

M^a Dolores Catalá Álvarez

El cuidado profesional y el autocuidado en los y las educadores/as sociales

TRABAJO FIN DE MÁSTER

Dirigido por Dr/a. Cristina García Moreno

Máster en Innovación en la Intervención Social y Educativa



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2023

Agradecimientos

A mis dos soles, Sergio y Rubén, motores de mi vida.

A Jorge, por su comprensión y apoyo incondicional,

Al profesorado del máster, por su aportación a mi crecimiento académico y personal,

A mi tutora Cristina García Moreno, por su gran labor, su profesionalidad, por su gran apoyo, por no dejarme conformarme e intentar sacar lo mejor de misma ante situaciones complejas, por sus orientaciones tan acertados y la sabiduría que siempre ha compartido conmigo y, sobre todo, por la paciencia y sensibilidad con la que me ha tratado.

A cada una de las compañeras y compañeros del Máster, especialmente con las que he trabajado. Por esos momentos de agobios y alegrías vividas.

A cada uno de los participantes en la investigación, tanto en la parte cualitativa como cuantitativa.

In memóriam de Vicente y Lola, padre y madre de mi revolución.

Índice

1. Resumen.....	3
2. Introducción	5
3. Contextualización (sociopolítico y cultural)	6
4. Marco teórico/estado de la cuestión	8
4.1 Cuándo hablamos de cuidado	8
4.2 Cuidados profesionales	10
4.2.1. ¿Qué entendemos por cuidados profesionales?	10
4.3. Autocuidado	12
4.3 Síndrome de Bournot	14
4.4 Riesgos profesionales asociados al Síndrome de Burnout.....	15
4.5 Incidencias del Síndrome de Burnout en profesionales del ámbito social.	16
5. Metodología y diseño de la investigación.....	20
5.1 Objetivos	20
5.2 Posicionamiento epistemológico de la investigación	20
5.2.1 Hipótesis.....	21
5.3 Diseño metodológico	22
5.3.1 Propuesta metodológica.	22
5.3.1.2 Delimitación de las dimensiones analíticas.....	26
5.3.1.3 Técnicas de investigación	29
5.3.1.4 Consideraciones éticas	31
5.3.1.5 Impacto social de la investigación.....	32
6. Cronograma.....	35
7. Exposición de resultados.....	37
7.1 Análisis de datos en relación a los objetivos.....	39
7.1.1 Condiciones laborales.	39
7.1.2 Grado de comunicación	42
7.1.3 Grado de coordinación.....	42
7.1.4. Autonomía en desarrollo del trabajo.....	43
7.1.5. Protocolo de acogida.....	44
7.1.6. Definición de objetivos y metas.	45

7.1.7. Cuidado por la institución en la que trabaja	45
7.2.1. Análisis de las dimensiones de los objetivos específicos	46
7.1.8 Descubrir qué mecanismos de autocuidado o cuidado colectivo tienen las educadoras sociales	51
7.2 Propuestas de mejora por parte de las entrevistadas	55
8. Discusión	55
9. Futuras líneas de investigación	57
11. Conclusiones	59
12. Bibliografía	61
13. Anexos	64
Anexo I. Formulario de consentimiento informado	64
Anexo II. Declaración responsable sobre los aspectos éticos	67
Anexo III Entrevista nº1	70
Anexo IV Entrevista nº2	86
Anexo IV: Resumen de la investigación para su difusión	100

1. Resumen

El presente trabajo pretende conocer el grado de percepción que tienen los/as educadores/as sociales sobre los cuidados profesionales que reciben por parte de la organización institución y empresa en la que desarrollan su trabajo, así como, descubrir qué mecanismos de autocuidado y cuidado colectivo tienen. En concreto, se pretende poner en conocimiento el resultado de la presente investigación, tanto al Colegio de Educadores/as sociales como a los responsables políticos de la Comunidad Valenciana, (en adelante CV) en el área de la Conselleria de Servicios sociales, igualdad y vivienda, con la finalidad de ser conocedores de la realidad de los cuidados profesionales en el ámbito laboral de los y las educadores/as sociales de la C. V.

La metodología utilizada ha sido mixta, la parte cuantitativa se ha realizado a través de un cuestionario que se ha enviado contando con la colaboración del Colegio de Educadores/as sociales de la C. V. a través de redes sociales, posteriormente fue enviado por parte de la investigadora a través de redes sociales a grupos formados por educadores/as colegiados/as y no colegiados/as de la CV. En la investigación han

participado 103 profesionales de la educación social. Respecto a la parte cualitativa se han realizado dos entrevistas, una a la directora de un Centro Municipal de Servicios Sociales que es de gestión directa (pública) y otra a la coordinadora de un Centro de Día para Jóvenes de gestión indirecta (privada)

En relación a los resultados obtenidos se destaca que más de la mitad de los encuestados no se siente cuidado por la entidad en la que trabaja y, respecto al cuidado colectivo una amplia mayoría se siente cuidada de forma colectiva por sus compañeros/as

Conceptos clave: *educación social, autocuidado, síndrome de Burnout y cuidados profesionales.*

Abstract

This assignment aims to know the degree of perception that social educators have about the professional care they receive from the organization, institution and company in which they develop their work, as well as discover what mechanisms of self-care and collective care have. Specifically, it is intended to inform the result of this investigation, both to the College of Social Educators and to the political leaders of the Valencian Community in the area of the Ministry of Social Services, equality and housing, with the purpose of Be aware of the reality of professional care in the workplace of the social educators of the CV.

The methodology used has been mixed, the quantitative part has been carried out through a questionnaire that has been sent with the collaboration of the College of Social Educators of the Valencian Community, hereinafter CV, through social networks, later it was sent by the researcher through social networks to groups made up of registered and non-registered educators of the CV. 103 social education professionals have participated in the research. Regarding the qualitative part, two interviews have been carried out, one with the director of the Municipal Center for Social Services, which is directly managed (public) and another with the coordinator of a Day Center for Youth with indirect (private) management.

In relation to the results obtained, it stands out that more than half of the respondents do not feel cared for by the entity in which they work and, regarding collective care, a vast majority feel collectively cared for by their colleagues.

Key concepts: *social education, self-care, Burnout syndrome and professional care.*

2. Introducción

El presente estudio viene suscitado por un contexto precedido de una pandemia que ha puesto de manifiesto carencias de nuestro Estado del Bienestar. La mayoría de estas carencias son fruto de políticas neoliberales y de recortes que ha habido en la Comunidad Valenciana durante las últimas décadas. La pandemia ha puesto de forma visible la importancia de los cuidados en todos sus ámbitos: cómo hubiéramos superado la pandemia sin los cuidados sanitarios, sin los cuidados en las residencias tanto de mayores como de menores, sin los cuidados de los servicios sociales, sin los cuidados del ámbito educativo y sin los cuidados de nuestro entorno más próximo,

Por tanto, surgen cuestiones sobre: las empresas, las instituciones, las entidades ¿ponen en valor los cuidados hacia sus profesionales? ¿Los/las profesionales conocen las herramientas para el autocuidado? ¿Los/las profesionales se cuidan entre ellos? Estas cuestiones son las que han promovido esta investigación centrando la muestra en el perfil profesional de la educación social en la CV. Este perfil profesional no ha tenido el lugar que le corresponde en los diferentes ámbitos de la acción educativa y social de la CV, quedando el desarrollo profesional relegado principalmente a centros de menores y pisos tutelados.

Las personas que se dedican profesionalmente al ámbito social, en su gran mayoría, llevan implícito ciertas características relacionadas con su desarrollo profesional, como es la parte vocacional y transformadora, el ser agente de procesos de cambio, la inclusión, la integración y la visibilización de los colectivos invisibles. Además, existe un carácter pedagógico y socioeducativo en la metodología de la intervención y, sobre todo, el respeto a los derechos humanos, la justicia y la cohesión social, lo que hace que la profesión tenga un compromiso constante con nuestro tiempo y nuestra sociedad.

Toda intervención, prevención o valoración está conectada con la coordinación de otros agentes sociales, con las políticas sociales del territorio y del estado, con el ambiente de trabajo más próximo, con el espacio ambiental, con los valores de la organización o institución y las propias habilidades de cada uno.

Este inseparable anclaje que conlleva el trabajo en el ámbito social hace que se plantee que, todo ello, no puede ir al margen de un cuidado profesional, tanto a las personas que requieren la atención, como a los profesionales que la desarrollan, sin dejarnos de lado la importancia del autocuidado en todos los procesos. De ahí que los objetivos generales de este trabajo se centren en conocer si los/las educadores/as sociales se sienten cuidadas por su entorno laboral, si realmente las instituciones ponen en valor sus recursos humanos a través de la cultura de los cuidados y, si los y las profesionales se conocen y aplican mecanismos de autocuidado y el cuidado colectivo.

3. Contextualización (sociopolítico y cultural)

La educación social en su trayectoria histórica queda patente que ha sido un aumento progresivo cuantitativamente y cualitativamente en distintas organizaciones e instituciones, tanto públicas como privadas a lo largo de su historia, teniendo en cuenta, que no fue hasta 1996 la graduación de la primera promoción de Diplomados en Educación Social.

Se trata de una disciplina universitaria de carácter pedagógico fruto de tres campos u ocupaciones diferentes, los educadores especializados, los animadores socioculturales y los educadores de adultos. Desde esta perspectiva, se inicia la Educación Social, en el campo multidisciplinar de la acción social, bajo diversas denominaciones y en distintos países europeos hasta su consolidación profesional y reconocimiento legal. Es una recompensa al continuo esfuerzo y dedicación de asociaciones, de profesionales de la Educación Social, de estudiantes, de colegios profesionales, de profesores universitarios, etc.

Actualmente goza de un mayor grado de visibilidad entre las profesiones sociales como práctica educativa y social. Así, "*La Educación Social es, legalmente, un derecho constitucional de todo ciudadano*". (Petrus, 1994, p. 46)

Rotger (1997) señala que la Educación Social se caracteriza por dos ejes: una su contexto social y por otro lado su carácter pedagógico en su actuación como ciencia de la educación social. Del mismo modo, (Bélangier y Gelpi, 1994) destaca la importancia que de una relación indivisible entre la educación y la pedagogía social. Más clarificadoras son las palabras de (Núñez, 2004:12) "*conceptualizar al educador social como profesional capaz de contribuir a la construcción (actualización, innovación), de los marcos conceptuales desde los que es posible desplegar, confrontar, transformar las prácticas pedagógicas en ámbitos sociales*".

La educación social como acción profesional supone un conjunto de acciones que conlleva principalmente una metodología socioeducativa, algo que diferencia a otros perfiles profesionales, de ahí su acción reflexiva y consciente para poder obtener un cambio social o una mejora social. Toda acción socioeducativa contempla como eje principal al sujeto y a su contexto. (Petrus, 1997)

Por lo que respecta a la Comunitat Valenciana, la nueva Ley 3/2019, de 18 de febrero de servicios sociales inclusivos, con su cambio de paradigma en la atención y en el concepto de los Servicios sociales, contempla una atención centrada en la persona y un enfoque holístico, en el que se prioriza la prevención y la anticipación y no sólo la atención de casos de urgencia. Este nuevo contexto abre una puerta a la figura profesional de la educación social, de hecho, se ha aumentado de forma considerable la figura profesional de la educación social en los servicios sociales de nuestros Ayuntamientos en la C.V., aunque todavía no esté suficientemente implantada y queden Ayuntamientos por integrar la figura, como es el caso del Ayuntamiento de la ciudad de Valencia, que solo contempla 11 educadores/as sociales para una población de casi un millón de habitantes.

Anteriormente a la Ley 3/2019 de 18 de febrero de servicios sociales inclusivos¹, la figura profesional estaba relegada a los centros residenciales de infancia y adolescencia, así como a pisos tutelados. Además, se ha desarrollado principalmente en el sector privado y en el tercer sector como consecuencia de políticas neoliberales practicadas (gestión indirecta) en esta comunidad durante más dos décadas y de la falta de una ley que la contemplara.

¹<https://www.boe.es/eli/es-vc/l/2019/02/18/3>

Por otra parte, durante los últimos cinco años ha habido un incremento considerable de la figura profesional de educación social, principalmente en la administración local a través de contratos programa², que ha sido la herramienta para poder llevar a término la Ley de Servicios Sociales de la CV y su ampliación de los recursos humanos, obligando a los Ayuntamientos a crear los nuevos puestos de trabajo con el contrato programa en puestos estructurales y que formen parte de la Relación de Puestos de Trabajo. (RPT). Así, en los últimos años se ha vivido una etapa de oportunidades laborales para la educación social

4. Marco teórico/estado de la cuestión

En este apartado se va a definir los conceptos clave desde la visión de diferentes autores, así como estudios de investigación realizados al perfil profesional de la educación social.

4.1 Cuándo hablamos de cuidado

“La palabra "cuidado" viene del latín cogitatus, que significa reflexión, pensamiento, interés reflexivo que uno pone en algo. Por tanto, podemos decir que el cuidado, el cuidar, parte del interés de alguien por otro, pero no solo de manera afectiva, sino reflexiva y racional”. (García-Moyano, 2015, p.313).

(Waldow 2014) también manifiesta que el cuidar conlleva acciones producidas por un interés hacia la persona cuidada que pretende generar un alivio, satisfacción, tranquilidad. En ese proceso se considera también la vulnerabilidad del ser humano como condición, cuando solicita el cuidado y la respuesta del cuidador a una necesidad expresada e interpretada que hay que cubrir desde la visión integral del otro.

El proceso de cuidar implica una acción bidireccional, el ser cuidado y el cuidador, siendo ambas partes las que transforman el contexto desde una buena comunicación, confianza en el otro, satisfacción laboral, el reconocimiento al trabajo. De ahí se deriva el crecimiento personal de ambos, traduciéndolo en satisfacción, sensación del deber

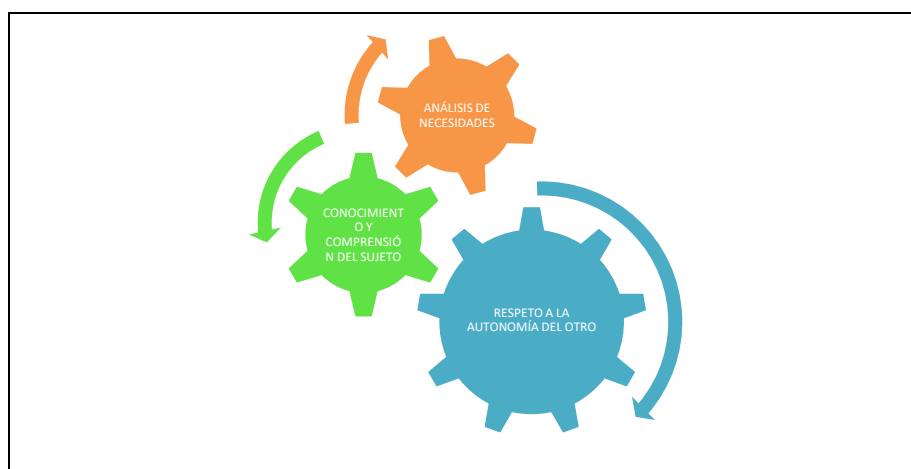
² [DECRETO 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales. Versión consolidada \(Vigente desde 21.12.2021\)](#)

cumplido, realización, mejora de la autoestima, mayor confianza, seguridad, placer y bienestar. (Hernández-Corral y Ojeda-Vargas, 2013).

En opinión de (Molinier, 2013), cuidarse implica esfuerzo, conocimientos, preguntarse cómo se conoce y se trata al otro, cooperando y reflexionando conjuntamente. Son precisamente este conjunto de prácticas de cuidado las que están llenas de decisiones donde no hay reglas fijas sino contextuales, que implican reflexión y tiempo improductivo.

