rayuela con el fin de detectar posibles situaciones de absentismo escolar.
- ▲ Informar a las familias de alumnos de primer ciclo de la ESO, sobre la obligatoriedad de la enseñanza hasta los 16 años, y la responsabilidad familiar al respecto.
- ▲ Comunicación sistemática con las familias para conocer la causa de la no asistencia a clase de sus hijos. Registrar la información que se genere.
- ▲ Seguimiento de aquellos alumnos que presentan absentismo superior al 10% del tiempo lectivo mensual.
- ▲ Llevar a cabo de manera coordinada con el tutor y jefe de estudios, el protocolo de actuación en los casos de absentismo grave.
- ▲ Elaborar propuestas en caso puntuales de absentismo escolar (p. 64).

Los recursos humanos necesarios para llevar a cabo dichas actuaciones son:

⁵ Según criterios establecidos por el propio departamento de Orientación.

- ▲ Tutores.
- ▲ Jefe de estudios.
- ▲ Educador/a social.
- ▲ Orientador/a.
- ▲ SSB.

Como se puede observar, el absentismo escolar, así como sus medios de prevención y control, son un aspecto de especial relevancia en el departamento de orientación para prevenir la exclusión social entre el alumnado. No obstante, y tal y como se especifica en el propio Plan de Actuación elaborado desde el propio departamento, la necesidad de implicación del resto de miembros de la comunidad educativa, es un aspecto esencial para que las medidas establecidas en el propio plan sean efectivas. La coordinación entre los tutores, jefes de estudios, educador/a social y el orientador/a del centro, son una necesidad básica, como también es importante la coordinación con los servicios ajenos al centro educativo, como son los SSB de la zona.

2.5.2. PROGRAMA DE CONVIVENCIA.

Tal y como queda recogido en el Plan Regional de la Convivencia para la Comunidad Autónoma de Extremadura, es en la propia Ley Orgánica de Educación (LOE), en su exposición de motivos, donde se propone el ejercicio de la tolerancia y de la libertad, dentro de los principios democráticos de convivencia y la prevención y resolución pacífica de los conflictos, como uno de los fines del sistema educativo.

Así y siguiendo las directrices marcadas en el Plan Regional de la Convivencia, desde el centro se ha elaborado un Programa de Convivencia, cuya competencia recae directamente sobre el/la educador/a social, y con el que se pretende establecer las líneas de actuación para que un elemento tan importante como es la convivencia y todo lo que conlleva, sean trabajados con el alumnado de manera continua, para favorecer así aspectos tan esenciales como son la integración, la cooperación y la propia exclusión social.

Siguiendo las líneas de actuación que se establecen en el Plan Regional de Convivencia, desde el centro se trabaja a través del citado programa de convivencia, donde se concretan las siguientes actuaciones en materia de convivencia escolar:

- ▲ Actuaciones a nivel preventivo.

- Recabar datos de la familia de los alumnos que presenten alguna problemática.
- Información a las familias sobre cualquier asunto que tenga que ver con la conducta de su hijo/a.
- Se mantendrán relaciones de colaboración y coordinación con otros servicios de la comunidad.
- Dar a conocer las normas de convivencia del centro, derechos y deberes, tipificación de las faltas y procedimiento sancionador (p. 64).

▲ Actuaciones en intervención.

- Control de los alumnos fuera del aula.
- Mediación en conflictos escolares.
- Programas de modificación de conductas en aquellas situaciones que el alumnado así lo requiera (p. 64).

Estas serían las actuaciones llevadas a cabo dentro del programa de convivencia del IES Extremadura; son actuaciones dirigidas a prevenir diferentes problemáticas, como actuaciones de intervención en aquellos casos que así se requiera. En alguna de estas situaciones problemáticas se hace necesario, debido a la complejidad de las mismas, la intervención de servicios que son ajenos a la propia entidad educativa, cuya misión principal es la minimización de las posibles consecuencias que estas problemáticas puedan tener en el alumnado y sus familias.

2.6. ACTUACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN EN COORDINACIÓN CON LOS SSB.

Tal y como se viene observando a lo largo del estudio, se puede determinar que el alumnado o sus situaciones, en ocasiones sobrepasa las propias competencias que el centro educativo tiene asumidas, y por tanto, se necesita de la colaboración de otros servicios ajenos al centro, como son los SSB de la zona, y las posibles derivaciones que este servicio pueda valorar.

Parece conveniente describir la prestación de este servicio prestado en la zona a través de la Mancomunidad Integral de Servicios de Vegas Bajas. Esta mancomunidad ofrece los servicios que a continuación se detallan a todos los municipios que formen parte de la misma, entre los que se encuentra Montijo. Los servicios prestados desde los Servicios Sociales son⁶:

⁶ Información obtenida en www.mancomunidadvegasbajas.es. Consultado el día 6 de Mayo de 2014.

- ▲ Educación Familiar.
- ▲ Oficina de Igualdad.
- ▲ Inclusión Social.
- ▲ Atención psicológica.
- ▲ Prevención de drogas.

Se debe determinar que las actuaciones llevadas a cabo desde el departamento de orientación junto con los servicios sociales se basan principalmente en una colaboración y coordinación con los mismos en aquellos casos que la problemática familiar e individual del alumno así lo requiera. Así el departamento de orientación actuará de la siguiente manera:

- ▲ Seguimiento del alumnado y sus familias que sean usuarios de SSB.
- ▲ Detección del alumnado con problemáticas individuales o familiares graves.
- ▲ Coordinación con los SSB en casos de alumnado absentista.
- ▲ Colaboración con los SSB en todos aquellos casos en que así sea requerido por los mismos.

La coordinación con los SSB es una tarea relevante en el tratamiento de la prevención de la exclusión social, y se trata de ofrecer al alumnado y sus familias una atención integral por lo que esta colaboración entre el departamento de orientación y los SSB debe ser planificada y organizada metódicamente.

2.7. EL PAPEL DE LOS TUTORES EN LA ATENCIÓN A LAS FAMILIAS.

La figura del profesor - tutor es fundamental dentro de los programas de atención a las familias establecidos en los diferentes centros de secundaria, ya que son éstos el punto de contacto entre las familias del alumnado, el alumnado y el propio centro.

Las actuaciones de los tutores vienen recogidas en el Plan de Acción Tutorial, cuya elaboración está dentro de las competencias del departamento de orientación coordinándose para su elaboración con los propios tutores.

Así se pueden establecer las actuaciones de los tutores en la atención a las familias cómo:

- ▲ Comunicación constante a las familias sobre sus hijos/as.
- ▲ Seguimiento de alumnado en todas sus dimensiones.
- ▲ Control de la asistencia a clase.
- ▲ Coordinación y colaboración con el departamento de orientación en lo referente a problemáticas graves del alumnado.

Se puede concluir que en lo referente a atención al alumnado y sus familias con el objetivo final de prevenir la exclusión social, todos los agentes del sistema educativo son significativos en el papel que desempeñan. La situación actual del país ha hecho que incrementen el número de familias que presentan algún tipo de problemática grave, y por tanto, ha sido necesario establecer las intervenciones oportunas para paliar, en la medida de lo posible, las terribles consecuencias que pudieran tener para el alumnado en particular y sus familias en general.

Una vez contextualizado el marco teórico del tema y analizados los datos que se aportan en el mismo, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- ▲ En los centros de educación secundaria los casos de familias del alumnado en situaciones graves con riesgo de exclusión van en aumento.
- ▲ Los departamentos de orientación ven excedidas sus funciones en tales casos, por lo que es necesaria la colaboración y coordinación de toda la comunidad educativa.
- ▲ La relevancia de los diferentes planes o programas de actuación que se llevan a cabo desde los centros, como medida de prevención e intervención en los casos de exclusión social.
- ▲ La importancia de la colaboración y coordinación entre el centro escolar y los Servicios Sociales de la zona.

De ahí que con el presente trabajo se pretenda establecer un protocolo para que estas actuaciones e intervenciones de los diferentes agentes, sean más efectivas y eficaces y con ello evitar o minimizar las terribles consecuencias de la exclusión social del alumnado del centro.

III. MARCO EMPÍRICO.

Partiendo del objetivo general del presente estudio, que no es otro que establecer un protocolo de actuación entre el departamento de orientación con otros agentes del centro, así como con servicios ajenos al propio centro educativo, en aquellos casos de familias que presenten riesgo de exclusión social, se establecerá la metodología más adecuada para el logro del citado objetivo.

Para ello se deben concretar los siguientes aspectos:

- ⇒ Actuaciones llevadas a cabo a nivel del propio departamento de orientación.
- ⇒ Actuaciones del departamento con los tutores de aquellos alumnos cuyas familias presenten algún tipo de problemática.
- ⇒ Actuaciones del departamento con las familias en riesgo de exclusión.
- ⇒ Actuaciones / intervenciones llevadas a cabo entre el departamento de orientación y los Servicios Sociales de Base.

Para concretar dichas actuaciones con las que dar respuestas a los objetivos planteados, el tipo de investigación que se llevará a cabo, será una investigación de tipo cualitativo. Con la investigación cualitativa se procede al estudio de cómo se construye la realidad, comprender los fenómenos que tienen lugar y poder concretar las causas que los originan.

Se utilizará este tipo de investigación porque se considera el método más apropiado para la obtención de datos y análisis de la realidad, ya que lo que se realizará será una descripción de la realidad que están viviendo las familias que forman parte del estudio para poder comprender posteriormente cómo han llegado a tales situaciones y cómo a través de las diversas actuaciones llevadas a cabo por el departamento de orientación junto con otros agentes y servicios, se intenta paliar las terribles consecuencias de la exclusión social.

Para lograrlo es necesario que las actuaciones que se lleven a cabo desde los diferentes servicios queden establecidas de un modo coordinado para evitar la duplicidad de las intervenciones y conseguir que dichas actuaciones sean más eficaces y efectivas. De ahí la necesidad de que todos los agentes implicados conozcan cómo actuar y dónde derivar a la familia en cuestión, en caso que fuera necesario, a través del protocolo de actuación que se diseñará una vez analizados y estudiados los datos que arroje el estudio.