Por su parte, (Larban, 2010) también entiende el concepto de cuidar como atender, tener cuidado de... cuidarse a sí mismo. Pone énfasis en lo que se refiere *al ejercicio del cuidado* (figura 1), es decir, en el cómo basamos la acción del cuidado y, se centra en tres aspectos: *el respeto de la autonomía del otro*, respetando la decisión de la persona, siendo la persona cuidadora la facilitadora de procesos de cambio, en los que la persona cuidada que ha de ser partícipe. *El conocimiento y la comprensión del sujeto*, se debe tener presente en el proceso del cuidado al sujeto y al contexto, ya que no todo es circunstancial. Por último, señala *el análisis de las necesidades*, que requiere de un especial cuidado en la detección de las necesidades, pero fundamentalmente descubrir sus potencialidades para que consiga una autonomía en su proceso. Este análisis de necesidades conlleva dos premisas para poder llevar a término el ejercicio del cuidado: la capacidad de atención y escucha, y la competencia profesional para resolver las necesidades.

Figura 1. Ejercicio del cuidado



Fuente: Larban (2010)

4.2 Cuidados profesionales

La necesidad del cuidado profesional en nuestras relaciones laborales es parte fundamental para poder desarrollar la actividad laboral, parte de tener una salud laboral saludable y una satisfacción laboral.

4.2.1. ¿Qué entendemos por cuidados profesionales?

En líneas generales el cuidado profesional se relaciona con los riesgos laborales centrados en tener una seguridad laboral, pero los cuidados profesionales, como expresa (Puig, 2011), va más allá en relación con los profesionales que trabajan en el ámbito social, existe una correlación de factores, donde el peso del cuidado está influenciado por uno mismo y por otros. Esta actitud se refiere a las iniciativas y a las nuevas formas que pueden ejercerse sobre uno mismo y el entorno, para que sea más equilibrado. La idea es que no todo viene dado por las condiciones externas. Poder cuidar bien a los demás empieza por uno mismo y por el entorno inmediato. Respecto a los diferentes ámbitos que requiere el cuidado profesional, (Puig, 2011) destaca la composición del sistema profesional que se constituye en cuatro ejes (Figura 2) relacionando los diferentes ámbitos de cuidados en el marco profesional.

Figura 2. El sistema profesional



Fuente. Puig (2011).

Para (Puig, 2011), *en el sistema profesional hay cuatro ejes fundamentales con los cuales los profesionales manifiestan problemas o conflictos habitualmente e influyen en el bienestar profesional:*

- a) **El que se establece con los grupos de personas**, se refiere a las relaciones que se establecen entre profesionales, agentes sociales, trabajadores y miembros de las

instituciones. Las relaciones entre profesionales, el nivel de comunicación, la cooperación, la coordinación, el buen ambiente de trabajo es determinante para facilitar o dificultar el desarrollo profesional.

b) **Los que surgen entre los profesionales y la institución.** La clarificación de objetivos, la falta de comunicación, la escasa confianza, el conflicto entre los recursos que se ofrecen y la convicción de ser el adecuado.

c) **Los conflictos entre el profesional y sus herramientas o técnicas de trabajo;** es decir, con qué y el cómo trabajar con las necesidades o el malestar de las personas a quienes debe atender.

d) **El de los recursos de que dispone para desarrollarse en el marco institucional,** y que está representado por tres ámbitos interrelacionados: **los marcos teóricos** (aquello que sabe o que no sabe el profesional), **sus instrumentos y las habilidades.**

Por lo que respecta al desarrollo profesional dentro del ámbito social, resulta complejo cuando se trabaja con personas que tienen historias de dolor complicadas, situaciones de vulnerabilidad o de exclusión social.

Es difícil mantener la balanza equilibrada, ya que son muchos los factores que influyen en la atención y acompañamiento de las personas. Factores que van desde un espacio óptimo para la atención y/o intervención, la coordinación, la comunicación, la satisfacción profesional. Por eso es importante la presencia del autocuidado y también el cuidado del personal profesional por parte de la institución u organización en la que se trabaja.

Para (Román, 2016 p.117) existen unas problemáticas éticas inherentes en la relación entre los profesionales, las organizaciones y la Administración. *“la desorganización, falta de coordinación y la burocratización de los servicios produce homogeneización y, en consecuencia, despersonalización”*. La falta de cuidados profesionales hace que se pierda el objetivo profesional, ya que se centra la actividad del trabajo en otras áreas que no son la persona. Esta situación afecta a la distribución del tiempo también es un problema ético que se debe tener presente cuando se ha de priorizar las intervenciones, atenciones o necesidades.

Por otro lado, Román (2016) destaca que la coordinación deber ser entre todos los actores que forman parte de un proyecto. Siendo por parte de la organización quien genere los puentes. Una de las ventajas de una buena coordinación es que permite poner en conocimiento progresos que haya habido en otros proyectos o intervenciones, pero siempre ajustado a la singularidad de cada uno, evitando así, la iatrogenia institucional.

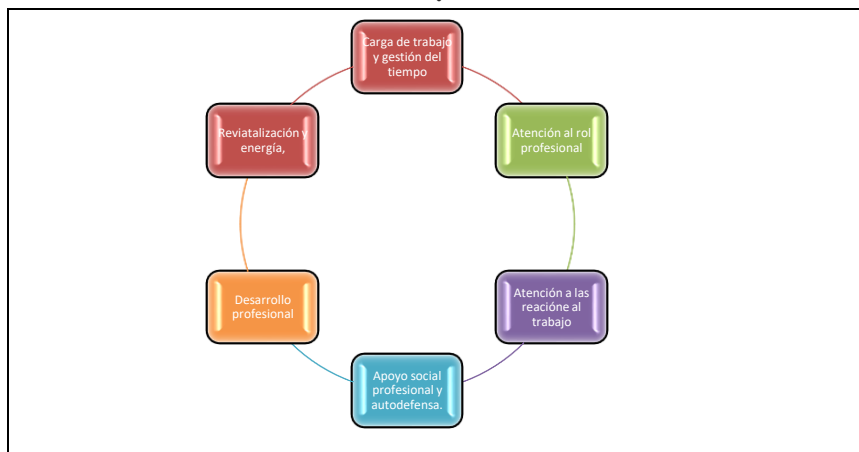
4.3. Autocuidado

“Cuidar requiere ser y sentirse cuidado, pues no puede darse lo que no se tiene, de ahí la importancia que cobra el autocuidado y el cuidado de los equipos”. (Román, 2016 p.121).

Se trata de poner el valor el autocuidado en los profesionales y el cuidado de los equipos por parte de las empresas y organizaciones para poder desarrollar de forma más óptima las funciones que desarrollan los/las educadores/as sociales en su ámbito laboral.

En relación al autocuidado personal y profesional, (Lee y Miller, 2013) ponen de manifiesto que ha sido un gran desconocido durante mucho tiempo en el marco de los profesionales del ámbito Social. Para prevenir o paliar el desgaste es importante empezar a centrar la atención en la salud del profesional e ir definiendo límites y marcando pautas sobre la práctica personal y profesional. Estas autoras presentan un extenso trabajo de sistematización sobre el autocuidado, concluyendo con una serie de pautas prácticas que pueden ayudar a paliar futuras situaciones peligrosas. Así, diferencian las prácticas de autocuidado en dos dimensiones: las personales y las profesionales. Se entiende el autocuidado personal el tener un bienestar de sí mismo, con llevar una vida saludable. En el caso del autocuidado profesional, en el que se centra esta investigación, las prácticas se orientan hacia el enriquecimiento en el área laboral. Que se definen en seis estructuras de apoyo, siendo esenciales para el autocuidado, las estructura contemplan aspectos de gestión entre la carga de trabajo y gestión del tiempo. La atención del rol profesional y prestar atención a indicadores que se manifiestan en las reacciones al trabajo, como por ejemplo: el agotamiento, la capacidad de desarrollo profesional, la revitalización y generación de energía. En el caso del autocuidado profesional, en el que se centra esta investigación, las prácticas se orientan hacia el enriquecimiento en el área laboral. Que se definen en las seis estructuras de apoyo mencionadas y plasmadas en la figura n°3.

Figura 3: Autocuidado profesional



Fuente: Lee y Miller, (2013)

Por otro lado, (Puig, 2016 p. 104) hace referencia de cuidarse de uno mismo como una forma de prevenir el *cansancio profesional*, y destaca que “*cuidarse a uno mismo es cuidar del propio equipo, reconociendo la necesidad de un espacio y un tiempo para el grupo, en los que poder poner en común las experiencias de atención a las personas y compartir las ansiedades inherentes a la práctica. Otra forma de cuidado es la renovación del conocimiento y la formación continua*”.

En los profesionales de la intervención social aparece, la necesidad de mantenerse activo en el cuidado de uno mismo para protegerse de los riesgos que conllevan las tareas relacionadas con el manejo de relaciones. Las formas que adopta este cuidado se enmarcan en el autoconocimiento y, sobre todo, en el hecho de mantener conductas que reviertan en uno mismo. Cada profesional deberá averiguar qué acciones y qué actividades son más acordes a su persona”.

La importancia de los espacios de reflexión como herramienta de autocuidado, (Román 2016, p. 23) destaca que, “*la ética en los servicios sociales pretende mejorar la autorreflexión como la reflexión sobre las prácticas que se llevan a cabo*”. Los espacios de reflexión permiten poner en práctica una ética aplicada, que surge de una teoría reflexiva generada en los espacios de reflexión por y para los profesionales, es una alianza de teoría y práctica que evita instalarse en la queja permanente de los profesionales,

Los espacios de reflexión son una simbiosis de autocuidado y cuidado profesional, ya que, permiten, por un lado, el cuidado profesional por parte de empresa, puesto que es quien debe facilitar estos espacios dentro de su dinámica de trabajo, y está presente como

valor del cuidado y potencia el autocuidado, y que pueden ser espacios de revitalización y generación de energía.

Figura 4: Equilibrio del cuidado profesional y autocuidado



Fuente: Puig, C. (2015)

4.3 Síndrome de Burnout

A pesar de su reconocimiento como un factor de riesgo laboral por parte de la Organización Mundial de la Salud y su corriente de diagnóstico por parte de médicos y profesionales de la salud mental, el Síndrome de Burnout, no se describe en la Clasificación internacional de enfermedades, ni en el Manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, ni se incluye en la nueva versión del Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología.

La definición más aceptada según (Morales y Murillo 2015) es la de Maslach (1981), que lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desarrollo personal.

Por su parte, (Gil-Monte 2003) lo define como un desencadenante del estrés laboral, que conlleva una actitud negativa hacia el trabajo, tanto con las personas que se trabaja, como hacia uno mismo en su rol profesional. Ambas definiciones coinciden en apuntar que el síndrome de Burnout es una respuesta inadecuada en la gestión del estrés, que acaba convirtiéndose en crónico y es el detonante de este padecimiento.

4.4 Riesgos profesionales asociados al Síndrome de Burnout.

Es importante destacar cómo influyen las condiciones de trabajo en el desarrollo de las funciones profesionales, así como en su salud. De acuerdo con (Capón 1999. Citado en Nicolaci, 2008), las condiciones de trabajo “*son todos los elementos reales que inciden directa o in/directamente en la salud de los trabajadores y que constituyen un conjunto que obra en la realidad concreta de la situación laboral*” (p.3). Estos elementos tienen la capacidad de influir de manera positiva o negativa en los individuos, de ahí la importancia de que la empresa tenga un control y un seguimiento de los mismos.

Según (Maestu, 2010), el Programa para el Mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (PIACT), impulsado por la Organización Internacional del Trabajo en 1975, establece dos principios básicos para asegurar las condiciones óptimas de trabajo:

1. El mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo constituye el elemento esencial en la promoción de la justicia social.
2. En la prosecución de este objetivo es fundamental tener en cuenta que “*el trabajo debería realizarse en un ambiente seguro y salubre; las condiciones de trabajo deberían ser compatibles con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores y el trabajo debería ofrecer al trabajador posibilidades reales de desarrollar su personalidad y de servir a la sociedad*”. (p.37)

De no darse condiciones óptimas en el ámbito laboral, “*el trabajo puede convertirse en un factor de riesgo para los colaboradores ya que estos, pasan más de la tercera parte de su día en su lugar de trabajo*”. (Escalona, 2006),

Para (Benito-Oliver 2011), el entorno laboral influye de forma considerable en el impacto emocional, la presión por objetivos, la atención marcada por un horario, las situaciones de gran dureza y la falta de recursos supone una falta de cuidado hacia los profesionales. Esta situación es a veces obviada o no se afronta ni gestiona con una estrategia eficiente, se interioriza estas situaciones como algo normal en la dinámica de trabajo.

La fatiga por compasión como denomina (Román, 2016, p.121) “a los riesgos profesionales asociados al burnout se manifiesta a través de un indiferencia y frialdad

como mecanismo de defensa de un profesional que ya no puede más y es incapaz de soportar tanta exposición al sufrimiento humano”.

(Román, 2016) también refiera que la fatiga también conlleva una falta de autocuidado del profesional y de la organización, lo que produce una falta de equilibrio entre el defecto y el exceso, de ahí la importancia del cuidado profesional y la acogida del profesional.

En el contexto laboral de las personas educadoras sociales, (Hoyos, 2014 p.145) *“refiere que los profesionales de la educación social se encuentran más expuestos al síndrome de burnout, puesto que confluyen la exposición de unas funciones de acompañamiento, mediación en situaciones de crisis con una precariedad laboral, escasa remuneración, contratos a media jornada y pluriempleos”*.

Por su parte, (Alarcón, et. al., 2017) refieren que ninguna organización, empresa o institución no podría gestionar el trabajo sin el capital humano independientemente de la actividad económica que esta desarrolle, porque de él depende el funcionamiento y la producción, en otras palabras, es uno de los motores en el funcionamiento de la empresa.

4.5 Incidencias del Síndrome de Burnout en profesionales del ámbito social.

Las aportaciones de (Barrera et al 2015) (citados en Sanchiz, 2017) se centran en presentar una relación de los factores que se encuentran estrechamente relacionados con la aparición del síndrome de burnout en profesionales del ámbito social. Para ello, en su estudio se centra en analizar factores relativos a los/as trabajadores/as sociales, aunque entienden que son muy similares a los que podría encontrar en el campo de la Educación Social:

1. Organizaciones: Los/as profesionales suelen desarrollar su actividad en el marco de organizaciones, a menudo con estructuras de “burocracias profesionalizadas”, en la que suelen ocupar escalones bajos (a veces intermedios) de la jerarquía organizativa.
2. Valores: Muchas veces, los/as profesionales sienten que el trabajo que desempeñan no coincide con sus expectativas previas acerca de su profesión, existiendo una tensión entre los ideales y la función asignada por la organización para la que trabajan.

3. Burocratización: Los/as profesionales se resisten a adaptarse a procesos meramente burocráticos. Aun así, cuando éstos se dan, se produce aislamiento, fragmentación y desprofesionalización.
4. Recursos: En la actualidad, una de las principales dificultades son las restricciones presupuestarias.
5. Rol profesional: El estrés de rol en las organizaciones tiene dos dimensiones principales: cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas contradictorias (conflicto de rol) y el grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol siente respecto al mismo (ambigüedad de rol).
6. Usuarios/as: La relación entre el desgaste profesional y el contacto con los/as receptores de la acción profesional fue, de hecho, un factor clave en el desarrollo original del concepto de burnout. Muchas investigaciones refieren la intensidad del contacto con los/as usuarios, las consecuencias de la sobre implicación del/la profesional, las dificultades inherentes a la atención de personas con graves problemas, así como la frustración de los/as usuarios o sus familiares.

Respecto la incidencia del síndrome de Burnout en el trabajo en los profesionales de servicios sociales, (Aragón, 2005) realizó un estudio en el que participaron 1.161 profesionales de distintos ámbitos de la provincia de Valencia, la mayoría de ellos desempeñan su trabajo en Centros Municipales de Servicios Sociales. El 80,5% de la muestra estaba integrada por mujeres y el 17,1% por hombres. La edad media de los profesionales se situó en 37,69 años y su experiencia media era de caso 10 años. El 82% manifestaron interactuar con los usuarios de su servicio durante más de la mitad de la jornada laboral. En cuanto al nivel de estudios el 34% eran diplomados y el 25,7% licenciados.

Los resultados obtenidos en este estudio indican la marcada tendencia a manifestar una baja realización personal por el trabajo entre los profesionales de los Servicios Sociales de la provincia de Valencia. Como consecuencia, puede resultar frecuente que aparezcan pensamientos de fracaso profesional, sentimientos de insatisfacción con los resultados del trabajo y falta de eficacia personal que conducen a una disminución de las expectativas personales y al desengaño profesional.

Este estudio verifica la relación significativa, de signo negativo, que existe entre ambigüedad de rol y la realización personal. En concreto, la ambigüedad de rol, hace

referencia a aquellas situaciones laborales en las que el profesional no conoce con exactitud (por falta de definición o por disponer de información incompleta, poco concisa o cambiante) cuáles son los límites de sus competencias, los objetivos de su trabajo, los procedimientos y métodos para alcanzarlos y qué esperan los demás de su trabajo. Son situaciones que acaban provocando un importante descenso en la realización personal del profesional de Servicios Sociales.

Pasamos ahora a analizar estudios realizados a los/las educadoras sociales, así como un estudio centrado en profesionales del ámbito social. En el estudio realizado por (Martínez y Lezcano 2020) sobre la satisfacción laboral de los educadores sociales, se destacan algunos resultados significativos, participaron 504 educadores/as sociales, de 17 Comunidades Autónomas y la Ciudad Autónoma de Ceuta, siendo el 81% de las encuestadas son mujeres y un 19% hombres.

Respecto a la edad de las personas participantes varía entre los 21 y los 64 años y su media de edad se sitúa en 37.3 años. En relación al grado de satisfacción laboral la mayor tasa de respuestas se sitúa en la opción de “bastante satisfecho” (38,6%), seguido de aquellos que se muestran “moderadamente satisfechos” (29,6%) y los “muy satisfechos” (18,5%).

En lo referido al grado de satisfacción en relación con la situación laboral de contratación/empleo, indican “nada satisfecho” es baja, del 3,86% entre quienes trabajan en el sector privado (n=10) y del 1,49% entre quienes trabajan para la Administración (n=3). Ninguna de las personas empleadas por cuenta propia señala la opción “nada satisfecho” con su situación laboral

Respecto al máximo grado de satisfacción, lo señalan en mayor medida aquellos participantes que trabajan para la Administración pública (23,27%; n=47), a continuación, los autónomos (20,83%; n=5) y quienes trabajan por cuenta ajena en el sector privado (15,83%; n=41). La tasa total de personas “muy satisfechas” es del 18,5% (n=93), por lo que tanto trabajadores de la Administración como autónomos se encuentran por encima de la media.

En relación con la edad la tasa de satisfacción los menores grados de satisfacción (“nada satisfecho” y “algo satisfecho”) se señalan con mayor porcentaje entre las personas

más jóvenes: menores de 30 años (16,55%; n=2), seguidos de aquellos entre 40 y 49 años (13,14%; n=21).

Respecto a la indicación de mayor grado de satisfacción, “muy satisfecho”, es señalada también en mayor porcentaje por las personas más jóvenes (24,81%; n=33), seguidos por quienes tienen más de 50 años (23,80%; n=15). Salvo en el rango de edad más joven con un 26,32% (n=35), la opción más señalada es la de “bastante satisfecho” en el resto de rango de edades. No se encontraron diferencias significativas en el grado de satisfacción en función de edad.

Por otro lado, vemos como en el estudio llevado a término por (Rodríguez, 2014) en relación a las condiciones laborales de los educadores sociales. En relación al tipo de contrato predomina el contrato temporal (54%). Un 34% señala que tiene contrato fijo y no hay nadie que señale que es autónomo o que tiene otro tipo de contrato. Un 12% tiene contrato de aprendizaje a través de una beca de formación en prácticas. El tipo de contrato pone en evidencia la precariedad existente para la mitad de los ingresados, pero especialmente para casi un tercio del sector femenino.

En relación al tipo de empresa y ámbitos de trabajo, la organización contratante encontramos que, de momento, el sector privado representa la fuente principal de oferta de trabajo (40%) entre los diplomados que encuentran el primer trabajo y solo el 10% en el sector de la Administración pública. Son también ámbitos de colocación de los educadores y educadoras sociales la administración local (18,2%), y los institutos de educación secundaria (1,8%). Por último, el otro 30% encuentra la fuente de ofertas de empleo en el tercer sector (sin ánimo de lucro). Datos que concuerdan también, en gran medida, con los obtenidos en el estudio de la Red de Educación (2004). Resaltar, también, que nadie señala como opción el autoempleo.

Respecto a la satisfacción en el empleo un 7% obtiene satisfacción por el salario que recibe, el horario laboral o la estabilidad laboral lo que de nuevo podría ser explicado, por una parte, por el tipo de contratos al que están sometidos y por otra, por la vocación con la que entienden la profesión y desde la que se sitúan en el desempeño del trabajo donde estas variables, al menos de momento, no son las que más se estiman. Un 24% apoya la razón simplemente en que las tareas que realiza le producen satisfacción. Un 19% manifiesta satisfacción porque las funciones que realizan están relacionadas con la

formación recibida. Un 17% está contento con el sector donde desarrolla su actividad laboral. Un 13 % porque las tareas le proporcionan mayor formación. Sin embargo, con respecto al 7% que trabaja con un contrato indefinido su principal motivo de satisfacción es la estabilidad.

5. Metodología y diseño de la investigación

5.1 Objetivos

A continuación, se presentan los objetivos de la investigación, que se concretan en dos objetivos generales (OG), a partir de los cuales se desarrollan los objetivos específicos (OE).

- **OG 1: Conocer el grado de percepción de cuidados profesionales que tienen las/los educadoras/es sociales por parte de las instituciones u organizaciones en las que trabajan.**

Desde este objetivo, se contemplan varios **objetivos específicos** que faciliten el abordaje de la investigación:

- *Obj Esp, 1: Comparar el grado de percepción de cuidados entre los/las educadores/as sociales que trabajan en instituciones públicas y privadas y en el ámbito educativo.*
 - *Obj. Esp. 2: Conocer qué grado de satisfacción laboral tienen los/las educadores/as sociales respecto a su desarrollo profesional*
 - *Obj. Esp. 3: Valorar las condiciones laborales en relación a las condiciones ambientales, materiales necesarios para el trabajo, así como, si los espacios de trabajo cumplen los criterios de confidencialidad e intimidad*
- **OG 2: Descubrir qué mecanismos de autocuidado y cuidado colectivo tienen los/las educadoras sociales.**

5.2 Posicionamiento epistemológico de la investigación

El posicionamiento epistemológico de investigación se plantea desde una realidad que se quiere investigar sobre los cuidados profesionales en el ámbito de la educación

social, contemplando a los profesionales que trabajan en el ámbito social público y privado. También desde el interés por conocer, qué disposición poseen las instituciones sobre el cuidado profesional o el cuidado colectivo, para analizarlo desde una perspectiva crítica y constructiva.

5.2.1 Hipótesis

Desde la experiencia de la investigadora en el ámbito laboral de los Servicios sociales, se ha evidenciado que los profesionales que trabajan en el ámbito de la educación social no se sienten muy cuidado por las instituciones, eso conlleva una insatisfacción con su realización personal y profesional, la falta de cuidado profesional hace que los profesionales de la educación social, se encuentran expuestos al síndrome de burnout.

Son tres hipótesis las que se plantean:

1. Las/las educadores/as sociales, su grado de percepción respecto a los cuidados profesionales es bajo, y esto le afecta a su rendimiento profesional. Se encuentran con falta de recursos, sobrecarga de trabajo, falta de autonomía profesional, la realización profesional y su satisfacción personal. Son entre otras cuestiones, factores que influyen en el rendimiento profesional.
2. En relación al autocuidado, los mecanismos de autocuidado que pueden tener los profesionales en el ámbito social (como pueden ser, espacios de reflexión y el tiempo de dedicación para ello) las entidades les facilitan los espacios, generalmente, no lo tienen establecido en el ámbito laboral. Los comités de ética, no son considerados como un pilar para el funcionamiento en el desarrollo profesional del ámbito social. El código deontológico, no forma parte del estudio en la formación del grado de Educación social, ni forma parte de casi ningún temario de convocatoria de exámenes de la administración pública. Todo ello supone un desconocimiento de mecanismos de autocuidado profesional por parte de las entidades en las que se trabaja.
3. Existen conflictos entre la organización y el personal que desarrolla su trabajo la clarificación de objetivos, la falta de comunicación, la escasa confianza, las precarias condiciones laborales, la poca estabilidad laboral, genera conflicto entre la organización y los/las profesionales.

5.3 Diseño metodológico

En este apartado se presenta la propuesta metodológica de la investigación para alcanzar los objetivos propuestos, la población objeto de estudio, las técnicas de investigación, las consideraciones éticas, el impacto social de la investigación y la limitación de la investigación.

5.3.1 Propuesta metodológica.

La metodología escogida para llevar a cabo la presente investigación ha sido la **metodología mixta**, utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas, que se describen más adelante. La metodología mixta permite conocer con mayor profundidad el estudio, ya que ambos enfoques se complementan y permiten comprender y analizar de forma más amplia el objeto de estudio. (Chaves, 2018). La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos métodos combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (Chaves, 2018).

La investigación cuantitativa aplicada al campo social asume una concepción de la realidad constante y adaptable en el tiempo. Por otra parte, contribuye a establecer una posición objetiva del investigador, demostrando relaciones entre causas-efectos, entre variables. Orienta su actividad desde lo particular a lo general en torno al planteamiento del problema y la hipótesis formulada, para prever su correspondencia existente entre la teoría y la experiencia establecida a través de planteamiento de leyes sociales (Barbativa Novoa, 2017). Es un proceso continuo y se caracteriza por ser: (Barbativa Novoa, 2017)

- *Metódico*: tiene procedimientos propios, organiza, planifica.
- *Universal*: los resultados obtenidos contribuyen con el desarrollo científico.
- *Sistemático*: las ideas, conocimientos e información obtenida se conectan, lógicamente entre sí, coherentemente.
- *Innovador*: es un procedimiento dinámico que facilita el intercambio y la complementación.
- *Claro, conciso y preciso*: esto depende del tipo de investigación y se vale de la definición, creación de lenguajes propios, símbolos a los que se les da significado, la mediación y el registro
- *Comunicable*: los resultados obtenidos se expresan en informes o documentos.
- *Aplicable*: son útiles y generan aportes.

Respecto a la **metodología cualitativa** también puede ser denominada como naturalista fenomenológica, etnográfica y/o interpretativa (Hernández, Fernández Collado & Baptista, 2010). Según (Hernández-Samperi 2014: 358) esta metodología “*se enfoca en conocer los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de las personas participantes que se encuentran en un ambiente natural y en relación con su contexto*”. Del mismo modo, en la metodología “*cualitativa no se lleva a cabo ningún tipo de análisis numérico y la recolección de los datos, consiste en obtener el punto de vista de los participantes*”. (Hernández-Samperi, 2014, p. 19).

Las características de la investigación cualitativa son que analiza distintas realidades, todas ellas subjetivas, que permiten que exista una mayor relación de significados, donde los planteamientos son diversos y flexibles. Del mismo modo no se fundamentan en datos estadísticos y dichos significados son extraídos de los datos obtenidos mediante las técnicas metodológicas elegidas en un contexto y realidad específicos (Hernández-Samperi, 2014).

Los instrumentos de la investigación mixta permiten conocer con mayor profundidad el estudio, ya que, ambos se complementan y permite comprender y analizar de forma más amplia el objeto de estudio. (Chaves, A. 2018).

La investigación de métodos mixtos es el complemento de la investigación cualitativa y cuantitativa... “*La meta de la investigación mixta no es remplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos métodos combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales...*” (Chaves, 2018, p.165)

5.3.1.1 Selección de la muestra y participantes

La muestra se ha centrado en los/las educadores/as sociales que se encuentren trabajando territorialmente en la Comunidad Valenciana, en un principio se estableció el criterio de estar colegiado, acordado con el Colegio de Educadores/as sociales de la CV, pero se eliminó el citado criterio para poder dar un mayor alcance en la muestra.

La difusión del instrumento cuantitativo, *el cuestionario*, se realizó por la persona responsable de redes sociales del Colegio de Educadores/as sociales a través de grupos de trabajo del Colegio, posteriormente la investigadora dio difusión en grupos de redes

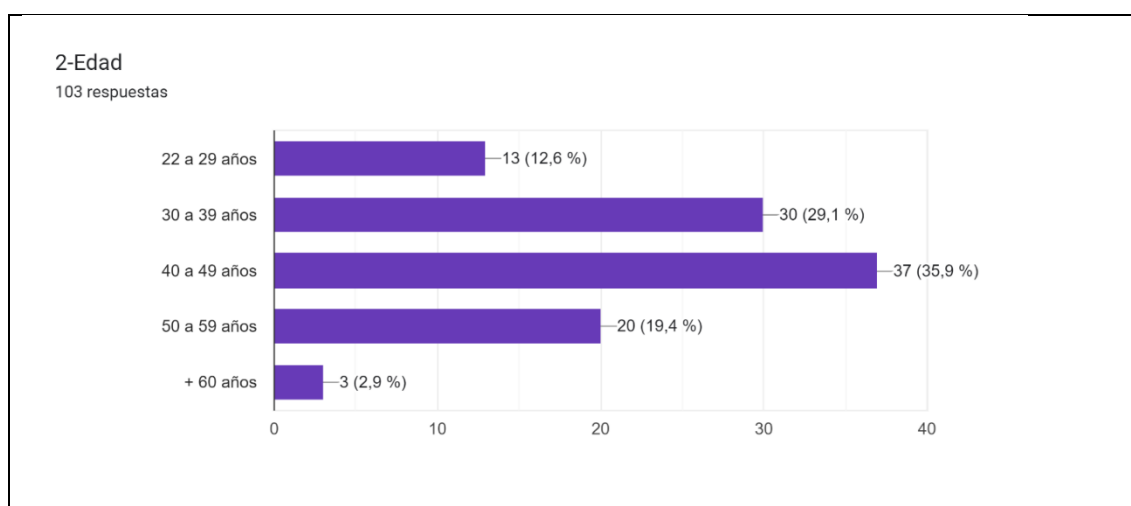
sociales compuesto por educadores/as sociales y, se aseguró la participación voluntaria y el anonimato de todos los participantes.

Respecto a la investigación cualitativa se contactó con dos personas responsables de dirección y coordinación de servicios sociales y centro de día de jóvenes respectivamente, con un perfil profesional de psicología.

5.3.1.2 Característica de la muestra

En la investigación cuantitativa han participado 103 profesionales con perfil profesional de educación social en activo, de los que un 11`7% son hombres y un 88`3% mujeres. En lo que respecta a la edad, la edad predominante es entre los 40 y 49 años (con un 35.9%). Le sigue la franja de edad de 30 a 39 años (con un 29.1%). El grupo minoritario son los que tienen más de 60 años (con un 2.9% de la muestra).

Figura 5: Edad de personas de la muestra cuantitativa.