El proceso de investigación se llevará a cabo siguiendo las fases indicadas en el índice del estudio, y las estrategias o técnicas a emplear son dos:

- ⇒ Entrevistas a los agentes implicados, como son, psicopedagogo, educador social, tutores, trabajador social y familias.
- ⇒ Extracción de datos de los registros e informes existentes en el departamento de orientación. Estos datos son relativos al número de familias atendidas, causas de la actuación, seguimientos, etc.

Con la información obtenida de las diferentes entrevistas y con los propios datos extraídos del registro del departamento, se obtendrá una información detallada de cómo se actúa ante las dificultades planteadas por las familias.

Las entrevistas realizadas han sido un total de 10, distribuidas de la siguiente manera:

- ➔ Entrevista estructurada realizada al psicopedagogo (ANEXO II).
- ➔ Entrevista estructurada realizada al educador social (ANEXO III).
- ➔ Entrevista estructurada realizada a la trabajadora social del SSB (ANEXO IV).
- ➔ Entrevista grupal realizada a los tutores de diferentes grupos (ANEXO V).
- ➔ Entrevista semiestructurada realizada a las familias (ANEXO VI),

Tal y cómo se observa se ha trabajado con tres tipos de entrevistas, realizadas a diferentes profesionales y familias del alumnado. Se han realizado estos tipos de entrevistas, adecuando las mismas a las características del entrevistado, así como al tipo de información que se ha querido extraer de cada uno de ellos.

3.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE DATOS.

Los instrumentos de recogida de datos son una de las partes más importantes de cualquier investigación, sea del tipo que sea, ya que de la fiabilidad y seguridad de los mismos, va a depender la validez de la información obtenida.

▲ Entrevista al psicopedagogo.

Antes de comenzar a describir las características de esta entrevista, se ha de señalar que el psicopedagogo ocupa el cargo de Jefe de Departamento de Orientación.

Se trata de un entrevista estructurada, es decir, un cuestionario de repuestas abiertas. La entrevista consta de un total de 11 preguntas de diseño propio, cuyo objetivo es obtener la información necesaria sobre el funcionamiento en líneas generales del departamento, en casos de familias problemáticas o en riesgo de exclusión social.

▲ Entrevista al educador social.

Se trata de una entrevista estructurada, de respuestas abiertas. Consta de un total de 11 preguntas de diseño propio, cuya finalidad es la obtención de una información más explícita de los métodos de trabajo del departamento, con el fin de concretar determinadas actuaciones en los casos de familias problemáticas o en riesgo de exclusión.

Destacar los datos extraídos en esta entrevista, dado que la educadora social en este centro es la principal interventora en casos de problemática social.

▲ Entrevista al trabajador social de SSB.

Se trata de una entrevista estructurada de respuestas abiertas. Consta de un total de 7 preguntas de diseño propio cuya finalidad es obtener la información necesaria sobre cómo y cuándo se establece la colaboración entre el Instituto y los SSB.

▲ Entrevista grupal a los tutores.

El tutor en los centros educativos tiene un papel fundamental en la detección de problemáticas varias en el alumnado y sus familias. El motivo de utilizar este tipo de entrevista a los tutores, es que afloren sentimientos y motivaciones que de manera individual no lo harían. Al trabajar en grupo, la información obtenida será más valiosa, ya que las características personales de cada tutor afectarán a la información que aporten en grupo.

Se trata de un cuestionario de respuestas abiertas. Consta de un total de 6 preguntas de diseño propio, cuya finalidad es obtener la información necesaria para describir así el papel

de los tutores en todo el proceso que se está investigando, y sobre todo que se dejen ver aquellas carencias o cuestiones que se pueden mejorar.

La metodología que se ha utilizado para esta entrevista, consta de los siguientes pasos:

- Se reúnen a un total de 15 tutores, seleccionando a aquellos cuyos grupos de alumnos son más problemáticos o presentan más dificultades.⁷
- Se les explica el motivo de la entrevista.
- Se introduce el tema a estudiar.
- Y se procede a realizar las preguntas de la entrevista. El entrevistador irá anotando todo lo que se responda por parte de los tutores y aquellas percepciones que considere relevantes para el tema de estudio.

▲ Entrevista a las familias.

Se han realizado un total de 6 entrevistas a familias de alumnado del centro, con las que se ha trabajado o intervenido en algún momento. Para la selección de las familias se ha tomado en cuenta la recomendación realizada desde el departamento de orientación, pues recoge una variedad representativa de las temáticas que forman parte del estudio.

La entrevista realizada a las familias es semiestructurada, por lo tanto, los temas principales que se tratan son situación económica y familiar, problemática en la que se encuentran inmersos, situación escolar de sus hijos/as, relación con el departamento de orientación, si son usuarios de los SSB, actuaciones que están llevando a cabo para paliar su problemática.

Estos son los *ítems* básicos de la entrevista a familias, aunque las preguntas realizadas han variado en algunos aspectos en el transcurso de las entrevistas, ya que se han ido adaptando a la realidad de cada una de ellas.

3.2. MUESTRA.

Al tratarse de una investigación cualitativa, la muestra es pequeña y para su selección se ha realizado un muestreo no aleatorio.

⁷ Esta información se obtiene a través del Departamento de Orientación.

3.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA.

Jefe del departamento de Orientación.

- Sexo: Masculino.
- Años en el cargo: 8 años.
- Titulación: Psicopedagogo.

Educador Social

- sexo: Femenino.
- Años en cargo: 6 años.
- Titulación: educador social

Trabajador Social SSB

- sexo: Femenino.
- Años en el cargo: 9 años.
- Titulación: trabajador social.

Tutores.

Tabla 1: Listado de tutores.

TUTOR	SEXO	GRUPO/NIVEL
T 1	Masculino	1º ESO
T 2	Masculino	1º ESO
T 3	Femenino	1º ESO
T 4	Masculino	2º ESO
T 5	Femenino	2º ESO
T 6	Femenino	2º ESO
T 7	Femenino	2º ESO
T 8	Femenino	3º ESO
T 9	Masculino	3º ESO
T 10	Masculino	4º ESO
T 11	Femenino	4º ESO
T 12	Femenino	4º ESO
T 13	Femenino	1º BACHILLERATO
T 14	Masculino	1º BACHILLERATO
T 15	Femenino	2º CFGM

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2: Familias en riesgo de exclusión (6 familias).

FAMILIA	Nº MIEMBROS UNIDAD FAMILIAR	CAUSAS DE LA INTERVENCIÓN	USUARIA DE SSB
F 1	4	Situación económica	SI
F 2	5	Absentismo escolar	SI
F 3	4	Absentismo escolar	SI
F 4	3	Adolescente problemático	NO
F 5	4	Situación económica	SI
F 6	5	Situación económica	SI

Fuente: elaboración propia.

3.3. ANÁLISIS DE LOS DATOS.

Para el análisis de los datos extraídos de las diferentes entrevistas, se ha utilizado la técnica de análisis de contenido. Según Vallés (1997), “el análisis de contenido se considera un método de investigación social, que está basado en el análisis de documentos escritos, entrevistas, memorias... se trata de extraer toda la información necesaria de los instrumentos que se han utilizado” (p. 87). En este caso entrevistas e informes de las familias elaborados por el departamento de orientación para poder establecer los resultados de la investigación.

Este apartado del estudio contiene el análisis de los datos obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a los diferentes miembros de la comunidad educativa, que tienen implicación directa en los casos de riesgos de exclusión social del alumnado y sus familias. Se ha realizado una reconstrucción de cómo es la situación real del alumnado que presenta algún tipo de problemática y cómo es la actuación llevada a cabo desde los diferentes servicios de la comunidad.

Así, la información a extraer de las diferentes entrevistas es relativa a los siguientes temas:

- Causas de la intervención.
- Cambios que se perciben en las características de este tipo de alumnado por parte de los diferentes profesionales.
- Actuaciones llevadas a cabo en cada caso.
- Recursos a destacar en las actuaciones.

→ Carencias percibidas en el proceso de actuación e intervención.

3.3.1. CAUSAS DE LA INTERVENCIÓN CON FAMILIAS Y ALUMNADO EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

Una de las principales cuestiones que se ha tenido en cuenta a la hora de seleccionar la muestra, ha sido el tipo de causa que ha llevado a ese alumnado y a sus familias a ser intervenido por alguno de los recursos existentes en el centro o algún servicio ajeno al mismo, y si además su situación ha hecho que sean usuarias de los SSB.

Las causas de intervención han sido variadas, y por orden de frecuencia, según los registros existentes en el propio departamento de orientación son:

1. Situaciones económicas familiares complicadas.
2. Absentismo escolar.
3. Adolescentes problemáticos (conductas antisociales, drogas, violencia...)

3.3.1.1. Situaciones económicas complicadas.

Al contextualizar el estudio, se ha hecho mención a la actual situación económica del país, situación que según diversos estudios realizados y mencionados en apartados anteriores de la investigación, está afectando de manera directa a las familias españolas, y por tanto, a las que forman parte de la muestra. Así, en la entrevista realizada al Jefe del Departamento de Orientación, queda patente que las familias del alumnado no son ajenas a esta realidad.

lo que sí se puede afirmar, sin ningún tipo de dudas es que las familias de nuestros alumnos están pasando situaciones económicas verdaderamente alarmantes.... y éstas están afectando a sus hijos... hace unos 5 años, las causas más frecuentes de intervención con alumnado y familias era relacionadas con los estudios de los chicos, tipo absentismo, abandono escolar, etc.. Ahora la causa más frecuente son los problemas económicos de las familias, teniendo que actuar desde el departamento en cuestiones que antes no se habían dado, cómo ayudar a las familias con un banco de alimentos, que se ha creado en el centro y que está mantenido con alimentos que traen las demás familias de alumnado y profesorado y demás personal del centro...

Jefe Departamento de Orientación

Se observa que la situación económica de las familias se ha convertido en la principal causa de actuación del departamento en los dos últimos años, así y según se destaca por los miembros del mismo, desde el propio centro se han tenido que crear recursos propios

para ayudar a estas familias y a sus hijos, recursos que van desde el banco de alimentos anteriormente mencionado, ayudas para material escolar, etc... Y también se destaca la colaboración que se da del centro con otros recursos de la zona como CARITAS.

..... familias con problemas económicos ha habido siempre, pero solían ser puntuales en el tiempo, y desde el departamento no se había actuado nunca en dichas situaciones... acudían a los SSB, organizaciones como Cáritas... pero el centro permanecía ajeno a estas situaciones... actualmente la colaboración entre el centro y los SSB y Cáritas es muy frecuente, debido a que las situaciones son críticas y las ayudas desde todos los frentes son necesarias...

Educadora Social

Como se puede observar, la situación económica de las familias afecta a todos sus miembros, tienen dificultades para obtener alimentos, material escolar... y esta situación afecta de manera directa a los miembros más vulnerables de las familias, los niños y adolescentes. Así los tutores de los diferentes grupos en algún momento han observado en sus alumnos conductas derivadas de estas situaciones económicas.

..... no todas las familias ponen en conocimiento del centro su situación... por vergüenza, por desconocimiento... y tienen que ser los alumnos después de mucho preguntar quién te dice que pasa en sus casas.

Tutor 3

..... la situación más grave que yo he vivido en todos los años que llevo en este mundillo ha sido un alumno que se ha desvanecido...

Tutor 1

..... yo destaco sobre todo el déficit de atención en clase... con todos los problemas que tienen en sus casas, es difícil pensar en otra cosa...

Tutor 5

..... en los ciclos, al ser etapas en las que el alumno es mas mayor, se han dado casos, concretamente de dos hermanos, a los que el conjunto de profesores del departamento de electricidad, le hemos facilitado todo el material necesario... caja de herramientas, vestimentas de trabajo.... si no se veían obligados a abandonar los estudios...

Tutor 15

La situación económica actual viene derivada en su mayor parte por el desempleo que sufren sus cabezas de familias, siendo éste una de las causas de mayor incidencia en los casos de riesgo de exclusión social.

De las 6 familias que han sido entrevistadas, 4 se encuentran actualmente en situación de desempleo, en todos los casos de larga duración, habiendo agotado ya los subsidios existentes y dependiendo en gran parte para su subsistencia de la ayuda familiar,

organizaciones como Cáritas, y otros recursos existentes en la zona. En la actualidad, estas cuatro familias son usuarias del banco de alimentos creado en el centro.

..... el banco de alimentos que han puesto en el centro, ha sido un alivio para nosotros, pues Cáritas, que también vamos allí... está desbordada...

Familia 6

..... no es fácil... éramos una familia normal, mi mujer y yo trabajando, nuestras vacaciones, coche y demás... y ahora ni para comer... nuestros hijos lo ven todo y están pasando unos momentos muy complicados... el mayor quiere dejar de estudiar y trabajar en lo que sea... y solo tiene 16 años...

Familia 1

Según informan las familias entrevistadas, los recursos existentes en la zona están desbordados, dado el número de familias que tienen que acudir a ellos para poder subsistir. La situación económica ha supuesto para la población de a pie un cambio en sus formas de vida, llegando a suponer para muchas de ellas un riesgo de exclusión, ya que las situaciones son críticas.

3.3.1.2. Absentismo escolar.

El absentismo escolar ha sido una de las principales causas de atención por parte del departamento al alumnado y a sus familias, y en los casos más graves era uno de los motivos por los que se exigía la colaboración entre el centro y otros servicios como son los SSB. No obstante, los índices de alumnos absentistas no son muy elevados en este centro, llegando a ser el 2% en el último curso escolar⁸.

Los motivos principales para que se dé este absentismo son:

- Alumnos pertenecientes a familias de etnia gitana, donde el absentismo es algo habitual.
- Alumnos que ayudan en negocios familiares, sobre todo se da en alumnos de nacionalidad china.
- Alumnos repetidores donde existe un desfase importante entre su edad y los estudios cursados.
- Familias desestructuradas, donde la educación de sus hijos pasa a un segundo plano.

⁸ Datos recogidos de los informes del Departamento de Orientación.

De las familias seleccionadas en la muestra, cuya problemática es el absentismo de sus hijos, ambas son usuarias de los SSB. No es que la causa de acudir a los SSB sea el absentismo, sino que la causa principal es otra, pero se ha incluido el absentismo de los menores como un motivo a trabajar también por parte de los SSB.

..... dentro de las actuaciones conjuntas entre el centro y los SSB, trabajamos los casos de absentismo escolar... suelen ser familias que presentan alguna problemática de otro tipo y se llega a descuidar la asistencia a clase de los menores... y familias gitanas o de nacionalidad china, donde es habitual este tipo de situaciones...

Trabajadora Social del SSB

Los casos de absentismo, son controlados principalmente por los tutores de los diferentes grupos, que trabajan en colaboración con el Departamento de Orientación, poniendo en conocimiento de este aquellos casos que lo requieran.

Según la Educadora Social, los casos de absentismo grave que se dan en el centro, son alumnos cuyo riesgo de exclusión es muy elevado, debido a la situación que les rodea

..... son alumnos cuyo riesgo de exclusión social se multiplica por mil cuando se convierten en alumnado absentista...

Educadora Social

Tal y como se ha mencionado en otros apartados del estudio, la exclusión social es una de las causas del absentismo escolar. Como se puede observar según los datos obtenidos, el pertenecer a otras etnias, o tener nacionalidades distintas afectan de manera directa al riesgo de exclusión y por tanto, al absentismo escolar.

3.3.1.3. Adolescentes problemáticos.

Cuando se habla de adolescentes problemáticos, se trata de alumnado multiproblemático, ya que presenta una variedad de dificultades que le impiden desarrollar su actividad social de manera normalizada. Son adolescentes que tienen adicciones menores con el alcohol, drogas... normalmente iniciados dentro de su grupo de iguales.

Además de esta problemática inicial, existe otra que está detrás de estas situaciones, como son casos de familias desestructuradas, lo cual lleva al adolescente a desarrollar conductas antisociales. Desde el centro se trabaja con estos casos, a través del programa de

convivencia, siguiendo las directrices que marca el mismo. Según datos aportados por la educadora social del centro, el alumnado que presenta estas problemáticas supone menos del 0.9% del total de alumnos del centro.

..... alumnos con adicciones y conductas agresivas con profesores y compañeros ha habido en algún momento, pero se ha trabajado bien con ellos, con la implicación de familia, profesionales y sobre todo con la colaboración del propio alumno... no eran casos muy graves, se trataba sobre todo de llamadas de atención a sus padres que estaban en proceso de separación...

..... a lo largo de los años que llevo en este centro, sólo un caso de alumno problemático ha requerido la asistencia también de los SSB...

..... en la actualidad tenemos varios casos de alumnos que están teniendo tanteos con las drogas, concretamente 4... sus familias son las que nos han puesto al tanto, y estamos trabajando con ellos... en estos casos está detrás una situación familiar problemática...

Educadora Social

Se observa que la problemática de las drogas, está presente en los centros de educación secundaria. Se podría afirmar que algo está fallando en las medidas de prevención que se llevan a cabo.

..... a veces, sobre todo después del recreo, es cuando más partes de incidencias se ponen por parte de los profesores... es entonces cuando suelen venir así...

Tutor 10

Las causas problemáticas que se atienden desde el departamento, son principalmente por razones económicas, sin olvidar aquellas causas que siempre han estado ahí, como es el absentismo escolar y alumnos con problemas varios. Sin lugar a dudas, la actual situación económica está ocasionando que la metodología de trabajo que se ha llevado desde los departamentos de orientación, tenga que dar un giro para poder adaptarse a las nuevas necesidades que presentan sus alumnos y familias, siendo la mala situación económica por la que están atravesando la principal causa de riesgo de exclusión social.

3.3.2. CAMBIOS EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO EN RIESGO DE EXCLUSIÓN.

Tradicionalmente la exclusión social, está unida a un tipo muy característico de sectores sociales, son mayoritariamente núcleos que presentan algún tipo de marginación, como son, personas pertenecientes a minorías étnicas, personas que vivían bajo umbrales importantes de pobreza y desigualdad.

Se puede afirmar que la exclusión social, va aparejada a las siguientes situaciones:

- Marginación.
- Pobreza.
- Desigualdad de acceso a los recursos.

Todos los factores mencionados, favorecen la exclusión social y están interrelacionados entre ellos. La pobreza supone para la población que la sufre una desigualdad de acceso a los recursos existentes, y en sus formas más severas puede generar marginación.

En la actualidad, la situación económica que sufren muchas personas, como consecuencia de un desempleo de larga duración, está generando que el número de familias que viven bajo el umbral de la pobreza se haya disparado. Gran parte de las familias que sufren hoy en día una situación de exclusión social, son familias que hace unos años pertenecían a la conocida como clase media trabajadora. La ausencia de empleo, está provocando que personas que vivían de una manera holgada, estén en la actualidad pasando verdaderas dificultades.

En el centro, y más concretamente en el departamento de orientación, aparecen registrados los datos que evidencian tales situaciones. Tradicionalmente desde el departamento los casos incluidos dentro de las actuaciones por exclusión social, se referían a un tipo de alumnado muy concreto:

- Alumnado perteneciente a minorías étnicas.
- Alumnado proveniente de familias desestructuradas.
- Alumnado cuyos progenitores tenían algún tipo de adicciones.
- Alumnado extranjero.

Hoy en día, y según informa la Educadora Social, el perfil del alumnado en riesgo exclusión sigue siendo el mismo, pero además se debe añadir una tipología más:

- Alumnado cuya familia está atravesando por dificultades económicas.