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la participación en la investigación cualitativa se han realizado dos entrevistas semiestructuradas, de las cuales las dos son mujeres con edades de 62 y 29 años, en relación al empleador, el 50% del sector público con carácter, funcionaria de carrera y 50% privado con carácter indefinid, ambas se encuentran dentro la Ley 3/2019 de 18 de febrero dentro de la Atención Primaria

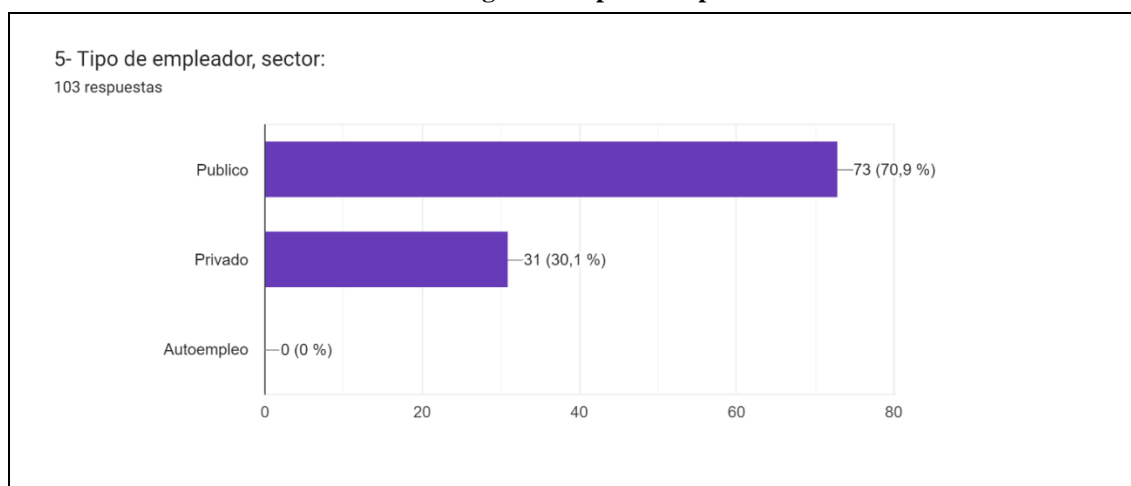
En relación al empleador el 70`9% es público y el 30`1% privado. Siendo el 68% que trabaja dentro de la ley de 3/2019 de Servicios sociales inclusivos de la CV, dentro de la estructura funcional el 63% se encuentra en atención primaria de carácter básico, el 25% en atención primaria de carácter específico y el 11% en atención secundaria. Con

carácter temporal se encuentra el 57'3% y con carácter indefinido el 42'7%. En referencia a la territorialidad el 14'6% trabaja en Castellón, el 14'6 en Alicante y el 70'9 en Valencia. Se encuentran colegiados el 83'5% y no colegiados el 16'5%.

El mayor porcentaje de la muestra se encuentra localiza en la provincia de Valencia con un 70.9%, dejando el resto de provincias con un porcentaje igualado en 14.6%. Aquellas personas que han afirmado estar colegiadas con la gran mayoría con un 83.5%.

A la hora de analizar la situación laboral, más concretamente el tipo de empleador se observa en la figura 6 que el 70.9% de la muestra trabaja en el ámbito público, mientras que un 30.1% corresponde con el ámbito privado, dejando con un 0% al autoempleo.

Figura 6: Tipo de empleador

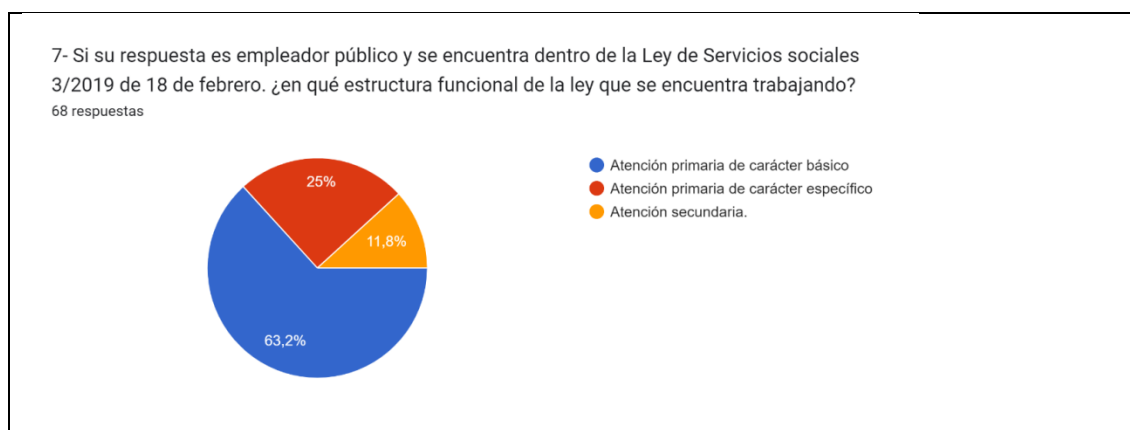


Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta al área de trabajo de la muestra existe una gran variabilidad, desde servicios sociales, pasando por hogares, menores, adicciones, mujeres, hasta direcciones territoriales.

A la hora de analizar la estructura funcional de la ley 3/2019 de 18 de febrero para aquellos que se encuentran en el ámbito público se puede ver en la figura 7 que la mayoría se encuentran dentro del ámbito de atención primaria de carácter básico con un 63.2%, seguido de atención primaria de carácter específico con un 25% y finalmente la atención secundaria con un 11.8%.

Figura 7: empleador público, estructura funcional.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la participación en la investigación cualitativa se han realizado dos entrevistas semiestructuradas, de las cuales las dos son mujeres con edades de 62 y 29 años, en relación al empleador, el 50% del sector público con carácter, funcionaria de carrera y 50% privado con carácter indefinid, ambas se encuentran dentro la Ley 3/2019 de 18 de febrero dentro de la Atención Primaria

5.3.1.2 Delimitación de las dimensiones analíticas

Para la realización de la investigación han sido diferentes las dimensiones analizadas con sus correspondientes variables para la realización del cuestionario, y así mismo, con la guía de la entrevista para la realización de las entrevistas semiestructuradas.

Las variables seleccionas para el cuestionario son las siguientes:

Variables independientes:

- Edad
- Género
- Ámbito laboral
- Años de experiencia laboral

Variables dependientes:

- **Grado de comunicación:** Pretende conocer si desde la dirección el personal que trabaja en la organización recibe la comunicación necesaria para desarrollar su trabajo y el nivel de comunicación entre las personas que conforman el equipo de trabajo.

- **Grado de coordinación.** Valorar la coordinación existente entre los compañeros, entre otras instituciones con la que se trabaja, la participación del personal ante situaciones complejas y si existe un ambiente de cooperación.
- **Grado de confianza.** Se establece para conocer si existe suficiente autonomía para desarrollar su trabajo, si cuenta con suficiente autonomía para introducir cambios en su trabajo.
- **Grado de satisfacción laboral.** Contempla la satisfacción laboral, la creatividad en el trabajo, si contiene mucha carga burocrática o no, la disponibilidad para la intervención y el seguimiento de la intervención.
- **Acogimiento.** Hace referencia al ingreso en el puesto trabajo, si existe protocolo de acogida para las nuevas incorporaciones, si le fue aplicado un protocolo de acogida. Saber si los objetivos y metas estuvieron claros desde el principio en el puesto de trabajo.
- **Riesgos profesionales.** Evaluar en qué medida la tensión del trabajo afecta a la vida personal, si se encuentra emocionalmente agotado, la pérdida de interés por el trabajo o se encuentra con energía y si se siente cuidados por la institución.
- **Autocuidado.** Se enfoca hacia el conocimiento del código ético, la denuncia ante irregularidades, la existencia de comités de ética y espacios de reflexión, la organización del trabajo, la formación continua y la capacidad de empatizar.
- **Percepción de los cuidados y conocimiento de autocuidados.** En relación con la guía de la entrevista se mantienen las mismas dimensiones para su análisis. Quedando configurada con la siguiente tabla:

Para la realización de las entrevistas semiestructuradas se establecieron las siguientes categorías de estudio:

Tabla 1: Categorías de estudio.

Objetivo

Categoría

Conocer el grado de percepción de los cuidados profesionales

Sociodemográfica

- Sexo
- Edad
- Lugar de residencia
- Formación académica
- Colegiada
- Organización en la que trabaja.
- Estructura funcional dentro de la Ley 3/19
- Puesto que desempeña.
- Tiempo que lleva ejerciendo

Dimensión del conocimiento de los cuidados profesionales.

- Posicionamiento sobre los cuidados profesionales de la organización o empresa que representa.
- Grado de confianza con los equipos de trabajo para introducir cambios, la autonomía en el trabajo.
- La comunicación. Si existe una comunicación bidireccional.
- La coordinación interna y con otras instituciones.
- Riesgos profesionales en relación al síndrome de Burnout: como le afecta emocionalmente la tensión del trabajo. Se siente cuidada por la institución.
- Comité de ética en su centro de trabajo

Conocer las técnicas del autocuidado o cuidado colectivo tienen las educadores/as sociales

Dimensión del autocuidado

- Conocimientos que tiene sobre el autocuidado. La importancia de los códigos deontológicos de los colegios profesionales.

Comparar el grado de percepción entre las instituciones públicas y privadas

	<ul style="list-style-type: none"> -Importancia dentro de la política de la empresa. Opinión -Fomento del autocuidado / Formación
Condiciones laborales. Ámbito público y privado	<ul style="list-style-type: none"> -Protocolo de acogida en su centro de trabajo -Estabilidad laboral, temporal o indefinido, interinidad, contrato programa, fijo. -Condiciones ambientales y espacio de trabajo: En relación a la iluminación, ruido, temperatura. Respecto al espacio de trabajo, espacios que cumplan requisitos de intimidad y confidencialidad. En lo referente a materiales, equipos y materiales necesarios.
Grado de satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> -Realización profesional. -Reconocimiento de las personas que trabajan. -Tiempo de dedicación al desarrollo de su trabajo, tareas burocráticas
Propuestas	<ul style="list-style-type: none"> -Aspectos a mejorar con relación a los cuidados profesionales -Aspectos a mejorar con relación al autocuidado.

Fuente: elaboración propia.

5.3.1.3 Técnicas de investigación

Para la recogida de información de la investigación ha sido principalmente la técnica cuantitativa, utilizando como instrumento, *el cuestionario*, complementada con la técnica cualitativa, siendo la *entrevista semiestructurada*, el instrumento utilizado.

El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Su característica singular radica en que para registrar la información solicitada a los mismos sujetos ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el "cara a cara" de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica (Aigner, 2005).

El cuestionario es un instrumento muy útil para la recogida de datos, especialmente de aquellos difícilmente accesibles por la distancia o dispersión de los sujetos a los que interesa considerar, o por la dificultad para reunirlos. Permite, además, en paralelismo con la entrevista, identificar y sugerir hipótesis y validar otros métodos. La finalidad del cuestionario es obtener, de manera sistemática y ordenada, información acerca de la población con la que se trabaja, sobre las variables objeto de la investigación o evaluación.

Para esta investigación, se empleó la técnica de encuesta y se diseñó un cuestionario ad hoc como instrumento de recogida de datos. Se realizó una prueba piloto con diez educadoras sociales. Posteriormente se hicieron sugerencias y propuestas de mejora al cuestionario realizado.

El cuestionario ³ consta de una parte sociodemográfica, con variables independientes y nueve dimensiones de variables dependientes con treinta y ocho ítems con respuestas escala tipo Likert (1-5) de elaboración propia. El cuestionario se presentó a la junta permanente del Colegio de educadores sociales de la CV, para su valoración y posterior difusión.

El cuestionario se elaboró en la plataforma digital Google Forms. Su distribución se realizó por redes sociales en grupos compuestos por educadore/as sociales durante un periodo de tiempo del veinticuatro de abril al treinta de abril del 2023, señalando unas instrucciones básicas para su cumplimentación.

³https://docs.google.com/forms/d/1JwYUBWpOZlgNr_VPidA2o7CXpKvKMh4EvpfbZfeYmPs/edit?pli=1#responses

Para (Loperosa, 2020, p. 89) *“la entrevista es un instrumento de gran eficacia para desarrollar investigaciones cualitativas y tiene como función principal recabar datos que después podremos aplicar a nuestros estudios. Se trata de una técnica que se caracteriza por tratarse de una conversación más o menos dirigida (dependiente del tipo de entrevista) entre el investigador (emisor) y el sujeto de estudio (receptor) con un fin siempre bien determinado y enfocado a la resolución de los objetivos y preguntas de investigación de trabajos. Para alcanzar este fin el investigador plantea interrogantes al receptor para que éste le dé su opinión, los responda o los resuelva, según el caso”*.

Entrevistas semiestructuradas: Tiene menor rigidez que las entrevistas estructuradas, ya que cuentan con preguntas fijas, pero en este caso los entrevistados pueden contestar libremente sin necesidad de elegir una respuesta específica como sucede en las entrevistas estructurada. Incluso los investigadores pueden interactuar y adaptarse a los entrevistados y a sus respuestas, en definitiva, son entrevistas más dinámicas, flexibles y abiertas, y por tanto permiten una mayor interpretación de los datos que con las entrevistas estructuradas

Las entrevistas se han realizado a dos personas con mismo perfil profesional con puestos de dirección y coordinación, siendo uno en el ámbito público (gestión directa) y otro de ámbito privado de un servicio público con gestión privada (gestión indirecta). La primera entrevista se realizó el veinticinco de julio en el despacho de dirección de los Servicios sociales, la segunda el veintiocho de julio en el despacho de coordinación del Centro de Día Juvenil.

5.3.1.4 Consideraciones éticas

En primer lugar, decir que esta investigación tiene el informe favorable del objeto de estudio dentro del ámbito de competencias del Comité de Ética de Investigación en Personas, Sociedad y Medio Ambiente (CEIPSA) con la siguiente referencia: **CEIPSA-2023-TFM-0123**.

Se ha realizado un cuestionario de aplicación individual, que garantiza la voluntariedad, el anonimato y la confidencialidad.

Por otro lado, durante todo el proceso las entrevistas semiestructuradas realizadas no han recabado información relativa a datos personales (como nombres y apellidos) y se han llevado en los despachos de las participantes. Antes de grabar cada una de las

entrevistas, se pedía permiso a cada una de las personas participantes. Y se le ha informado de la confidencialidad de los datos de las personas que participan en la investigación, a través del documento de confidencialidad de la Universitat Rovira i Virgili (Anexo II). La grabación de la entrevista ha tenido lugar, entre otras cuestiones, con el fin de posteriormente transcribirlas (Anexo V y VI).

Confirmar que en todo momento se ha garantizado la confidencialidad de la información en el desarrollo de la investigación de acuerdo con lo recogido Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos Digitales.

5.3.1.5 Impacto social de la investigación

En la investigación realizada y con el objetivo de enmarcar el impacto social, se destaca la tipología de impactos que pueden diferenciarse entre:

- *Impacto científico* hace referencia a todas aquellas publicaciones científicas y académicas cuyos resultados de las investigaciones realizadas, permiten que se difundan los resultados más allá de la comunidad científica, permitiendo de algún modo, que dichos resultados puedan ser citados y/o tenidos en cuenta para otras investigaciones o publicaciones.
- *Impacto político* puede definirse como la implicación de los responsables políticos en la elaboración de nuevas políticas y normativa, teniendo como base aquellos datos resultantes de las investigaciones realizadas y que han sido publicadas.
- *Impacto social* hace referencia a todos aquellos avances y progresos sociales que se materializan y se alcanzan como resultado de la implementación de los datos obtenidos en las investigaciones y que, tras el impacto científico que ha alcanzado tras su publicación, ha permitido y conducido a una respuesta por parte de los distintos actores sociales ante una serie de objetivos y retos comunitario.

El impacto social de la presente investigación se observan los tres impactos referidos anteriormente, respecto al científico con la transmisión de los resultados de la investigación al Colegio de educadoras, a las instituciones, organizaciones y empresas del ámbito educativo y social.

En el impacto político, se pretende transferir los resultados a los responsables políticos de la Conselleria de Servicios sociales, Igualdad y Vivienda, así como a las concejalías de bienestar social de las cuales se ha participado en la investigación.

En la tabla nº2 se reflejan los indicadores, el impacto y los instrumentos de medida. En la tabla nº3 plasman los objetivos dentro del impacto social a corto, medio y largo plazo dentro.

Tabla 2: Impacto social

IMPORTANCIA E IMPACTO

<i>INDICADORES</i>	<i>IMPACTO</i>	<i>INTRUMENTOS DE MEDIDAS</i>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Número de profesionales que han participado en la investigación</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>La percepción del grado de cuidado profesional por parte de la institución en la que trabaja.</i> ➤ <i>Mejora de la satisfacción profesional,</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Cuestionario</i> ➤ <i>Entrevista</i>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Objetivos del impacto social

IMPORTANCIA E IMPACTO

<i>CORTO</i>	<i>MEDIO</i>	<i>LARGO</i>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Conocer el grado de percepción de los cuidados profesionales.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Mejorar el clima laboral.</i> ➤ <i>Mejorar la relación con las personas usuarias.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Los cuidados profesionales sean una prioridad para las instituciones, organización y</i>

- Transferir el resultado de la investigación al Colegio de Educadores/as sociales. empresas y los y las educadores/as sociales.
- Transferir el resultado de la investigación a las instituciones con responsabilidades políticas a nivel local y autonómico.

Fuente: Elaboración propia.

Del mismo modo, en el presente apartado se considera relevante mencionar la relación existente entre los objetivos planteados en este trabajo final de máster, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante, ODS) que fueron aprobados el 25 de septiembre de 2015 por la Asamblea de Naciones Unidas, dentro de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible. Estos objetivos marcan un eje sólido y longitudinal hacia dónde deben ir dirigidos los objetivos de todas las investigaciones que se realicen el cualquier ámbito.

La relación de los objetivos de la investigación con los Objetivos del Desarrollo Sostenible se centra en los siguientes objetivos

- **Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.**



Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades es importante para la construcción de sociedades prósperas. Este objetivo se centra principalmente en los países de desarrollo, ya que, el acceso a la salud y el bienestar es un derecho humano, y esta es la razón por la que la Agenda para el Desarrollo Sostenible ofrece una nueva oportunidad de garantizar que todas las personas, no solo las de mayor poder adquisitivo, puedan acceder a los más altos niveles de salud y asistencia sanitaria.

La relación con objetivo 3 promover el bienestar y una vida sana viene en conexión con las metas propuestas de reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en los cuales esté presente el bienestar y la vida sana en el ámbito laboral y, se visualice los cuidados profesionales como garantía del bienestar en la ciudadanía y, se contemple como en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.

- **Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporcionar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.**



El presente objetivo resulta imprescindible para conseguir sociedades justas, pacíficas e inclusivas, que se encuentra estrechamente vinculado con los objetivos de la investigación, ya que, las personas que se encuentran trabajando en instituciones u organizaciones es prioritario, la puesta en valor de los cuidados profesionales, por parte de las mismas, esto contribuye a que consoliden las instituciones y las organizaciones, fortaleciendo lo pilares de instituciones democráticas con decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades y singularidades de cada territorio, así como, su eficacia y transparencia.

Desde nuestra actividad profesional, debemos ejercer como agentes de cambio, fortaleciendo instituciones, que puedan promover leyes no discriminatorias en favor un desarrollo sostenible.

6. Cronograma.

La temporalización del proyecto viene marcada por la asignatura de Métodos y técnicas de investigación, donde se ha realizado una propuesta de investigación acompañada de un cronograma. En un principio se organizó la investigación para presentar los resultados en curso académico 21/22, pero por circunstancias adversas la voluntad de la investigadora se ha pospuesto al curso 22/23. Para el planteamiento del cronograma se ha seguido el planteamiento por parte de (Sampieri, 2018).

Tabla 4: Cronograma y plan de trabajo

PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	MESES										
	NOV	DIC	ENE	FEBRE	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEP
Elección y definición del tema	X										
Revisión bibliográfica	X	X	X								
Planteamiento de la hipótesis y objetivos.			X	X							
Reunión con el colegio de educadoras				X							
Elaboración cuestionario					X						
Revisión del cuestionario					X						
Envío del cuestionario						X					
Recolección de datos cuestionario							X				
Entrevistas									X		
Análisis de datos								X	X	X	
Conclusiones										X	X
Revisión de la investigación										X	X
Presentación											X

Fuente: elaboración propia

7. Exposición de resultados

En este apartado se ha realizado el análisis de los datos recogidos en la presente investigación, tanto de los cuestionarios como de las dos entrevistas realizada a personal responsabilidad de dirección y coordinación.

El análisis de los datos se ha realizado con el diseño descriptivo, que busca caracterizar, exponer, describir, presentar o identificar aspectos propios de una determinada variable. (Arguedas-Arguedas, 2009; Ramos, 2015).

Los estudios descriptivos, de tipo cuantitativo buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, pretenden medir o recoger información sobre las variables que se enuncian, sin llegar a indicar cómo se relacionan. En esta clase de estudios el investigador define, o al menos visualiza, qué se medirá (conceptos, variables, componentes) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos). La descripción puede ser más o menos profunda, aunque en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno de interés.

En lo que respecta al área de trabajo de la muestra existe una gran variabilidad, desde servicios sociales, pasando por hogares, menores, adicciones, mujeres, hasta direcciones territoriales.

Para estructurar y poder clarificar los resultados obtenidos, serán analizados según los objetivos propuestos en relación con las dimensiones establecidas que quedan reflejadas en la siguiente tabla:

Tabla 5: Análisis de objetivos

Objetivo general

<i>Grado de percepción de cuidados profesionales que tienen las educadoras</i>	1- Condiciones laborales (situación y estabilidad laboral) 2- Grado de comunicación 3- Grado de coordinación.
--	---

sociales por parte de las instituciones u organizaciones en las que trabajan.

- 4- Autonomía y cambios en el desarrollo del trabajo.
- 5- Definición de objetivos y metas
- 6- Protocolo de acogida.
- 7- Cuidado por la institución en la que trabaja.

Descubrir qué mecanismos de autocuidado o cuidado colectivo tienes las educadores/as sociales

- 1. Apoyo de compañeras/os.
- 2. Participación ante situación de conflicto
- 3. Ambiente de cooperación entre los compañeros
- 4. Disposición de espacios de reflexión.
- 5. Código deontológico.
- 6. Comités de ética.
- 7. Organización del trabajo.
- 8. Formación

Objetivos específicos

<p><i>1-Grado de satisfacción laboral</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> 1- Grado de situación laboral 2- Riesgos profesionales. Síndrome de Burnout.
<p><i>2-Comparar el grado de percepción entre el ámbito público y privado.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ítems del 24 hasta la 38 del cuestionario
<p><i>3- Valorar las condiciones laborales</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> 1- Condiciones ambientales de trabajo.

- 2- Espacios, equipos y materiales necesarios para desarrollar el trabajo.
- 3- Espacios que cumplan requisitos de intimidad y confidencialidad

Fuente: Elaboración propia

7.1 Análisis de datos en relación a los objetivos.

En este apartado se realizará el análisis de todos los datos recogido en esta investigación tanto las entrevistas realizadas como los datos del cuestionario.

En relación a las entrevistas se hará referencia a la entrevista n1 como directora y la entrevista n2 como coordinadora, ya que, una es directora de un centro de servicios sociales y otra es coordinadora de centro de día juvenil.

Para el análisis de datos se va a comenzar las variables relacionadas con el OG, *conocer el grado de percepción de cuidados profesionales que tienen las/los educadoras/es sociales por parte de las instituciones u organizaciones en las que trabajan.*

A continuación, se analizarán los OE relacionados con el objetivo anterior y finalmente se analizará el segundo OG, *descubrir que mecanismos de autocuidado o cuidado colectivo tienen las educadoras/es sociales* propuesto en la presente investigación.

7.1.1 Condiciones laborales.

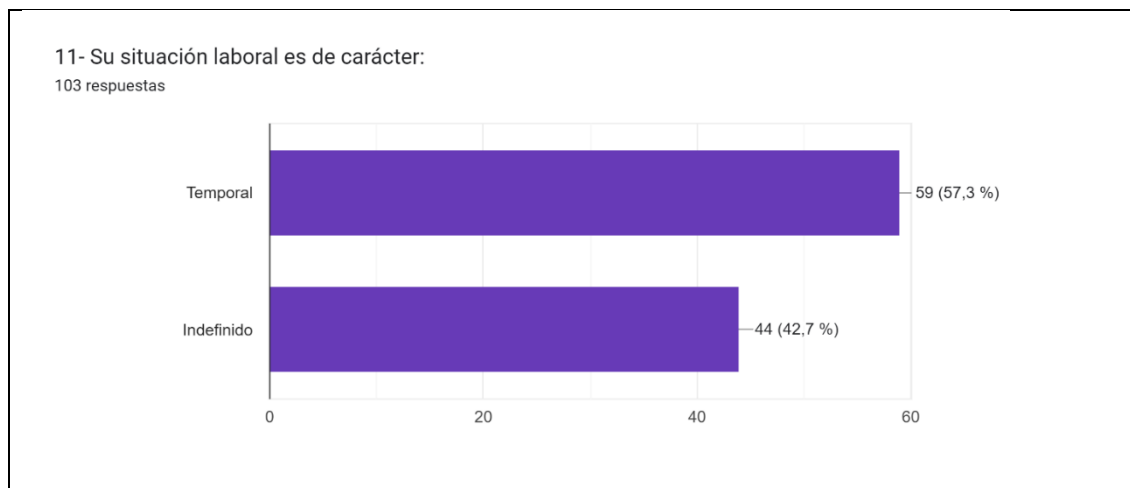
En este apartado se va a analizar la situación y la estabilidad laboral, en relación a las condiciones laborales que se encuentran trabajando los y las educadores/as sociales.

7.1.1.1. Situación laboral

En lo que respecta a la situación laboral un 57.3% de la muestra se encuentra en una situación temporal mientras que un 42.7% se encuentra indefinido.

Este dato refleja que más de la mitad de las personas encuestadas se encuentra con una inestabilidad laboral, como queda recogido en la figura 10.

Figura 10: Situación laboral



Fuente: Elaboración propia.

Los datos obtenidos coinciden con el estudio llevado a término por (Rodríguez, 2014) en relación a las condiciones laborales de los educadores sociales. Siendo predominante el contrato temporal con el (54%) de los y las educadores/as. Un 34% señala que tiene contrato fijo y no hay nadie que señale que es autónomo o que tiene otro tipo de contrato. Otro dato que coincide con la presente investigación es la ausencia de autónomos, se aprecia una falta de cultura del autoempleo.

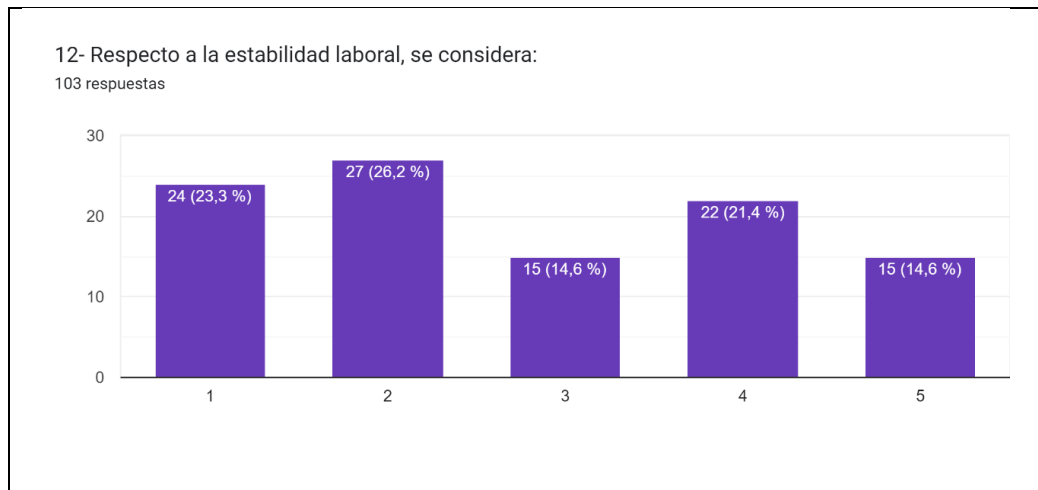
Los resultados obtenidos se acercan a la apreciación sobre los profesionales de la educación social que hace (Hoyos 2014) *“se encuentran más expuestos al síndrome de burnout, puesto que confluyen la exposición de unas funciones de acompañamiento, mediación en situaciones de crisis con una precariedad laboral, escasa remuneración, contratos a media jornada y pluriempleos”*.

Es importante destacar las preocupaciones expresadas por los encuestados en relación a la estabilidad laboral y la satisfacción en ese aspecto. Muchos de ellos se encuentran en situaciones laborales temporales y no están satisfechos con su estabilidad laboral. Esta falta de estabilidad puede generar incertidumbre y estrés, lo cual puede tener un impacto negativo en su desempeño y bienestar personal.

7.1.1.2. Estabilidad laboral

A la hora de analizar la opinión de la muestra sobre su estabilidad laboral se observa en la figura 11 que la más de la mitad de la muestra no se encuentra satisfecho con un 49.5% mientras que 36% se encuentran satisfechos con la estabilidad laboral.

Figura 11: Estabilidad laboral



Elaboración propia

En relación al estudio de (Rodríguez 2014) que analiza las condiciones laborales de los educadores sociales, predomina el contrato temporal en un (54%) y en relación a la satisfacción laboral en el estudio citado anteriormente, el 7% que trabaja con contrato indefinido su motivo principal de satisfacción es la estabilidad.

Por lo que se refiere a la parte cualitativa, y tal y como comentan las profesionales entrevistadas, hay un mayor índice de estabilidad laboral en el ámbito privado que en el público, ya que, hay mucha interinidad y contratos con duración determinada, aunque, estos contratos, llevan implícito que esos puestos contratados se conviertan en estructurales y formen parte de la Relación de Puestos de Trabajo. En relación con el ámbito privado, son indefinidos, pero en este caso concreto dependen de la contratación pública, la coordinadora refiere que:

“pero luego al final esto es un contrato público que cada equis años se va adjudicando entonces eso sí que da un poquito de incertidumbre, no, de qué va a pasar, seguirá la misma asociación, seguirá otra nueva que pasará con nosotros, porque en principio pues, deberíamos continuar, pero bueno cosas que nunca se saben”

Respecto a los resultados obtenidos en la investigación, queda de manifiesto que después de haber pasado casi diez años del estudio de (Rodríguez 2014) a la presente investigación, sigue habiendo un elevado índice de temporalidad en los educadores sociales, y teniendo en cuenta, que muchos indefinidos se encuentran sujetos a contratos públicos, la inestabilidad laboral es una constante en el perfil profesional de la educación social. Ante esta situación laboral el impacto político tiene la opción para mejorar la temporalidad laboral

7.1.2 Grado de comunicación

En lo que respecta al nivel de comunicación, concretamente a aquella que se recibe por parte de la dirección o coordinación, se puede ver que más de la mitad de la muestra con un 51.5% cree que recibe la comunicación necesaria desde dirección casi siempre o siempre frente al 19.5% que afirma que esto ocurre en contadas ocasiones siendo su respuesta casi nunca o nunca. A la hora de analizar la comunicación dentro del equipo, entre los propios profesionales se observa que la gran mayoría de la muestra opina que ocurre casi siempre o siempre con un 70.9% frente al 8.8% que no lo cree.

Respecto a las profesionales entrevistadas, ambas consideran muy importante la comunicación, tanto si viene de los máximos responsables, como dentro de su propio equipo, así como la comunicación informal y distendida por parte del equipo. También destaca la directora que la comunicación sea clarificadora entre los responsables del servicio y el servicio no es la más adecuada.

... la comunicación ha de ser mensajes claros a los profesionales que te faciliten la tarea y después respuestas que te den soluciones... que tengas claro a quien llamar y para qué, es decir funciones definidas, responsabilidades acotadas, que se ha resolutivo y hoy no tenemos ese tipo de organización.

Para (Puig, 2011) expone en uno de los ejes del sistema profesional puedan surgir conflicto es la falta de clarificación de objetivos, la falta de comunicación, la escasa confianza, el conflicto entre los recursos que se ofrecen y la convicción de ser el adecuado.