La exclusión social es un riesgo que afecta a individuos, que por unas u otras causas, se encuentran en situaciones complicadas, situaciones que los aproximan a la marginación. La marginación por otro lado, se asociaba a sectores poblacionales muy concretos, pero en la actualidad, según estamos viendo, la falta de empleo, que puede afectar a cualquier

persona, lleva a familias alejadas tradicionalmente de esta lacra, a estar en situaciones próximas a la marginación, y por tanto, a la exclusión social.

3.3.3. ACTUACIONES LLEVADAS A CABO POR LOS DIFERENTES PROFESIONALES.

Cuando se trata de trabajar con alumnado que está en riesgo de exclusión social por alguna de las causas mencionadas anteriormente, muchos son los recursos y los profesionales que trabajan para eliminar o reducir en la medida de lo posible tal riesgo. Así, cada uno de estos profesionales tiene un papel relevante en todo el proceso de ayuda, desde la detección a la propia intervención con el alumnado y con sus familias. A continuación se detallan esas actuaciones por profesional.

.....difícil es la tarea que se desarrolla en el centro para prevenir la exclusión del alumnado, pero en los tres últimos años aproximadamente, la tarea es aún más complicada...

Educadora Social

Desde el inicio del estudio, se ha destacado la relevancia de esta figura en los Institutos de Educación Secundaria, profesional que ha sido incluido dentro de los equipos de orientación de los centros para cubrir así las demandas que los alumnos y familias planteaban, y que el resto de profesionales existentes hasta ese momento eran incapaces de resolver. La sociedad se vuelve más compleja y más complicadas son también las problemáticas que plantean los individuos.

El riesgo de exclusión social en el centro se debe exclusivamente a las siguientes cuestiones, tal como se ha visto en el punto del estudio 3.3.1:

- Absentismo.
- Problemas de convivencia, debido a adicciones en el alumnado.
- Familias en situaciones económicas complicadas.

Cada una de estas situaciones requiere una actuación concreta por parte de la educadora social y demás miembros de la comunidad educativa, algunas de ellas vienen establecidas en algún Plan con el que se trabaja en el centro y otras son actuaciones que se deciden por el equipo según la situación planteada.

En el caso del absentismo escolar, el trabajo realizado por los diferentes profesionales viene estipulado en el Plan de Control y Seguimiento del Absentismo. Dentro del mismo, vienen recogidas todas las actuaciones que se deben realizar por cada profesional cuando se detecte algún caso en el centro. Todas estas actuaciones se han recogido en el siguiente protocolo de actuación.

3.3.4. RECURSOS A DESTACAR EN LAS INTERVENCIONES.

Como se observa los recursos implicados en todas las intervenciones que tienen como objeto minimizar o reducir el riesgo de exclusión social del alumnado del centro, son recursos humanos. Existen recursos materiales para todas las actuaciones pero corresponde su implicación a otros servicios ajenos a centro escolar.

Son recursos implicados en las actuaciones e intervenciones mencionadas los siguientes:

- Educadora Social.
- Tutores.
- Profesorado.
- Jefatura de estudios.
- Servicios Sociales de Base.

Así se puede destacar la presencia de otros órganos, que aunque no tengan una intervención directa en los casos de exclusión social, es oportuno mencionar debido a sus actuaciones académicas:

- Comisión de Coordinación Pedagógicas: Formada por los Jefes de departamento del centro.
- Consejo escolar: Donde además de la comunidad educativa tienen presencia las familias de alumnos.

Recursos materiales dependientes del centro:

- Banco de alimentos. Gestionado por la dirección del centro y la educadora social y que abastece a familias de alumnado de manera exclusiva. El banco de alimentos se suministra gracias a la colaboración de todo el personal docente y no docente del centro, así como por las familias de los alumnos.

Planes y programas:

En el centro se trabajan con una gran variedad de planes y programas, pero aquellos que tienen una relación directa con el tema objeto de estudio son:

- Plan de Control y Seguimiento del Absentismo Escolar.
- Programa de Convivencia.
- Programa de Familia dependiente de los SSB.

3.3.5. CARENCIAS PERCIBIDAS EN LAS INTERVENCIONES POR PARTE TANTO DE LOS DIFERENTES PROFESIONALES COMO DE LAS FAMILIAS.

En este apartado se va a comprobar el grado de satisfacción que presentan tanto los profesionales implicados como las propias familias, de todas las actuaciones e intervenciones que se han llevado a cabo. Así, los profesionales tienen una percepción generalizada de que el sistema de trabajo que tienen funciona correctamente, pero si mejorarían algunos aspectos de todo el proceso. Los aspectos que mejorarían son:

- Mayor implicación por parte de algunos tutores.
- Coordinación entre los tutores, para actuar todos bajo los mismos criterios.
- Reuniones periódicas previamente establecidas, excepto si algún caso de urgencia requiere una reunión urgente y no programada con anterioridad.
- Mayor flexibilidad de los SSB a la hora de establecer reuniones.
- La comunicación con las familias sea más continua y abierta, ya que muchas veces ocultan información importante.
- Que la comunicación entre todos los profesionales siga cauces más abiertos y no jerarquizados, ya que se pierde mucho tiempo entre comunicaciones.

.....si cada uno de nosotros da importancia a cosas diferentes, y actuamos según nos parece, se nos escapa lo importante... que no es otra cosa que un alumno que necesita ayuda...

Tutor 4

.....la labor que hacemos los tutores esencial en todo el proceso, porque hay veces que la familia no comunica al centro problemas que tengan ellas o sus hijos en particular...y somos nosotros los que cada uno con su grupo debe de trabajar y observar para que no se nos escape nada...

Tutor 2

.....a la hora de establecer quiénes serán tutores, se debería de tener cuidado, ya que no todos estamos dispuestos a darlo todo...

Tutor 8

..... una de las cosas que mejoraría sería el poder dejar establecido al inicio de curso una serie de reuniones, además de las que surjan... pero es difícil cerrar calendario porque cada uno tiene sus ocupaciones y no se arriesgan a cerrar nada....

Educadora Social

..... a veces el acceso a los SSB es laborioso... si la familia ya es usuaria de ellos, no hay problema, pero si eres tú quien decide establecer un primer contacto te encuentras con problemas por parte de la familia... tienen miedo... dices Trabajadora Social y les cambia la cara...

Educadora social

De las seis familias que han sido entrevistadas, todas están satisfechas con la atención que han recibido por parte del centro. Todas destacan el papel de la educadora social y de los tutores de sus hijos. Cuando se les ha preguntado que mejorarían en la atención que han recibido, las seis han dicho que no corregirían ningún aspecto.

.....desde el principio el tutor de mi hijo ha estado muy pendiente, cualquier cosa que notaba en él, que estaba decaído, como pensando en otra cosa.... nos llamaba...

Familia 1

.....yo diría que han estado pendientes de más...

Familia 3

.....la situación no es fácil, y la verdad que te da ánimos el saber que hay personas que se interesan tanto por tu situación...siempre que he querido hablar con la educadora me ha atendido...

Familia 5

Los SSB de la zona, forman parte del estudio, ya que en determinadas ocasiones estas familias son usuarias de los mismos, la mayor parte de las veces son por motivos ajenos a sus hijos, es decir, son usuarias por otras cuestiones. En estos casos la valoración que tienen de este servicio no se ha tenido en cuenta, ya que no es relevante para el estudio.

Lo que sí interesa es conocer cuál es la opinión del servicio en general, es decir, la coordinación entre el centro y los mismos cuando ha sido necesario, y ese aspecto lo han valorado positivamente.

3.4. DISCUSIÓN CRÍTICA DE LOS RESULTADOS.

Al inicio del estudio se ha realizado un breve análisis de la situación económica que está atravesando el país, y cómo la misma está afectando de manera directa a las personas de a pie. Los centros de educación secundaria, no permanecen ajenos a esta realidad y en la actualidad están pasando de ser lugares donde se forma académicamente a los alumnos, a ser espacios en los que además de formar, la labor social de los mismos está en aumento.

La labor social en dichos centros recae de manera principal en los/as educadores/as sociales. Las funciones que realizan estos profesionales tienen cada vez más peso en los centros. Así, son los responsables directos de programas, con los que se trabajan las problemáticas cada vez más complejas que presenta el alumnado y sus familias.

La exclusión social, es un problema que tradicionalmente venía ligado a determinados sectores poblacionales y se relacionaba de manera directa con la marginación. En la actualidad, el riesgo de exclusión social recae sobre población que antes estaba muy alejada de este término. Así, en las entrevistas realizadas a los diferentes profesionales, y en los datos recogidos y analizados del departamento de orientación, queda reflejada esta realidad.

En el presente curso escolar, la mayor parte de las actuaciones/ intervenciones que se han realizado desde el citado departamento, han estado relacionadas con problemáticas económicas del alumnado, o más concretamente de sus familias. Esta situación ha cambiado en los últimos años, ya que la atención por esta causa era inexistente. Así casos tradicionales como el absentismo escolar, o los casos de problemas de convivencia en el centro, se han mantenido, comparándolo con otros años.

La aparición de nuevas problemáticas que acentúan el riesgo de exclusión social, en sectores de la población que antes no lo tenían, ha hecho que los profesionales implicados en la atención de los mismos, tengan que actuar siguiendo unas pautas que no siempre vienen determinadas. Problemas como el absentismo escolar o los problemas de convivencia, son situaciones que están muy trabajadas desde los centros, aún así los profesionales entrevistados, como son tutores, educadora social y trabajadora social de los SSB, tienen la percepción generalizada de que no existe una igualdad de criterios a la hora de actuar ante determinadas situaciones, y además añaden que en el mundo de la

educación la movilidad del profesorado es muy elevada, y esto complica aún más las actuaciones que se llevan a cabo.

Por tanto, una de las peticiones que plantean dichos profesionales, es la necesidad de un protocolo de actuación, donde quede establecido el papel que tiene cada uno de ellos, cuáles son sus obligaciones y a quién dirigirse en cada momento.