El nivel de comunicación forma parte fundamental del desarrollo profesional, ya que puede facilitar un buen ejercicio del trabajo, y, en muchas ocasiones se evitarían duplicidades en el trabajo.

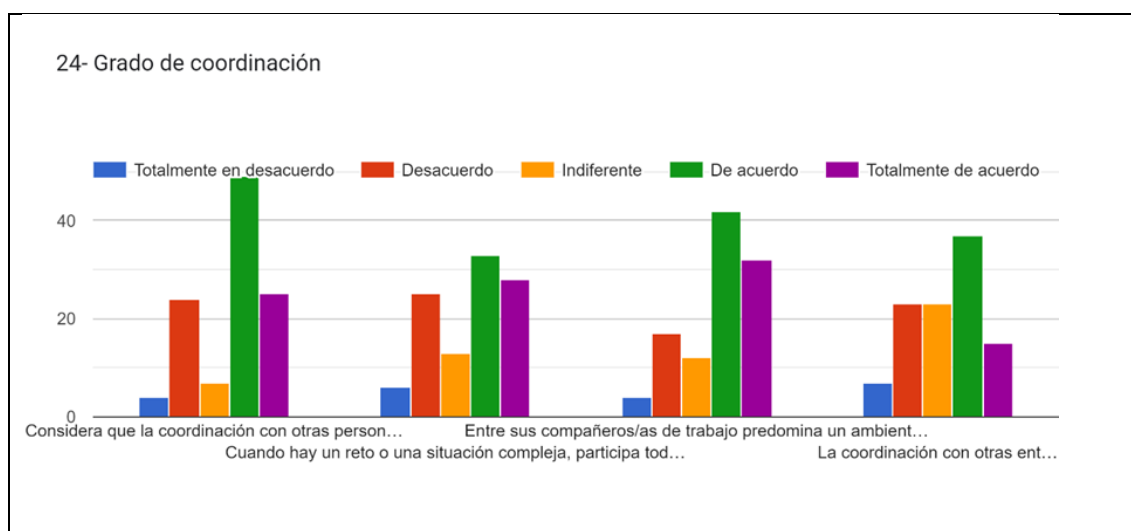
7.1.3 Grado de coordinación

Se han analizado desde diferentes coordinaciones, en los que se refiere a la coordinación dentro del equipo, el 74% considera que tiene una coordinación adecuada, y el 28% no aprecia una buena coordinación en el equipo. En lo que se refiere a la coordinación con otras instituciones, el 52% valora de forma positiva la coordinación, el 30% no está satisfecha de la coordinación existente con otras instituciones y se destaca

que 23% le resulta indiferente. Este hecho nos lleva a pensar que la coordinación con otras instituciones debe mejorarse, para facilitar una atención integral cuando es necesario, evitar duplicidades y realizar una atención más personalizada, una buena coordinación entre los diferentes ámbitos que se puede trabajar con las persona, evita que se pueda producir un maltrato institucional hacia la persona que recibe nuestro cuidado..

Para (Román, 2016) destaca que la coordinación deber ser entre todos los actores que forman parte de un proyecto. Siendo por parte de la administración, organización quien genere los puentes. Una de las ventajas de una buena coordinación. permite poner en conocimiento progresos que haya habido en otros proyectos o intervenciones, siempre ajustado a la singularidad de cada uno, evitando así, la iatrogenia institucional. Esta forma de trabajo se refleja en el *impacto científico*.

Figura 12: Grado de coordinación



Fuente: Elaboración propia

7.1.4. Autonomía en desarrollo del trabajo

En relación a la autonomía del trabajo coinciden ambas entrevistadas con una confianza plena en el desarrollo del trabajo del equipo, se confía en la responsabilidad de los profesionales, la directora, puntualiza que no es su estilo directivo, el estar vigilando permanente lo que hacen los profesionales,

Se considera en un 44,7% de la muestra que poseen suficiente autonomía como para poder introducir cambios en el trabajo, frente al 28.2% que cree que no posee dicha oportunidad. A la hora de analizar el grado de confianza más concretamente en lo que

respecta a la autonomía que se posee para desarrollar su trabajo, la gran mayoría posee dicha autonomía casi siempre o siempre con un 76,7% de la muestra.

En este caso prevalece la autonomía y la confianza de entrada por parte de los perfiles directivos, pero en la muestra no supera la mitad de las personas encuestadas. El concepto de autonomía se debería trabajar desde las organizaciones, supone un cambio de paradigma en la dirección de equipos, esto no quiere decir, que no se tengan que cumplir los objetivos planteados por la organización. Quizás, la autonomía en el desarrollo de trabajo por parte del profesional de la educación social lleve a una confusión a la dirección, interpretando que la autonomía en el trabajo, supone una falta de cumplimiento de las obligaciones.

7.1.5. Protocolo de acogida.

A la hora de analizar la acogida en el centro de trabajo en lo que respecta al propio acogimiento un 76.7% de la muestra asegura que no se aplicó ningún protocolo de acogida frente al 23.3% que sí recibió, el protocolo de acogida en el centro de trabajo, más concretamente el protocolo de acogida se observa que un 50.5% asegura que no poseen dicho protocolo en su centro de trabajo, mientras que un 30.1% afirma tenerlo, dejando así con un 19.4% aquella muestra que no sabe si existe.

En lo que concierne a las entrevistadas, en el centro de la directora, hay un protocolo generalizado a todo el personal que se incorpora a la Administración, con una formación básica y muy genérica. En cambio, en lo que se refiere al centro de la coordinadora, en su asociación hay muchos programas diferentes y cada uno de ellos tiene un protocolo de acogida específico. Existe un índice muy elevado al cual, no se le ha aplicado un protocolo de acogida, en los casos que sí se ha aplicado, uno ha sido un protocolo muy genérico, es decir, no contempla las singularidades de cada servicio, y por otro lado existe, un protocolo específico para cada programa y se articula un periodo de adaptación al puesto.

Se refleja de forma muy explícita la diferencia en los protocolos de acogida por parte de las profesionales entrevistadas, en el ámbito privado, se crean protocolos específicos para cada programa, por el contrario, el ámbito público hay uno generalizado para todo el personal que se incorpora al Ayuntamiento, sin contar con las singularidades que tienen las diferentes áreas y servicios. Lo cual nos demuestra que tener un protocolo de acogida *per se* no es un indicador de tener una buena acogida en la incorporación al puesto de trabajo.

Es importante un protocolo de acogida para las personas que se incorporan al puesto de trabajo conozcan la cultura de la organización, su misión, visión y valores. Considero que el protocolo de acogida se encuentra como algo fundamental en relación a cómo interpreta (Waldow, 2014) el cuidado, ya que *“el cuidar conlleva acciones producidas por un interés hacia la persona cuidada que pretende generar un alivio, satisfacción, tranquilidad...”* (Román, 2016) también destaca los protocolos de acogida como de gran *importancia del cuidado profesional y la acogida del profesional*.

7.1.6. Definición de objetivos y metas.

En la definición de objetivos y metas, coinciden ambas entrevistadas en la necesidad del conocimiento de objetivos que deben ser conocidos los profesionales, cada organización tiene unos objetivos, estrategias y todos deben estar orientados en esa dirección, de hecho, en el centro de la coordinadora, incide que los definen de forma muy clara.

En relación al análisis de los cuestionarios. a la hora de saber si en la incorporación al puesto de trabajo estuvieron claros los objetivos y las metas se puede observar que un 58.3% de la muestra asegura que no estuvieron claros frente al 41.7% que afirma que si lo estuvieron.

Aunque el resultado sea mayor del 50% respecto a los que tienen claro sus objetivos, hay un 41,7% que se encuentran sufriendo el signo negativo que existe entre la ambigüedad de rol y la realización personal. En concreto el estudio de (Aragón 2005) *“la ambigüedad de rol, hace referencia a aquellas situaciones laborales en las que el profesional no conoce con exactitud (por falta de definición o por disponer de información incompleta, poco concisa o cambiante) cuáles son los límites de sus competencias, los objetivos de su trabajo, los procedimientos y métodos para alcanzarlos y qué esperan los demás de su trabajo. Son situaciones que acaban provocando un importante descenso en la realización personal del profesional de Servicios Sociales”*.

7.1.7. Cuidado por la institución en la que trabaja.

El 51,4% no se siente cuidado por la institución en la que trabaja, frente al 31% que sí se siente cuidado y un 18,4 que le resulta indiferente. Respecto a las entrevistadas también se difiere en este aspecto. La directora afirma que:

“esta organización no lo tiene, ni lo tiene a nivel macro dentro del Servicio de Personal ni lo tienen Servicio de Bienestar Social y por tanto tampoco lo tenemos los centros más allá de la formación de cada dirección de cómo entiendan que ha de ser la relación en el contexto

del equipo con cada uno de los profesionales y, por tanto, del estilo de dirección que decidan tener con cada uno de los equipos, pero eso al final forma parte de la voluntad que puede ser exitoso o no, en función de un montón de variables, pero creo que no debería haber ningún organización sin tener diseñada ese cuidado profesional”

En cambio, para la coordinadora, al menos en su centro, sí, si se siente cuidada por la organización en la que trabaja.

Tras el análisis, considero que el cuidado profesional se encuentra enmarcado dentro del concepto de cuidado que tiene (Larban 2010) también entiende el concepto de cuidar como atender, tener cuidado de... cuidarse a sí mismo. Poniendo el énfasis en **el respeto de la autonomía del otro, en el conocimiento y la comprensión del sujeto, y en el análisis de las necesidades**, Por otro lado, en función a la necesidad de cuidar a los profesionales, (Alarcón, et. al., 2017) refieren que ninguna organización, empresa o institución no podría gestionar el trabajo sin el *capital humano* independientemente de la actividad económica que esta desarrolle, porque de él depende el funcionamiento y la producción, en otras palabras, es uno de los motores en el funcionamiento de la empresa.

En relación a los cuidados profesionales, teniendo en cuenta las palabras de (Alarcón, et. al., 2017) que hace referencia al *capital humano*, su importancia dentro del ámbito laboral, considero que los cuidados profesionales deben estar orientados, hacia la escucha, la cooperación, el respeto, la honestidad y sobre todo, las ganar de querer que el capital humano pueda desarrollar con plenitud su trabajo.

7.2.1. Análisis de las dimensiones de los objetivos específicos

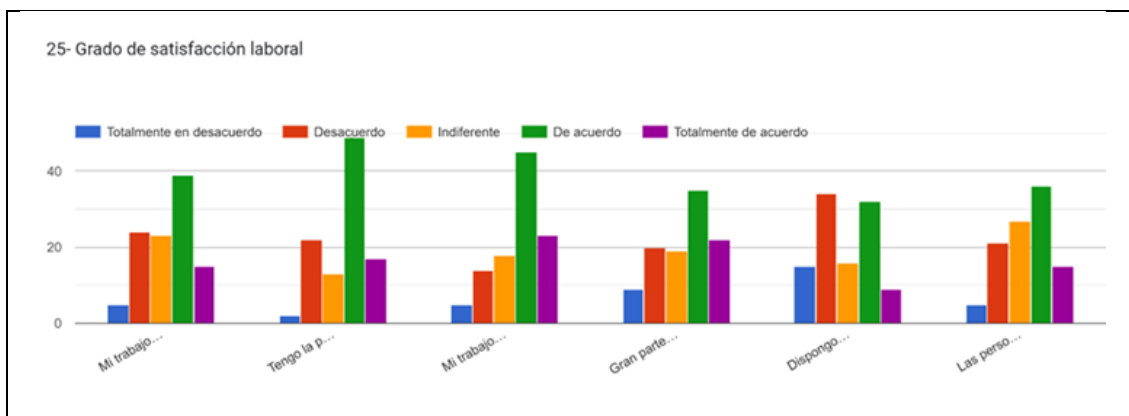
Se analizan los siguientes objetivos específicos del grado de satisfacción laboral que contempla los riesgos profesionales asociados al Síndrome de Burnout, el segundo OE valorar las condiciones laborales y por último OE comparar el grado de percepción entre el ámbito público y privado

7.2.1.1 Grado de satisfacción laboral.

En relación al trabajo creativo el 54% considera que es creativo, respecto a la intervención continuada el 66% mantienen una intervención continuada, en referencia a la realización profesional el 68% se siente realizado mientras el 19% no se siente satisfecho. Por lo que respecta a las tareas administrativas y burocráticas que realizan los educadores sociales, el 36% las realizan y el 29% no asume muchas tareas administrativas. En cuanto al tiempo de atención el 49% no dispone de tiempo suficiente en las atenciones en contra del 41% si considera que dispone de tiempo suficiente para

sus atenciones. En referencia al reconocimiento del trabajo realizado por los educadores sociales el 49,51% obtiene reconocimiento mientras que el 26% no y al 27% le resulta indiferente.

Gráfico 14: Grado de satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

En relación con la satisfacción laboral, las dos entrevistadas están de acuerdo en este aspecto, se cuenta con la parte vocacional de la profesión y ese es un factor a tener en cuenta respecto de la satisfacción laboral.

Respecto a la satisfacción laboral, se hace referencia al reconocimiento del trabajo, por una parte, la coordinadora menciona el reconocimiento de las personas que se encuentran en intervención, donde si hay un reconocimiento implícito, sobre todo, por las familias y la directora, refiere a la organización y a los equipos, en la que reivindica la importancia del reconocimiento y su necesidad para una buena realización profesional

Por lo que respecta a la carga burocrática existen diferencias entre ambas entrevistadas, la directora manifiesta que,

...es una pelea de hace mucho tiempo, yo sí creo en la burocracia, en el siguiente sentido creo que la administración debe estar protocolizada y es una garantía de buen hacer y de derechos de la ciudadanía el que haya instrumentos y haya procedimientos, dicho esto, creo que en la racionalidad debería acompañarla.

Por parte de la coordinadora, no cuenta con excesiva carga burocrática a excepción de alguna temporada que hay que presentar memoria, prioriza mucho la atención en la persona con la que trabajan

... "Si un alumno toca a la puerta del despacho es lo primero que se atiende"

Partiendo de que la mayoría de educadoras sociales cuentan con la parte vocacional a la hora de la elección de la profesión. En el estudio realizado por (Martínez, A & Lezcano, F 2020) sobre la satisfacción laboral de los educadores sociales la mayor tasa de respuestas se sitúa en la opción de “bastante satisfecho” (38,6%), seguido de aquellos que se muestran “moderadamente satisfechos” (29,6%) y los “muy satisfechos” (18,5%). Los resultados se aproximan a los obtenidos en la presente investigación, siendo el ítem que hace referencia a la realización profesional, el 21,35% se encuentra totalmente de acuerdo y el 46,3 de siente de acuerdo.

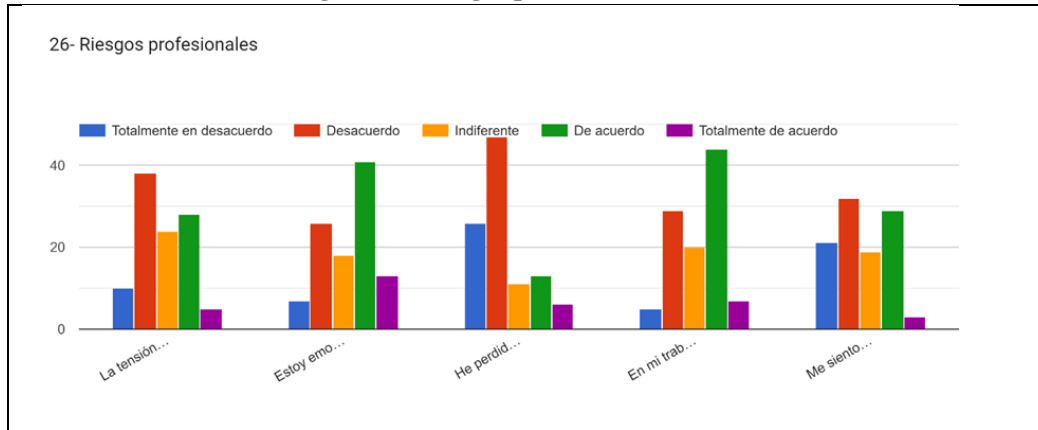
Para (Román, 2016, p.117) existen unas problemáticas éticas inherentes en la relación entre los profesionales, las organizaciones y la Administración. *“la desorganización, falta de coordinación y la burocratización de los servicios produce homogeneización y, en consecuencia, despersonalización”*. La falta de cuidados profesionales hace que se pierda el objetivo profesional, ya que se centra la actividad del trabajo en otras áreas que no son la persona.

7.2.1.2 Riesgos profesionales. Asociados al Síndrome de Burnout.

Los riesgos profesionales asociados al síndrome de Burnout, las entrevistadas, coinciden en que han tenido situaciones de agotamiento laboral, pero sin llegar a decidir cambiar de puesto de trabajo, por parte de la directora, sí habría cambiado de puesto, pero para poder una visión social en otros ámbitos, como el ámbito educativo, pero no cambiar por encontrarse saturada, por parte de la coordinadora, puede trabajar en el ámbito sanitario, pero de momento prefiere trabajar en los social.

Respecto a la dificultad para realizar obligaciones familiares por la presión laboral el 33% las sufre, mientras el 48% manifiesta que no, y al 24% le resulta indiferente. En referencia a encontrarse agotado por el trabajo el 54% se encuentra agotado frente al 33% que no y un 18% que le es indiferente. La pérdida de interés por el trabajo, el 19% la ha perdido, mientras el 73% mantiene el interés por el trabajo. En relación a sentirse con energía en el trabajo el 51% se siente lleno de energía, frente al 34% que no se siente así.

Figura 15: Riesgos profesionales



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que hay alguno de los indicadores asociados al síndrome de Burnout, en el 54% se siente agotado por el trabajo, sin embargo, encontramos un 73% que mantiene el interés por el trabajo, y la mitad con energía en el trabajo. Si se aportan medidas preventivas, en el caso de los/ las educadores/as, se puede evitar, como define (Morales y Murillo 2015), las consecuencias del síndrome de Burnout..

Estas preocupaciones están en línea con los aportes teóricos sobre el síndrome de Burnout y los riesgos profesionales en el ámbito social. El desgaste profesional, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal, puede ser una consecuencia de la falta de estabilidad laboral y las presiones del trabajo. Es fundamental prestar atención a estos factores y tomar medidas para prevenir y abordar el síndrome de Burnout, brindando apoyo y recursos adecuados a los y las educadores/as.

7.2.1.3 Condiciones ambientales

En el caso de las condiciones de trabajo concretamente en condiciones ambientales se puede observar que un 40.8% de la muestra se encuentra satisfecho frente a un 27.2% que no se encuentra satisfecho.

En referencia a materiales, espacios y equipos necesarios para trabajar, el 48,5 si dispone de lo necesario, mientras el 20,3 no posee lo necesario y a un 32% le es indiferente.

Respecto si se cumplen requisitos de intimidad y confidencialidad, el 46,6 si lo cumplen, mientras que el 32,3 no lo cumplen.

[...] *“Es fundamental tener en cuenta que el trabajo debería realizarse en un ambiente seguro y salubre; las condiciones de trabajo deberían ser compatibles con el*

bienestar y la dignidad humana de los trabajadores y el trabajo debería ofrecer al trabajador posibilidades reales de desarrollar su personalidad y de servir a la sociedad”. Maestu, (2010: 37).

Las buenas condiciones ambientales no superan el 40,8% y en referencia a las entrevistas donde se dan unas buenas condiciones ambientales, como es el caso de la coordinadora, se encuentran con problemas en el diseño del edificio, el cual confluyen las actividades propias del centro como la inserción sociolaboral y se han de compartir con otras actividades, muy importantes, como una entrevista con la familia y conlleva que se rompa el clima tranquilo y de confianza que hay que proporcionar.

En el caso de la directora, siendo un centro pionero en infraestructura en Servicios sociales de Valencia en su creación, no han sido capaces las personas responsables de carácter político que han ido pasando durante este tiempo de adaptar, ampliar, crear o concertar otro espacio para adaptar el centro a la coyuntura que se ha ido dando a través del tiempo.

No se propician en su mayoría de los encuestados unas buenas condiciones ambientales. Esto indica que no existe un ambiente propicio para el cuidado y la atención a las personas atendidas. Esta insatisfacción puede contribuir a la calidad de la atención y al bienestar de los educadores en su labor.

7.2.1.4 Comparar el grado de percepción entre el ámbito público y privado.

Para comparar aquellos que trabajan en el ámbito privado y público desde la se ha analizado desde la pregunta 24 hasta la 38 del cuestionario, se encuentra que tan sólo se encuentra que hubo diferencias significativas en la pregunta sobre el Grado de satisfacción laboral, específicamente en el apartado de gran parte del trabajo que realizo se centra en tareas administrativas y burocráticas. Esto nos indica que las personas de ámbito público tienen una mayor parte del trabajo relacionado con tareas administrativas y burocráticas.

Respecto a las entrevistas realizadas, coinciden con el estudio cuantitativo, siendo las carga administrativa y burocrática mayor en el centro de la directora que la coordinadora.

Otra diferencia considerable entre el ámbito público y privado, que manifiestan las entrevistadas, es la capacidad de resolver ante situaciones que no deben demorarse por son necesarios para trabajar, por ejemplo, ante la falta de material necesario para trabajar,

siendo mucho más resolutivo en el ámbito privado que en el ámbito público, que se encuentra con los procesos burocráticos que hace que se demore más la solución.

En relación a las profesionales entrevistadas, también se destaca los espacios de reflexión, en el ámbito privado, se encuentra integrado el espacio de reflexión de forma trimestral, en cambio, en el ámbito público, no forman parte de su dinámica de trabajo.

7.1.8 Descubrir qué mecanismos de autocuidado o cuidado colectivo tienen las educadoras sociales

Los mecanismos relacionados con autocuidado y el cuidado colectivo que se han propuesto en la investigación se encuentran relacionadas con las seis estructuras profesionales que describen (Lee y Miller 2013) la carga de trabajo y gestión del tiempo, la atención al rol profesional, la atención a las reacciones del trabajo, apoyo profesional, desarrollo profesional y la revitalización y energía.

7.1.8.1. Apoyo de compañeras/os.

En lo que respecta al apoyo percibido por parte de sus compañeros se observa que la gran mayoría de la muestra con un 71.8% cree que está casi siempre o siempre mientras que un 4.9% cree que no tiene dicho apoyo o es muy escaso.

7.1.8.2. Participación ante una situación de conflicto.

El 61% participa en situación de conflicto y cuentan con su participación, el 31% no participa ante esa situación.

7.1.8.3. Ambiente de cooperación.

El 74% disfruta de un ambiente de cooperación entre los educadores en el centro de trabajo y, el 21% considera que no hay un ambiente de cooperación en el centro de trabajo.

7.1.8.4. Disposición de espacios de reflexión.

El 52% dispone de espacios de reflexión en el centro de trabajo y, el 47,6 no lo tiene. En relación a la importancia del espacio de reflexión. En relación a la importancia de tener espacios de reflexión el 57,3% valora de forma positiva los espacios y el 20% no les da importancia a los espacios de reflexión y el 23,3% les resulta indiferente.

7.1.8.5. Código deontológico.

Son conocedores del código deontológico el 94,2% y el 5,8% no conoce el código deontológico profesional, en referencia a la puesta en práctica en el desarrollo profesional el 74,5% lo pone en práctica, mientras que el 22,5% le es indiferente.

7.1.8.6. Comité de ética.

En el 79,6 de los encuestados existe comité de ética y el 20,4 no hay comité de ética. En lo que se refiere a la importancia de los comités de ética el 56,3 es relevante y 27,2 no lo considera importante y un 15,5 le resulta indiferente.

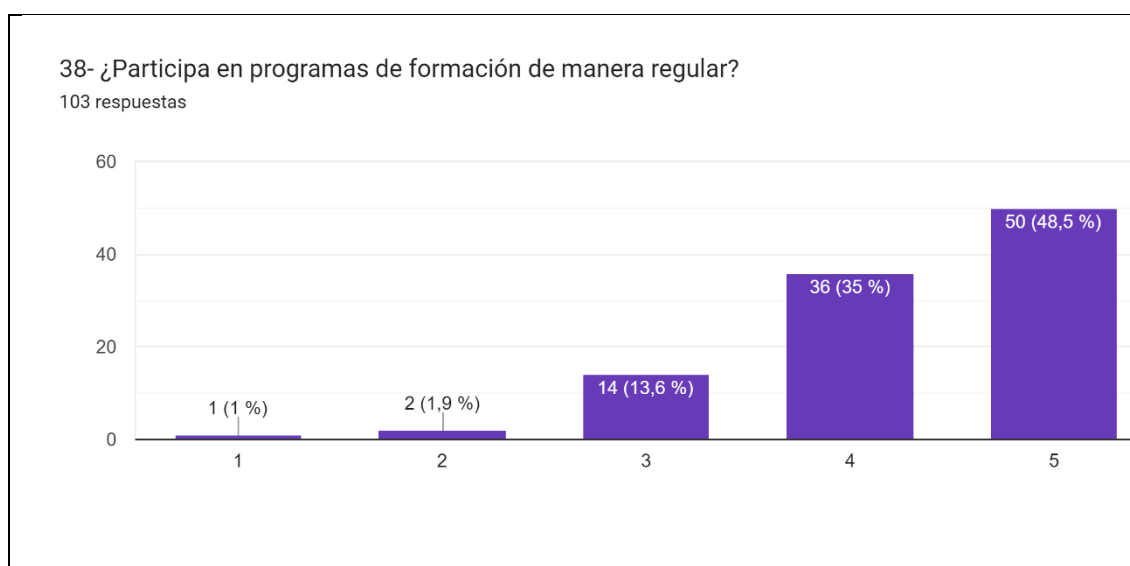
7.1.8.7. Organización en el trabajo.

Para el 69,9% de los encuestados tiene organizado su trabajo, el 10,7 no y el 19,4 le resulta indiferente.

7.1.8.8. Formación

El 83,5% si realiza curso de formación frente al 2,9% que no realiza cursos de formación de forma regular y un 13,6% que le resulta indiferente.

Figura 15: Participación programas de formación



Fuente: Elaboración propia,

En lo referente al autocuidado son bastantes los aspectos en lo que coinciden ambas entrevistadas, la directora lo define como:

“El autocuidado implica aprender a conocerse, vale, conocer, nuestras debilidades, conocer también nuestras virtudes o nuestras potencialidades para poder mejorar esas potencialidades y las debilidades que puedan afectar el trabajo, ser conocedores para intentar neutralizarlos, corregidos o al menos ser conscientes de que están ahí y que pueden afectar al trabajo y, por tanto, ser un elemento de dificultad en ese autocuidado, y conocimiento personal es muy importante”

Se pone en valor en autoconocimiento vs. autocuidado, como expresa Molinier, (2013), cuidarse implica esfuerzo, conocimientos, preguntarse cómo se conoce y se trata al

otro, cooperando y reflexionando conjuntamente. Son precisamente este conjunto de prácticas de cuidado las que están llenas de decisiones donde no hay reglas fijas sino contextuales, que implican reflexión y tiempo improductivo.

La coordinadora define el autocuidado como

... el autocuidado, puede tener tantas formas como personas hay, al final se ha de encontrar tanto espacios como formas de cuidarse a uno mismo y dejar a un lado por un momento el cuidado a los demás, realmente esto es mucho más importante incluso en las mujeres, por las mujeres siempre tenemos ese rol de cuidadoras en la vida personal en la vida laboral, o sea, no es casualidad que el ámbito social haya muchas más mujeres que hombres...

Coincide con la percepción de (Puig, 2015) “sobre las formas que adopta este cuidado se enmarcan en el autoconocimiento y, sobre todo, en el hecho de mantener conductas que reviertan en uno mismo. Cada profesional deberá averiguar qué acciones y qué actividades son más acordes a su persona”.

En palabras de (Lee y Miller, 2013) Para prevenir o paliar el desgaste es importante empezar a centrar la atención en la salud del profesional e ir definiendo límites y marcando pautas sobre la práctica personal y profesional. Diferencian las prácticas de autocuidado en dos dimensiones: las personales y las profesionales.

En este sentido, los aportes teóricos sobre el autocuidado y el cuidado de los equipos adquieren relevancia. Es necesario que los educadores también se sientan cuidados para poder brindar un cuidado de calidad a las personas atendidas. El autocuidado personal y profesional debe ser una prioridad en el ámbito social, estableciendo límites, pautas y estrategias para prevenir el agotamiento y mantener el bienestar.

Profundizando en el tema de formación, desde la organización no se ha realizado ningún curso sobre el autocuidado, en ninguna de las dos entrevistadas.

En lo que respecta al código deontológico, si marcan diferentes visiones entre las dos, para la directora, si lo considera un recurso del autocuidado

...Yo creo que sí, hablaba antes de la importancia de la reflexión, y la reflexión no solo significa al menos para mí pues estar ahí con un pensamiento libre, si no referirnos también no, hay que recordar en que Marco profesional nos movemos las normas por las que nos hemos de regir.

Sin embargo, para la coordinadora considera que el código deontológico

... diría que va más orientado a cuidar la profesión, que a cuidar a la persona y que al final el objetivo final del Código Deontológico es el respetar la profesión el de hacerla valer y el cuidarla tanto para con profesionales, como para con pacientes, pero no desde el autocuidado,

En relación a los comités de ética y espacios de reflexión, hay una discrepancia por desconocimiento de los comités de ética por parte de la coordinadora, no es así en los espacios de reflexión, donde están de acuerdo en su necesidad para el autocuidado. En el centro de la directora, no hay establecido el espacio de reflexión en concreto, salvo la dinámica de trabajo de las comisiones de las distintas áreas.

En este sentido, la ética del cuidado cobra relevancia. El cuidado en el ámbito social implica una relación amorosa y preocupación por las personas y realidades significativas. Los educadores sociales no solo se ocupan de satisfacer las necesidades de los demás, sino que también deben cuidarse a sí mismos y mantener un equilibrio entre su propia salud y bienestar y las responsabilidades profesionales.

En cambio, en el centro de la coordinadora sí que está establecido como una dinámica de trabajo un espacio de convivencia por parte del personal del centro cada tres meses

...Nosotros tenemos algo que es literalmente los espacios reflexión que es unas jornadas internas que hacemos trimestralmente donde tiene una parte un poco más de organización o programación estructural y luego otra parte que es del equipo profesional que es un poquito de valorar cómo ha funcionado hasta ahora, si ha habido algún hecho concreto, un poco más llamativo, donde no hemos funcionado como tocaba, pues establecer protocolos, ver que no está funcionando para cambiarlo y un poquito de autocritica del equipo y bueno por supuesto pues que se estaba haciendo bien, no todo va a ser autocritica, y un poquito de poder establecer esos cambios y reflexionar sobre cómo estamos trabajando y si lo estamos haciendo bien, porque al final, lo único que queremos es hacer lo mejor que podemos con las personas con las que intervenimos y si no vamos revisando cada equis tiempo nuestros protocolos de actuación podemos caer simplemente en tener automatizado esto se hace así así así que a lo mejor para esas personas no es lo mejor entonces eso es lo que revisamos trimestralmente

En relación al grado de autocuidado, la ética y los espacios de reflexión (Román, 2016: p. 23) “la ética en los servicios sociales pretende mejorar la autorreflexión como la reflexión sobre las prácticas que se llevan a cabo”. Los espacios de reflexión permiten poner en práctica una ética aplicada, que surge de una teoría reflexiva generada en los espacios de reflexión por y para los profesionales, es una alianza de teoría y práctica que evita instalarse en la queja permanente de los profesionales.