Otra de las cuestiones que se plantean en las entrevistas realizadas, se refiere a la coordinación entre los profesionales del centro, concretamente la educadora social y los SSB de la zona. A este respecto, las actuaciones conjuntas han incrementado, ya que la problemática principal, como es, la económica, afecta de manera directa a familias enteras, y son problemas de competencia de los SSB, aunque como algunos miembros del núcleo familiar tienen aún edad escolar, se hace necesaria la colaboración entre ambos, concretándose la actuación del centro, en un seguimiento y control de los casos que son comunicados desde los SSB.

Por otro lado, las entrevistas realizadas a las familias de alumnos, dejan ver que la relación de estas con los profesionales del centro, es una relación de colaboración. Todos son conscientes de la problemática que tienen, y son conocedores de que necesitan la ayuda de estos profesionales para que sus hijos e hijas no se vean afectados por la situación familiar. Así, las familias entrevistadas dicen estar satisfechas con la atención recibida por el centro y por los SSB.

Cuando se les ha preguntado por las carencias que encuentran en todo el proceso, sobre todo destacar la mención a la dificultad de poder dejar establecidas al inicio del curso escolar las reuniones pertinentes, exceptuando aquellas que surjan de la urgencia de algún caso. Es decir, el método de fijar las reuniones entre tutores y educadora social, es un aspecto a mejorar de todo el proceso de actuación. Esta dificultad también aparece a la hora de establecer las reuniones entre educadora social y trabajadora social de los SSB, debido principalmente a la carga de trabajo de esta última, ya que además de Montijo, atiende a otros municipios de la zona.

IV. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN.

El objetivo del presente estudio, no es otro que establecer un protocolo de actuación para aquellos casos en que se detecte riesgo de exclusión entre el alumnado. Un protocolo que implique a todos los agentes que intervienen en estos casos, y que sirva de guía de actuación. Las causas que llevan al alumnado a estar en esta situación, son variadas y cada una de ellas requiere un proceder diferente. Así, se ha establecido un protocolo de actuación para cada una de ellas.

La necesidad de establecer el protocolo, responde a una demanda que queda latente en las entrevistas, y todas las personas entrevistadas, concretamente orientador, educadora social, trabajadora social y tutores, que afirman que dada la movilidad profesional que se da en este cuerpo, es necesario que el profesor que se incorpore al centro, tenga una guía de cómo, cuándo y dónde debe actuar.

4.1. Protocolo de Actuación en casos de Absentismo Escolar.

▲ Objetivos:

- Tener un control del alumnado y poder realizar un seguimiento del mismo para evitar el absentismo y poder actuar con inmediatez ante la menor incidencia.
- Que cada profesional implicado sepa cómo actuar en cada caso.

▲ Temporalización: Se pondrá en marcha al inicio de cada curso escolar, hasta el fin del mismo.

Tabla 3: Protocolo de actuación ante el absentismo escolar.

Profesorado	<p>Sesión lectiva: En cada sesión lectiva, control de ausencias del alumnado y justificación si la hubiera.</p> <p>Semanalmente: Comunicar las incidencias al tutor.</p>
Educadora Social	<p>Diariamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe controlar las faltas de asistencia y registrar las mismas. • Seguimiento de todo el alumnado que presente absentismo y coordinación con los tutores. • Incorporar toda la documentación generada al expediente. <p>Seguimiento del Programa Individual de Intervención, así como coordinación con los tutores para analizar conjuntamente los resultados que se van obteniendo.</p> <p>Coordinación con los SSB en los casos que proceda.</p>
Tutor/a	<p>Comunicación a los padres, cuando el número de faltas injustificadas sea superior a lo establecido en el Plan de Absentismo del centro.</p> <p>Mensualmente entregar a Jefatura de Estudios un listado con el control de asistencia de cada grupo.</p>
Jefe de estudios	<p>Casos de absentismo no resueltos, debe convocar a la familia a una entrevista, mediante carta certificada con acuse de recibo.</p>
Jefe estudios/ Tutor/ Educador Social	<p>En la entrevista con la familia estarán presentes las tres figuras. El objetivo de la entrevista será comunicar a los padres la situación de absentismo de su hijo/a, así como las consecuencias del mismo y se les informará de la obligación que tienen de colaborar en la búsqueda de soluciones.</p> <p>De la reunión se debe levantar acta, para que quede constancia de los acuerdos adoptados. Se seguirá el modelo de acta que aparece en el Plan de Control y Seguimiento del Absentismo Escolar.</p>
Educadora Social / Trabajadora Social del SSB	<p>De manera conjunta, se elaborará un Programa Individual de Intervención, en el que quedarán definidas las actuaciones y los responsables de llevarlas a cabo, así como una temporalización de entrevistas, actuaciones y evaluaciones.</p>
SSB	<p>Cuando por parte del equipo y de los SSB, se aprecie la posible negligencia en la atención educativa al menor, se notificará a los SSB para que se tomen las decisiones que procedan y deriven el caso a la Dirección General de Infancia y Familia.</p>

Fuente: elaboración propia.

.....las actuaciones llevadas a cabo en los casos de absentismo, son bastante eficaces, y de manera general los resultados son positivos... la coordinación con los SSB es buena, y las familias de alguna manera temen la intervención de los mismos...

Educadora Social

.....el control de las faltas de asistencia por parte del profesorado es el inicio de todo, normalmente los casos graves de absentismo vienen ya avisados desde los colegios de procedencia... no obstante, se puede dar algún caso que no sea avisado, pero son situaciones puntuales, y la familia pone remedio rápido...

Tutor 7

.....las actuaciones que llevamos conjuntamente desde el centro y nosotros son actuaciones muy cerradas, en el sentido de que todo viene recogido en la legislación que regula estos casos...pero lo que yo destacaría más en este aspecto son los años de trabajo conjunto que llevamos... quedar un protocolo establecido es esencial para cuando aparecen nuevos profesionales implicados, como son, por ejemplo, los profesores...

Trabajadora Social del SSB

Se puede establecer, según la información dada por las propias familias, que están satisfechas con las actuaciones que se llevan a cabo desde el centro. Y que la intervención de los SSB, en algunos de los casos, asusta a las familias, pues tienen entonces la percepción de que el problema es grave, así como sus consecuencias.

.....en un principio cuando te dicen que tienen que intervenir los Servicios Sociales en el caso de tu hijo... te quedas asustado porque no sabes que va a pasar... te imaginas de todo... que te lo van a quitar...en fin... luego cuando ves lo que es realmente, pues lo agradeces...

Familia 3

.....somos usuarios de los Servicios Sociales por otros motivos, lo de la niña lo llevan desde el instituto...pero ya la cosa va mejorando...

Familia 2

De las familias que forman parte de la muestra, por casos de absentismo, solo en uno de los casos ha intervenido los SSB. Los demás se llevan a través del centro, ya que no son casos de absentismo grave.

4.2. Protocolo de Actuación ante problemas graves de convivencia.

En el estudio cuando se hace referencia a problemas graves de convivencia entre el alumnado, se trata de alumnado que presenta alguna de las siguientes características:

- Adicciones menores a sustancias como drogas y alcohol.

- Problemáticas familiares, que afectan al comportamiento del menor en su trato con los demás, como son, adicciones de los padres, separaciones traumáticas de los padres, problemas de convivencia familiar.

La convivencia en los centros de secundaria, dada la edad del alumnado se hace a veces complicada. En el centro que forma parte de la muestra, la convivencia entre alumnado, profesorado y familias ha mejorado bastante en los últimos años. Como se mencionó anteriormente, en el centro se trabaja estos casos a través del Programa de Convivencia. En él vienen establecidas una serie de actividades llevadas a cabo por la Educadora Social, con las que se pretende que la convivencia en el centro sea buena.

Las actuaciones que se llevan a cabo dentro del citado programa, son de tipo preventivo y actuaciones de intervención, cuando se hace necesario. A continuación se va establecer el protocolo para ambas.

▲ **Objetivos:**

- Mejorar la convivencia en el centro, entre alumnado y profesorado, así como entre el alumnado en sí.
- Que cada profesional implicado sepa cómo actuar en cada caso.

▲ **Temporalización:** Cada curso escolar.

ACTUACIONES PREVENTIVAS

Tabla 4: Actuaciones preventivas.

Tutores	<p>Inicio curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocar a las familias a una reunión informativa. • En tal reunión dar a conocer las normas del centro, los derechos y deberes de los alumnos y profesorado, tipificación de las faltas y procedimiento sancionador. <p>Durante el curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar a las familias sobre cualquier conducta contraria a la normativa de sus hijos. • Informar a la educadora social de alumnos que presenten alguna problemática.
---------	--

Educadora social	<p>Recabar toda la información necesaria de aquellos alumnos problemáticos, a través de las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Familias • Compañeros del alumno. • Otros profesionales ajenos al centro implicados. <p>Coordinación con otros servicios ajenos al centro, para la impartición de charlas, talleres, etc</p>
Profesorado	<p>Debe comunicar a los tutores de los diferentes grupos de cualquier problema ocurrido durante su clase.</p> <p>El profesorado dispone de los partes de incidencias para tales comunicaciones.</p>

Fuente: elaboración propia.

..... en las actuaciones que se llevan a cabo como prevención de algún problema de convivencia, yo según mi experiencia de muchos años, destaco la importancia de las charlas sobre adicciones, talleres creativos....

Educadora Social

INTERVENCIONES CON ALUMNADO

En aquellos casos donde la prevención no ha sido efectiva, se hace necesaria la intervención por parte de los profesionales implicados. En las intervenciones, concretamente en aquellos casos que se deban a problemáticas graves, se hace necesaria la colaboración del centro con otros profesionales ajenos al mismo, como son, psicólogos y trabajadores sociales básicamente.

Tabla: 5: Intervención con alumnado ante problemas graves de convivencia.

Educador Social	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a la familia en todo momento de las actuaciones que se tienen previstas. • Informar a los tutores de las medidas establecidas en cada caso individual. • Mediar en los conflictos escolares que no presenten gravedad inmediata.
Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Debe de aprobar las actuaciones que se van a tomar en relación con el caso de su hijo/a. • Colaborar durante todo el proceso.

Tutores	<ul style="list-style-type: none"> • Informar al profesorado de las medidas que se han establecido para caso concreto • Seguimiento del alumno. • Informar a la educadora social de aquello que estime importante para el proceso.
SSB	En aquellos casos que así se decida por el equipo de profesionales, el alumno entrará a formar parte de algún programa de modificación de conducta. Programa que es llevado por personal ajeno al centro.

Fuente: elaboración propia.

Los problemas de convivencia suponen para los profesionales que trabajan en el centro una rutina diaria, no suelen ser problemas graves, pero hay que trabajar sobre ellos para que no se conviertan en problemas mayores. La implicación de profesionales especializados es muy importante para la resolución satisfactoria de estas problemáticas.

4.3. Protocolo de Actuación con familias en situaciones económicas graves.

Según se viene detallando durante el estudio, la situación económica de las familias del alumnado, es una de las causas principales de intervención desde el departamento de orientación.

Las actuaciones que se llevan a cabo para tratar de paliar las consecuencias de esta situación, implican a toda la comunidad educativa, ya que de manera personal muchos son los profesores que intervienen para ayudar a estas familias. Al establecer el protocolo de actuación en estos casos, solo se va a tener en cuenta las actuaciones realizadas de manera profesional, dejando a un lado las actuaciones personales.

Se debe destacar que las familias que están atravesando estas situaciones económicas graves, son usuarias de los SSB, desde donde se gestionan todas las ayudas y se ponen en marcha todos los recursos existentes con el objetivo de cubrir todas las necesidades presentadas. Además, en la zona existen otras instituciones benéficas, como es Cáritas Diocesana, que a través de su banco de alimentos ayuda a pasar estos terribles momentos a las familias.

.....la trabajadora social, hace lo que puede, y gracias a ella hemos podido tirar para adelante unos meses... y vamos a Cáritas los lunes, donde nos dan comida para pasar la semana... ahora están desbordados ...

Familia 6

Las actuaciones llevadas a cabo por el centro para esta problemática, son labores de control, se trata de hacer seguimiento al alumnado cuyas familias están en tal situación. Así, con el establecimiento del protocolo, se pretende los siguientes objetivos:

▲ Objetivos:

- Realizar un seguimiento del alumnado cuyas familias están atravesando dificultades económicas.
- Que cada profesional implicado sepa cómo actuar en cada caso.

▲ Temporalización: Se iniciará cada curso escolar.

Tabla 6: Protocolo de actuación con familias con problemas económicos.

Tutores	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar todas las incidencias que le sean comunicadas por los profesores que imparten en su grupo. • Comunicar a la educadora social todas las incidencias. • Seguimiento de los casos detectados en su grupo.
Educadora Social	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de los casos comunicados por los tutores. • Entrevista con las familias. • Seguimiento de la familia. • Abrir informes de los casos nuevos.
Profesorado	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar al alumnado y en caso de detectar alguna incidencia debe de comunicarlo al tutor del grupo al que pertenezca tal alumno.
SSB	<ul style="list-style-type: none"> • Deben de ponerse en contacto con la educadora social del centro para comunicarle la existencia de alumnado cuyas familias están pasando esas dificultades. • Reuniones periódicas con la educadora social para hacer un seguimiento exhaustivo de los casos.

Fuente: elaboración propia.

4.4. EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

Como en todos los procesos, la evaluación del mismo, es una de fases más importantes de toda la intervención, ya que es aquí donde se comprueba que las actuaciones realizadas han cumplido con los objetivos previstos inicialmente.

Dentro de las actuaciones e intervenciones que se llevan a cabo desde el departamento de orientación durante todo el curso escolar, la fase final de evaluación, se comprueba analizando los resultados obtenidos en cada una de las actuaciones de manera individualizada. Por tanto, se comprobarán los expedientes de cada alumno intervenido, y se valorarán las actuaciones que se han realizado, y el resultado final.

En estos casos, el establecer un resultado positivo o negativo de la intervención realizada, supone una dificultad añadida, puesto que existe una problemática inicial, en la que están implicados varios agentes, como son, alumno, familia y los diferentes profesionales, y no es fácil establecer unos ítems de valoración cerrados.

No obstante, se considerará que la intervención ha terminado con resultado positivo, cuando:

- ▲ Se haya solucionado la problemática inicial.
- ▲ No se haya solucionado totalmente, pero este en vías de solucionarse.
- ▲ Cuando la implicación de los agentes en la solución del problema sea positiva.
- ▲ Cuando el proceso de intervención, haya transcurrido sin incidencias graves.

Se considerará el resultado negativo, cuando:

- ▲ No se haya solucionado la problemática, ni esté en vías de solución. (Se deben analizar las causas y actuar sobre ellas)
- ▲ Falta de implicación de los agentes.
- ▲ Hayan ocurrido incidencias graves durante el proceso de intervención.

En los casos en los que el resultado final de la intervención sea negativo, se debe de proceder al análisis y estudio de las causas, y a la valoración por parte del equipo de las posibles soluciones. Además se utilizarán unos cuestionarios de satisfacción que se pasarán a los profesionales implicados (ANEXO VII) y a las familias del alumnado (ANEXO VIII).

La evaluación de los protocolos establecidos para las diferentes situaciones se llevaran a cabo al finalizar el curso escolar, es decir, se trata de una evaluación anual. Si en esta evaluación se detectara algún aspecto a mejorar, se incluiría en el protocolo para el curso próximo.

V. CONCLUSIONES.

Con la realización del presente estudio, se ha querido reflejar la realidad social que se vive en los centros de enseñanza secundaria. Al tratarse de una corporación que forma parte de la sociedad, no ha quedado al margen de la realidad económica y social que actualmente vive el país. Así, se observa que la realidad que viven los alumnos y sus familias, ha afectado directamente a la forma de trabajo y organización de estos centros, más concretamente a los departamentos de orientación.

El objetivo general planteado al inicio de la investigación ha sido:

- ⇒ Establecer un protocolo de actuación que establezca la coordinación entre los Departamentos de Orientación y otros servicios de la zona, en los casos de actuación/intervención con familias en riesgo de exclusión social.

Para la consecución de dicho objetivo, se ha considerado imprescindible determinar, en primer lugar, cuáles son las causas más frecuentes de la atención prestada desde el departamento de orientación. En segundo lugar, quiénes son los profesionales que están implicados de manera directa en la atención a este alumnado con problemas y sus familias. En tercer lugar, se han determinado cuáles son las actuaciones realizadas por cada uno de estos profesionales implicados, para en cuarto y último lugar, poder establecer el protocolo de actuación planteado como objetivo general.

Para poder obtener toda la información necesaria, se han realizado entrevistas a las siguientes personas:

- ▲ Jefe del departamento de orientación.
- ▲ Educadora social.
- ▲ Tutores.
- ▲ Trabajadora social de los SSB.
- ▲ Familias que han sido atendidas en el departamento por diversas causas.

Además de las entrevistas realizadas, se ha accedido a los informes y registros que operan en el departamento de orientación del IES Extremadura de Montijo, para poder ampliar y completar toda la información necesaria para la implantación del protocolo.

Una vez realizadas las entrevistas pertinentes y revisados los informes y expedientes anteriormente mencionados, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- ▲ Las causas de atención al alumnado y sus familias, desde el departamento de orientación, han cambiado en los últimos años, siendo los problemas económicos graves de las familias, la principal causa de atención en el presente curso escolar.
- ▲ Las causas más tradicionales de atención, como son, absentismo escolar y problemas graves de convivencia en el centro, se mantienen similares a años anteriores.
- ▲ La labor social que se lleva a cabo desde el departamento, y que recae principalmente en la educadora social, ha adquirido un peso importantísimo en las labores realizadas desde el departamento.
- ▲ La implicación del profesorado en general, y de los tutores en particular, es esencial para que el resultado final de la atención al alumnado con problemas, sea positivo. En este aspecto se ha de concretar que en las entrevistas realizadas a los tutores que han formado parte del estudio, afirman que se debería de dar más importancia de la que se da en la actualidad, a la asignación de tutores por grupos al inicio de curso, pues la labor que tienen es muy importante y no todos se implican de la misma manera.
- ▲ En la atención a alumnado con riesgo de exclusión, así como a sus familias, es muy importante que exista una buena comunicación y coordinación de todos los agentes implicados, que todos tengan unos criterios de actuación similares y que existan fijadas de antemano unas pautas.
- ▲ De la misma manera es esencial, el trabajo conjunto con servicios ajenos al centro escolar, como son los SSB.

Partiendo de estas conclusiones finales, se entiende que el establecimiento de un protocolo de actuación en la atención al alumnado en riesgo de exclusión social, es un requisito necesario para que las actuaciones que se lleven a cabo tengan un resultado más eficaz y riguroso.

Así mismo, para lograr el objetivo general del estudio, se ha ido trabajando sobre varios objetivos específicos, cuya consecución era requisito indispensable para el logro del objetivo final. Estos objetivos específicos son:

⇒ Describir la situación económico / social / familiar del alumnado.

Para conseguir este objetivo, ha sido necesario el estudio y análisis de los datos que aparecen en los informes que operan en el departamento de orientación, así como la búsqueda de estadísticas relativas al desempleo, encuestas de calidad de vida, estudios de naturaleza social y económica realizados con anterioridad de la zona y la entrevista a las familias que forman parte de la muestra.

De todos ellos, se han extraído las siguientes conclusiones:

- ▲ El municipio de Montijo, es uno de los municipios españoles más afectados por el desempleo.
- ▲ Al igual que sucede en el resto de España, las familias que viven en el umbral de la pobreza han incrementado en los últimos cuatro años.
- ▲ La situación de desempleo de larga duración, está haciendo que muchas familias vivan situaciones de marginación.
- ▲ Muchas de las familias del alumnado, subsisten gracias a la ayuda familiar y de organizaciones benéficas que operan en la zona.
- ▲ Las familias con riesgo de exclusión social, han incrementado de manera alarmante en la comarca de Vegas Bajas.