Sin embargo, es importante destacar que el cuidado y el autocuidado no son responsabilidades individuales exclusivas de los educadores sociales. Las condiciones de

trabajo y el entorno organizacional también desempeñan un papel fundamental en el bienestar de los profesionales. Las condiciones laborales saludables, que incluyen una carga de trabajo razonable, apoyo emocional, participación en la toma de decisiones y un clima organizacional positivo, son fundamentales para prevenir el agotamiento y promover el bienestar de los educadores sociales.

7.2 Propuestas de mejora por parte de las entrevistadas.

En la entrevista se establece un apartado de propuestas de mejora, con la finalidad de profundizar en aspectos relevantes del cuidado profesional y autocuidado.

Ambas coinciden en trabajar e implementar programas que potencien el autocuidado y cuidados profesionales, espacios de desahogo para el personal profesional.

Ante la incidencia de los autocuidados se pregunta que dimensiones trabajaría para el autocuidado.

La directora lo centra

... en el conocimiento las fortalezas y las debilidades que cada uno tenemos, pensadas desde el punto de vista del trabajo no en otros ámbitos lo que aquí puede ser una debilidad a lo mejor en el plano personal o de relaciones familiares no lo es, si no visto desde ese punto de vista para reconocerlas saber... forman parte de nosotros... como equipo teniendo en cuenta que para eso es imprescindible que haya respeto, reconocimiento de los otros y discreción, ...las dinámicas de equipo hablando de una de las herramientas que hay para trabajar los autocuidados y las relaciones

Por otra parte, la coordinadora destaca

... la identificación de emociones, la identificación de estados de estrés muchas veces y aún que estés un estado de estrés prolongado la persona ni siquiera sabe que esto, como periodos de ansiedad, también periodos de ánimo decaído, no es ser capaz de identificar que llevo un mes que llegó del trabajo descanso y lo siguiente que hago es levantar mañana para trabaja, eso no es vivir, y muchas personas no identifican porque es que estoy cansado, es que el trabajo me tiene muy cansado y eso habrían podido acabar en un principio de depresión y de nuevo situaciones mucho más graves, entonces para mí lo primero sería identificar aprender a identificar, una vez que seamos identificar pasaríamos a la parte de gestión y herramienta.

8. Discusión

En el presente estudio se pretende describir una modesta radiografía del personal que trabaja en el ámbito de educación social en la Comunidad Valenciana y, sobre todo, describir la situación laboral en referencia a los cuidados profesionales y el autocuidado.

Se pretende también realizar una comparación entre los y las profesionales que trabajan en el sector público y el sector privado.

Al analizar los resultados obtenidos a través de la recopilación de información de los educadores, podemos establecer algunas conexiones y contrastes con los aportes de los autores mencionados en el marco teórico, las hipótesis plantadas y los objetivos propuestos.

Respecto *al grado de percepción sobre los cuidados profesionales que tienen los y las educadores/as sociales por parte de la institución en la que trabaja* es bajo, el 53% no se siente cuidado, por tanto, se cumple la primera hipótesis que se plantea en la investigación, los educadores sociales no se sienten cuidados profesionalmente por la institución en la que trabajan. Esto está en línea con lo planteado por Román (2016), quien resalta la necesidad de que los cuidadores también se sientan cuidados

En relación al interés por *descubrir qué mecanismos de autocuidado o cuidado colectivo tienen los educadores sociales*. Los resultados revelan que parte de los encuestados carecen de suficiente información y recursos para llevar a cabo prácticas efectivas de autocuidado, este resultado coincide con lo expresado por Lee y Miller, (2013) que ponen de manifiesto que ha sido un gran desconocido durante mucho tiempo en el marco de los profesionales del ámbito Social. En relación a las variables planteadas en esta investigación nos muestra que sí, los y las educadores/as sociales son conocedoras de mecanismos de autocuidado y son utilizados por parte de los encuestados, en el estudio queda de manifiesto que hay un mayor cuidado colectivo el 71,8% tiene el respaldo de sus compañeros, siendo el mismo dato en el que predomina el ambiente de cooperación, la participación ante un reto o una situación compleja es del 59,2%. El cuidado colectivo se encuentra relacionado con el concepto de Puig, C, (2016) sobre “cuidarse a uno mismo es cuidar del propio equipo, reconociendo la necesidad de un espacio y un tiempo para el grupo, en los que poder poner en común las experiencias de atención a las personas y compartir las ansiedades inherentes a la práctica. Otra forma de cuidado es la renovación del conocimiento y la formación continua. Mecanismos de autocuidado conocidos y puesto en práctica por los y las educadores/as sociales.

Esto está en línea también se expresa (Molinier, 2013), cuidarse implica esfuerzo, conocimientos, preguntarse cómo se conoce y se trata al otro, cooperando y reflexionando

conjuntamente. Son precisamente este conjunto de prácticas de cuidado las que están llenas de decisiones donde no hay reglas fijas sino contextuales, que implican reflexión y tiempo improductivo.

Por tanto, el autocuidado y el cuidado colectivos son mecanismos que contribuyen a nuestro bienestar profesional y genera cuidados profesionales, dentro del sistema profesional en el eje entre profesionales, y actúa de forma preventiva hacia posibles indicadores del síndrome de Burnout.

Respecto *a los conflictos entre la organización y el personal que desarrolla su trabajo* de *riesgos profesionales asociados al síndrome de Burnout* se identifican preocupaciones en relación a la estabilidad laboral y la satisfacción en ese aspecto.

Los resultados obtenidos el estudio de (Aragón 2005) indican la marcada tendencia a manifestar una baja realización personal por el trabajo entre los profesionales de los Servicios Sociales de la provincia de Valencia. Como consecuencia, puede resultar frecuente que aparezcan pensamientos de fracaso profesional, sentimientos de insatisfacción con los resultados del trabajo y falta de eficacia personal que conducen a una disminución de las expectativas personales y al desengaño profesional. No coinciden con los resultados de la presente investigación, ya que, el 73% mantiene el interés por el trabajo y el 68% se siente realizado profesionalmente. Los resultados se aproximan a los obtenidos en la presente investigación, siendo el ítem que hace referencia a la realización profesional, el 21,35% se encuentra totalmente de acuerdo y el 46,3 de siente de acuerdo.

Si bien los resultados no proporcionan información directa sobre la prevalencia de este síndrome en los encuestados, se evidencia la necesidad de abordar estas preocupaciones y promover condiciones laborales más favorables.

Aunque existe una mejora de la situación de los profesionales de los servicios social en la provincia de Valencia respecto del estudio realizado por Aragón (2005) debe prevalecer el interés por parte de las instituciones para que el porcentaje de insatisfacción laboral se reduzca porcentajes mínimos.

9. Futuras líneas de investigación

En base a los resultados y reflexiones obtenidas, se identifican varias líneas de investigación que pueden ser exploradas en el futuro para profundizar en el tema del bienestar y el cuidado en el ámbito social.

Una posible línea de investigación sería examinar en mayor detalle las preocupaciones identificadas en relación a la estabilidad laboral y el agotamiento profesional de los y las educadores/as sociales. Sería interesante investigar las causas subyacentes de estas preocupaciones y cómo afectan la calidad del cuidado brindado a las personas atendidas. Además, se podría explorar el impacto de diferentes estrategias de apoyo y recursos en la prevención del agotamiento y la promoción del bienestar en el ámbito laboral.

Otra línea de investigación relevante sería investigar las condiciones de trabajo y el entorno organizacional en el ámbito social. Esto podría implicar examinar cómo diferentes factores, como la carga de trabajo, la participación en la toma de decisiones, el apoyo emocional y el clima organizacional, influyen en el bienestar y la calidad del cuidado de los y las educadores/as sociales. Se podrían explorar intervenciones y políticas que promuevan condiciones laborales saludables y que fomenten un entorno de trabajo positivo.

Asimismo, sería interesante investigar en mayor profundidad el concepto de autocuidado personal y profesional en el ámbito social. Se podrían explorar las prácticas y estrategias de autocuidado utilizadas por los y las educadores/as sociales y su impacto en su bienestar y desempeño laboral. Además, se podría investigar cómo se puede fomentar y promover el autocuidado dentro de las instituciones y en la formación académica de los profesionales.

Otra área de investigación importante podría ser la continuidad de los puestos de trabajo creados con el contrato programa, en la administración local, la mayoría en diciembre de 2024 finaliza, comprobar si se ha creado puestos estructurales, qué ayuntamientos lo han consolidado.

Por último, sería valioso realizar investigaciones comparativas que analicen el bienestar y el cuidado en el ámbito social en diferentes contextos nacionales. Esto permitiría comprender cómo factores culturales, políticos y organizativos influyen en la calidad del cuidado y el bienestar de los educadores sociales.

En conclusión, estas posibles líneas de investigación ofrecen oportunidades para avanzar en el conocimiento sobre el bienestar y el cuidado en el ámbito social. Al abordar estas áreas de estudio, se podrá generar evidencia que respalde la implementación de políticas y prácticas que promuevan el bienestar de los y las educadores/as sociales y garanticen una atención de calidad para las personas atendidas.

11. Conclusiones

La realización de la investigación me ha permitido conocer y comprender la situación en relación a los cuidados profesionales y el autocuidado de los y las educadoras sociales en la CV.

Respecto a los resultados obtenidos y las reflexiones realizadas, se pueden extraer diversas conclusiones significativas sobre el estudio realizado. En primer lugar, se observa una marcada presencia de mujeres en la profesión de educadores sociales, con una concentración predominante en la franja de edad de 40 a 49 años. Estas características demográficas pueden brindar información relevante sobre la composición de este sector profesional y las posibles implicaciones en términos de género y generación.

Además, se destaca la diversidad de ámbitos y servicios en los que trabajan los y las educadores/as sociales, lo cual refleja la amplia variedad de roles y responsabilidades que desempeñan en su práctica profesional.

En cuanto a los aspectos positivos identificados, se evidencia que existen buenos canales de comunicación entre los profesionales y se recibe la comunicación necesaria desde la dirección en la mayoría de los casos. Sin embargo, también se han identificado preocupaciones significativas, especialmente en relación a la estabilidad laboral y la satisfacción en ese aspecto. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar las necesidades laborales y emocionales de los educadores sociales, incluyendo la promoción de una mayor estabilidad y seguridad en el empleo.

En relación al primer objetivo, conocer el grado de percepción de cuidados profesionales que tienen las/los educadoras/es sociales por parte de las instituciones u organizaciones en las que trabajan. el 54% no se siente cuidado por su organización en la

que trabaja. Por tanto, los y las educadores/as no se sienten cuidados por la institución, organización o empresa donde trabaja, con lo cual, la primera hipótesis se cumple.

Asimismo, se destaca la relevancia del autocuidado personal y profesional en el ámbito de la educación social. Si bien se reconoce su importancia, se evidencia que el autocuidado es un aspecto que a menudo se descuida en esta profesión. Por lo tanto, se requiere una mayor atención y énfasis en el desarrollo de prácticas de autocuidado y estrategias que promuevan el bienestar integral de los y las educadores sociales, tanto por el propio autoconocimiento, como por las instituciones para que sean facilitadoras y promotoras del autocuidado.

En lo que respecta al síndrome de Burnout, constituye una preocupación significativa en el colectivo de la educación social. Los y las educadores/as sociales pueden experimentar agotamiento emocional, despersonalización y disminución del desempeño debido al estrés crónico en su trabajo, por su exposición diaria a las situaciones de crisis que se vive diariamente en su trabajo. Por tanto, es fundamental implementar estrategias de prevención y abordaje del síndrome de Burnout, así como promover un entorno laboral saludable que propicie el bienestar y la salud mental de los y las educadores/as sociales.

Se destaca también, la influencia de las condiciones de trabajo y el entorno organizacional en el bienestar de los educadores sociales. Estos factores tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral, la calidad del cuidado brindado y la permanencia de los profesionales en la profesión. Por tanto, se requiere una mayor atención a la mejora de las condiciones laborales y la promoción de un entorno organizacional positivo y de apoyo.

Asimismo, es relevante reconocer la importancia de la investigación previa en el tema y contrastar los resultados con estudios anteriores. Al hacerlo, podemos identificar tendencias, corroborar o refutar hallazgos anteriores y contribuir al conocimiento acumulado sobre el bienestar y la calidad del cuidado en el ámbito social. En definitiva, la reflexión sobre los resultados obtenidos nos insta a tomar acciones concretas para mejorar las condiciones laborales, promover el autocuidado y garantizar la calidad del cuidado en el ámbito social. La colaboración entre educadores sociales, instituciones y políticas públicas es fundamental para lograr cambios positivos y sostenibles en el ámbito

social. Al hacerlo, estaremos contribuyendo a una sociedad más justa y equitativa, donde se valore y cuide tanto a las personas atendidas como a los profesionales que brindan su apoyo y cuidado

Este estudio proporciona una modesta radiografía sobre el bienestar y el cuidado profesional hacia los y las educadores/as sociales, destacando la necesidad de abordar preocupaciones como el agotamiento profesional, promover prácticas de autocuidado y mejorar las condiciones laborales, así como, las condiciones ambientales. Estas conclusiones ofrecen un punto de partida para la implementación de políticas y prácticas que promuevan el bienestar de los y las educadores/as sociales y, en última instancia, se mejora la calidad del cuidado que se brinda a las personas atendidas.

12. Bibliografía

- Aigner, M. (2005). El cuestionario. *La sociología en sus escenarios*, (11).
- Alarcón, J. A. O., López, J. R. R., & Palma, H. G. H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Academia & Derecho*, (14), 155-175.
- Aragón, J. L., (2005). El Síndrome de quemarse por el trabajo en diversos grupos profesionales de los Servicios Sociales de la provincia de Valencia. Jornada “El síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales”. Servicios de Acción Social de la Diputación de Valencia.
- Arguedas-Arguedas, O. (2009). La pregunta de investigación. *Acta Médica Costarricense*, 51(2), 89-90.
- Babatava-Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa*. F. U. Andina., Ed.
- Barrera, E.; Malagón, J.L. & Sarasola, J.L. (2015). Trabajo Social, su contexto profesional y el síndrome de Burnout. *Comunitania, Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 9, 51-71.
- Bélanger, P., y Gelpi, E. (1994). Lifelong Education Education Permanente. *International Review of Education*, 40(3-5).
- Benito-Oliver, E. (2011). Arranz Carrillo de Albornoz P, Cancio López H. *Herramientas para el autocuidado del profesional que atiende a personas que sufren*. *FMC*, 18(2), 59-65.
- Chaves – Montero, A. (2018) La utilización de una metodología mixta en investigación social en K. Delgado, W. Gadea, S. Vera (Ed.), *Rompiendo Barreras en la Investigación*. Ediciones UTMACH.
- Escalona, E. (2006). Relación salud-trabajo y desarrollo social: visión particular en los trabajadores de la educación. *Revista Cubana de Salud Pública*, 32(1), 0-0.

- García-Moyano, L. (2015). La ética del cuidado y su aplicación en la profesión enfermera. *Acta Bioethica*, 21(2), 311–317.
- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- Hernández, R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2002). Metodología de la Investigación. Tercera Edición McGraw-Hill. México DF.
- Hoyos, F. (2014). Los educadores y educadoras sociales: la profesión de la paciencia.
- Larbán, V. J. (2010). Ser cuidador; el ejercicio de cuidar. Cuadernos de psiquiatría y psicoterapia del niño y del adolescente, 2010; 50, 55-99. Recuperado de:
<https://www.seypna.com/documentos/articulos/ser-cuidador-ejercicio-cuidar.pdf>
- Lee, JJ y Miller, SE (2013). Un marco de autocuidado para trabajadores sociales: construir una base sólida para la práctica. *Familias en Sociedad*, 94 (2), 96-103.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, *Boletín Oficial del Estado*, 294, de 6 de diciembre de 2018.
<https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3>
- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana,
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2019-3489>
- Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. Lopezosa C, Díaz-Noci J, Codina L, editores *Metodos Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social*, 1. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra; 2020. p. 88-97.
- Nicolaci, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). *Hologramática*, 8(2), 3-48.
- Núñez, V. (2004). Una aproximación epistemológica a la pedagogía social y sus