Las familias del alumnado del centro no permanecen ajenas a esta realidad, y por tanto, muchas son las que piden ayuda al departamento, para que sus hijos/as permanezcan ajenas a esta situación en la que viven, y por otro lado, muchas son también las familias que no lo comunican al centro, y son los SSB, los que piden al centro un seguimiento de los menores que pertenecen a dichas familias.

⇒ Determinar las causas que han llevado a dichas familias a una situación de riesgo de exclusión social.

Para el logro de este objetivo, se ha partido de las entrevistas que se han realizado a las familias. En ellas se hace hincapié en las causas principales que les han llevado a tales

situaciones. Decir al respecto, que en todos los casos entrevistados, se trata de familias pertenecientes a la conocida clase media trabajadora, y que la pérdida del empleo por parte de uno o ambos miembros de la pareja, y la imposibilidad de encontrar otro es la causa básica que de que en la actualidad se encuentren en tal situación.

⇒ Detectar cuáles son las causas más frecuentes de actuación/ intervención del departamento con las familias.

La obtención de la información necesaria para dar respuesta a este objetivo, se ha planteado a través de la revisión y análisis de los expedientes de actuación e intervención del departamento de orientación, y de las entrevistas realizadas al jefe de departamento y a la educadora social del centro.

Se puede concluir al respecto que en los últimos años han cambiado las prioridades de actuación que se vienen realizando desde el departamento. Así la problemática más usual en el presente curso escolar ha sido la situación económica grave de las familias del alumnado, seguido del absentismo escolar de algunos menores y de problemas de convivencia grave en el centro.

⇒ Obtener información sobre las colaboraciones de otros departamentos de los centros y otras figuras, como los tutores, con el departamento de orientación.

Lo que se pretendía con este objetivo, era determinar cómo era el proceso de colaboración que se llevaba a cabo por los tutores de los diferentes grupos con el departamento de orientación, en los casos de alumnado con riesgo de exclusión social. Para la obtención de esta información, se ha partido de las entrevistas realizadas a la educadora social y a los tutores.

Así, se ha determinado que la participación de otros departamentos didácticos del centro en estos casos, es inexistente, es decir, los departamentos en sí no colaboran respecto a cuestiones de problemáticas extra- académica ó extra- pedagógicas. Son los tutores, que pertenecen a varios departamentos didácticos, según sus especialidades, los que llevan a cabo esta labor de seguimiento y control del alumnado con riesgo de exclusión social, en coordinación constante con la educadora social del centro.

- ⇒ Establecer el número de colaboraciones y los motivos de las mismas llevadas a cabo desde el departamento de orientación con los Servicios Sociales de Base.

La colaboración de los SSB con la educadora social del centro, es una labor constante e imprescindible para ofrecer a las familias con alguna problemática, así como a sus hijos/as, una atención individualizada e integral. Para obtener la información necesaria y dar respuesta a este objetivo, se ha partido de la entrevista que se ha realizado a ambas profesionales, y de los archivos del departamento de orientación.

Pese a que el número de casos que obliga a estas profesionales a trabajar en coordinación, no es elevado, sí que son casos que requieren un trabajo constante y cuyos seguimientos deben ser muy habituales. El número de colaboraciones en los últimos dos años ha incrementado considerablemente, debido principalmente al aumento del número de familias que están atravesando por problemas económicos graves.

Las causas que requieren la colaboración de ambos servicios, son mayoritariamente económicas, algún caso de absentismo grave y alumnado que tenga problemas relacionados con drogas, etc.

- ⇒ Recibir una información directa de las familias con riesgo de exclusión social, sobre las situaciones socio- familiares objeto de estudio.

Una parte importante del estudio era realizar con las familias implicadas una entrevista, para que ellas ofrecieran su visión sobre la situación que estaban atravesando. Se realizaron entrevistas abiertas, con el objetivo final de que además de lo que se preguntaba directamente, se dejara que hablaran libremente y poder captar así más información relevante para el estudio.

Cada una de las familias entrevistadas presentaba una problemática diferente, así se ha dado una calidad y fiabilidad a las conclusiones que se están desarrollando. Durante esta entrevista dejaron ver que se encuentran satisfechas de la atención que han recibido durante todo el proceso, y valoraban de manera especial el trabajo realizado por los tutores y la educadora social.

A modo de conclusión general del presente estudio, se puede decir que las actuaciones que se llevan a cabo con el alumnado en riesgo de exclusión social y sus familias, dan resultados positivos, es decir, que las actuaciones son acertadas y enfocadas de manera correcta, lo que se ha pretendido con este trabajo, no ha sido otra cosa que protocolarizar dichas actuaciones para con ello, aumentar la eficacia y validez de las mismas.

VI. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA.

6.1. Limitaciones

En cuanto al desarrollo de la investigación que se ha realizado, como la mayoría de las investigaciones, ha presentado una serie de limitaciones que quedan recogidas a continuación:

- ▲ Con respecto a los registros que se han consultado, en alguno de los casos no estaban actualizados y esto ha llevado más tiempo del esperado.
- ▲ Imposibilidad de acceso a los registros de los SSB, lo cual ha impedido el acceso a información que hubiera resultado muy válida para el estudio.
- ▲ Dificultad para fijar las entrevistas con los profesionales, ya que estos tienen horarios muy completos y no era posible fuera de su horario laboral.
- ▲ La entrevista grupal tuvo una duración más corta de lo planificado, debido a ajustes de horarios de los tutores.
- ▲ Limitación temporal de la investigación. Es muy poco tiempo para poder realizar una investigación más profunda y exhaustiva.
- ▲ Al tratarse de una investigación de tipo cualitativo, los resultados finales están bañados de las percepciones de los sujetos que han formado parte de la muestra, y con la subjetividad del propio investigador, y esto puede conllevar algún tipo de duda sobre la validez de los resultados del mismo.

No obstante y pese a las dificultades descritas anteriormente, el estudio se ha realizado con la firme idea de que ayudará a mejorar todo el proceso de ayuda que se ofrece al alumnado y sus familias en situaciones delicadas, y se ha realizado gracias a la implicación y ayuda de todos los profesionales nombrados.

6.2. Prospectiva.

El estudio realizado da pie a nuevas líneas de investigación, sobre todo se abre una línea de investigación muy interesante, que se trata del cuál debe ser el papel de los tutores

en la lucha contra la exclusión social del alumnado. Esta tarea ha quedado reflejada en el presente estudio como básico y elemental para iniciar las actuaciones pertinentes. Por tanto, se podría profundizar más en el trabajo de los tutores.

Una de las posibles vías de estudio del trabajo de estos profesionales sería la realización de un estudio de carácter cuantitativo, a través de la realización de encuestas, con el que se completaría la información obtenida y se ampliaría la muestra. Se profundizaría en aspectos más objetivos, que debido al tipo de investigación realizada, en este caso no ha sido posible.

Además de esta línea de investigación futura, da lugar a otras muchas donde la educación juega un papel fundamental en la prevención de la exclusión social, se puede profundizar más en algunos aspectos tratados en el presente estudio, que por falta de tiempo no ha sido posible.

La implantación de los protocolos de actuación que se han diseñado, sería el final perfecto para el presente estudio, ya que permitiría la evaluación del protocolo, y con ello ratificar la validez del mismo o la necesidad de modificar aspectos que no funcionen.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alonso, L.E. (1998). *La mirada cualitativa en sociología. Aproximación interpretativa*. Madrid: Fundamentos.
- Asociación Estatal de Educación Social (2004). El educador y educadora social en el estado español: una concreción de su trabajo en centros escolares. *RES*, 2, 1-22. Recuperado de <http://eduso.net/res> día 19-5-2014.
- Caja España- caja Duero (2011). Datos económicos y sociales de las unidades territoriales de España. Obra Social. Recuperado de <http://internotes.cajaespana.es/pubweb/decyle.nsf/datoeconomicos?OpenFrameSet>
- Corbeta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Galán, D. y Castillo, M. (2007). El papel de los educadores sociales en los centros de secundaria: una propuesta para el debate. *Intercambio*, 38, 121-133. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/EducacionSocial/article/viewFile/180555/242187> día 19-5-2014.
- INE (2013). Encuesta de Condiciones de vida. www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t25/p453...inebase. Recuperado el 28- 4-2014
- INE (2014). Encuesta de población activa. www.ine.es/inebaseDYN/epa30308/epa_inicio.htm. Recuperado el 28-4-2014.
- Instrucción de 25 de Octubre de 2002, de la Dirección General de Ordenación, Renovación y Centros, de la Junta de Extremadura, por la que se establecen las funciones y ámbitos de actuación de los/as Educadores Sociales en los centros de educación Secundaria.
- Instrucción de 7 de Julio de 2004, de la Secretaria General de Educación, por la que se concretan las normas de carácter general que deben seguir los centros de educación dependientes de la consejería de educación de la junta de Extremadura.

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Boletín Oficial del Estado, 106, de 4 de mayo de 2006.

Muñoz, R. (2002). Mercado de trabajo y Exclusión Social. *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*. Volumen 16, 89-124.

Navarro, R. y Luque, O. (1996). Exclusión social: concepto y orientaciones en políticas de Intervención social. *Intervención psicosocial*. Volumen 13, 39-53.

Plan Nacional de Acción Social para la Inclusión Social 2013-2016. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.

Plan Regional de Control, seguimiento y prevención del Absentismo escolar en Extremadura. (2007). Junta de Extremadura.

Plan Regional de la Convivencia para la Comunidad Autónoma de Extremadura. Junta de Extremadura.

Raya, E. (2006). *Indicadores de Exclusión Social. Una aproximación al estudio aplicado de la exclusión*. Bilbao: ed. Universidad del País Vasco.

Real Decreto 83/ 1996, de 26 de Enero, del Ministerio de Educación y Ciencia, por la que se establece el Reglamento Orgánico de Centros. Boletín Oficial del Estado de 20 de Febrero.

Resolución de 29 de Abril, sobre la organización de los departamentos de orientación en los IES. Boletín Oficial del Estado, 132, de 31 de mayo de 1996.

Ribaya, F. J. (2004). El absentismo escolar en España. *Saberes*, 2, 1-26.

Vallés, MS (1997). *Técnicas cualitativas de investigación Social. Reflexiones metodológicas y prácticas profesionales*. Madrid: Síntesis.

Vecina, C; Ballester, L; Barnés, A; Cortada, I; García, A; Gelabert, M; Giacosa, G; Karim, B; Mas, M; Puigserver, B. y Ramos T, (2013). Crisis económica y crisis social. Debate en torno a la situación de necesidad de las familias y la infancia. *RES*, 16, 1-2. Recuperado de <http://eduso.net/res> día 19-5-2014

ANEXO I

ART 41. El departamento de orientación estará compuesto por:

- a) Profesores del cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, entre los que habrá, al menos, uno de la especialidad de psicología y pedagogía, o que ostente la titularidad de una plaza de esta especialidad, al amparo del Real Decreto 1701/91 de 29 de noviembre, por el que se establecen especialidades del cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, así como, profesores del cuerpo de profesores técnicos de formación profesional y, en su caso, maestros.
- b) En los institutos en los que se imparta formación profesional específica se incorporarán al departamento de orientación los profesores que tengan a su cargo la formación y orientación laboral.
- c) En los institutos incluidos en el programa de integración y para programas específicos se incorporarán al departamento de orientación los profesores que determine el Ministerio de Educación y Ciencia, de acuerdo con las necesidades peculiares de cada instituto.

Artículo 42. Funciones del departamento de orientación

Son funciones del departamento de orientación:

- a) Formular propuestas al equipo directivo y al claustro, relativas a la elaboración o modificación del proyecto educativo del instituto y la programación general anual.
- b) Elaborar, de acuerdo con las directrices establecidas por la comisión de coordinación pedagógica y en colaboración con los tutores, las propuestas de organización de la orientación educativa, psicopedagógica, profesional y del plan de acción tutorial, y elevarlas a la comisión de coordinación pedagógica para su discusión y posterior inclusión en los proyectos curriculares de etapa
- c) Contribuir al desarrollo de la orientación educativa, psicopedagógica y profesional de los alumnos, especialmente en lo que concierne a los cambios de ciclo o etapa, y a la elección entre las distintas opciones académicas, formativas y profesionales.
- d) Contribuir al desarrollo del plan de orientación académica y profesional y del plan de acción tutorial y elevar al consejo escolar una memoria sobre su funcionamiento al final del curso.
- e) Elaborar la propuesta de criterios y procedimientos previstos para realizar las adaptaciones curriculares apropiadas para los alumnos con necesidades educativas especiales, y elevarla a la comisión de coordinación pedagógica, para su discusión y posterior inclusión en los proyectos curriculares de etapa.
- f) Colaborar con los profesores del instituto, bajo la dirección del jefe de estudios, en la prevención y detección temprana de problemas de aprendizaje, y en la programación y

aplicación de adaptaciones curriculares dirigidas a los alumnos que lo precisen, entre ellos los alumnos con necesidades educativas especiales y los que sigan programas de diversificación.

g) Realizar la evaluación psicológica y pedagógica previa prevista en el artículo 13 del Real Decreto 1007/91, de 14 de junio, por el que se establecen las enseñanzas mínimas correspondientes a la enseñanza secundaria obligatoria.

h) Asumir la docencia de los grupos de alumnos que le sean encomendados, de acuerdo con las normas que se dicten al efecto y con lo previsto en los artículos 13 y 14 del Real Decreto 1007/91, de 14 de junio y los artículos 5 y 6 del Real Decreto 1701/91, de 29 de noviembre.

i) Participar en la elaboración del consejo orientador que, sobre el futuro académico y profesional del alumno, ha de formularse según lo establecido en el artículo 15.2 del Real Decreto 1007/1991 de 14 de junio al término de la educación secundaria obligatoria.

j) Formular propuestas a la comisión de coordinación pedagógica sobre los aspectos psicopedagógicos del proyecto curricular.

k) Promover la investigación educativa y proponer actividades de perfeccionamiento de sus miembros.

l) Organizar y realizar actividades complementarias en colaboración con el departamento correspondiente.

m) En los institutos donde se imparta formación profesional específica, coordinar la orientación laboral y profesional con aquellas otras Administraciones o instituciones competentes en la materia.

n) En los institutos que tengan una residencia adscrita, colaborar con los profesionales que tengan a su cargo la atención educativa de los alumnos internos.

ñ) Elaborar el plan de actividades del departamento y, a final de curso, una memoria en la que se evalúe el desarrollo del mismo.

ANEXO II

ENTREVISTA AL PSICOPEDAGOGO (JEFE DE DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN)

1. Como jefe de departamento de orientación, me gustaría conocer su visión sobre lo que está sucediendo actualmente con el alumnado y sus familias, respecto de las intervenciones o actuaciones que lleváis a cabo.
2. ¿Cuáles son las causas más frecuentes que requieren de vuestra intervención?
3. Con respecto al riesgo de exclusión social que están sufriendo alguna de las familias del alumnado, ¿Qué puedes decir?
4. ¿Ha variado las características del alumnado que se encuentra en riesgo de exclusión?
5. Desde el departamento de orientación, ¿cómo actuáis en estos casos?
6. ¿Qué puede decirme del papel de los tutores en los casos de exclusión social? ¿Es elemental?
7. Desde el centro, en los últimos años, ¿se ha establecido alguna medida que quiera destacar?
8. ¿Qué papel tiene el educador social dentro del departamento?
9. ¿Colaboráis en muchos casos con los SSB?
10. ¿Cuál es la problemática habitual de estos casos que requieren tal colaboración?
11. Si desea añadir algún tipo de información que considere relevante para el estudio.

ANEXO III

ENTREVISTA A LA EDUCADORA SOCIAL

1. ¿En qué consiste su trabajo dentro del departamento de orientación?
2. ¿Qué metodología utiliza en los casos de alumnado con problemática graves?
3. ¿Hay algún recurso o estrategia de las que utiliza que quiera destacar?
4. ¿Ha observado algún cambio en las características del alumnado que atiende?
5. Si ha observado algún cambio, ¿Qué tipo de cambio?
6. Las problemáticas que presenta el alumnado en riesgo de exclusión, ¿Cuáles son?
7. ¿Podría citarme con que profesionales del centro colabora habitualmente en los casos de exclusión?
8. ¿Cuál es la relación profesional entre usted y el trabajador social del SSB?
9. ¿Seguís normalmente las mismas pautas de actuación?
10. ¿Consideras efectivo el trabajo realizado desde el departamento o crees que hay muchas cosas que mejorar?
11. Si desea añadir alguna información relevante para el estudio.

ANEXO IV

ENTREVISTA A LA TRABAJADORA SOCIAL DEL SSB

1. Desde los SSB, ¿Cuáles son las actuaciones que lleváis a cabo con las familias en riesgo de exclusión?
2. El programa de Familia que se oferta desde los SSB, ¿En qué consiste?
3. En algunos casos trabajáis en colaboración con el instituto, concretamente con el departamento de orientación, ¿Cómo entráis en contacto?
4. ¿Me podrías indicar que procedimiento seguís?
5. Las problemáticas que trabajáis conjuntamente ¿Cuáles son?
6. ¿Ves efectivo el trabajo que realizáis conjuntamente?
7. ¿Qué mejorarías?

ANEXO V

ENTREVISTA GRUPAL A LOS TUTORES.

1. Vuestro trabajo es esencial en las intervenciones que se hacen con el alumnado que presenta problemáticas varias, pues sois uno de los cauces a través de los cuales el departamento de orientación tiene conocimiento de los mismos. ¿Qué podéis decir de vuestra labor?
2. La implicación del tutor en estos casos es imprescindible, ¿veis carencias en los compañeros que puedan dificultar esta labor?
3. ¿Qué metodología empleáis en la detección, el seguimiento y control de estos casos?
4. ¿Hasta dónde llega vuestra intervención?
5. ¿Observáis carencias en el proceso? ¿Cuáles?
6. ¿Qué mejorarías del proceso de intervención?

ANEXO VI

GUIÓN DE TEMAS DE LA ENTREVISTA A FAMILIAS.

- ▲ Situación económica y familiar.
- ▲ Problemática que presentan.
- ▲ Situación escolar de sus hijos.
- ▲ Servicios Sociales de Base.
- ▲ Actuaciones que están llevando a cabo para solucionar su problema.
- ▲ Valoración de todo el proceso de intervención.

ANEXO VII

ENCUESTA DE VALORACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A ALUMNADO EN RIESGO DE EXCLUSIÓN. (DIRIGIDA A PROFESIONALES IMPLICADOS)

Instrucciones: Valore del 1 al 5, las siguientes preguntas que se formulan a continuación.

Siendo:

- ▲ 1, bajo
- ▲ 2, medio bajo
- ▲ 3, medio
- ▲ 4, alto
- ▲ 5, muy alto

1. Su implicación como profesional en los casos en los que ha trabajado este curso escolar ha sido:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Como valoraría la implicación del resto de profesionales implicados.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. La implicación del alumnado y sus familias ha sido.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Valore su satisfacción con respecto el trabajo que ha realizado:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Valore el grado de dificultades en general durante todo el proceso:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Si desea realizar alguna observación:

ANEXO VIII

ENCUESTA DE VALORACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A ALUMNADO EN RIESGO DE EXCLUSIÓN. (DIRIGIDA A FAMILIAS)

Instrucciones: Valore del 1 al 5, las siguientes preguntas que se formulan a continuación.

Siendo:

- ▲ 1, bajo
- ▲ 2, medio bajo
- ▲ 3, medio
- ▲ 4, alto
- ▲ 5, muy alto

1. La implicación de los profesionales que han trabajado en el caso de su hijo/a ha sido:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Valore la rapidez de respuesta de los profesionales implicados, ante sus demandas:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Las actuaciones que han llevado a cabo, han sido:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Valore su satisfacción en general de todo el proceso de intervención:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Valore el grado de dificultades en general durante todo el proceso:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Si desea realizar alguna observación: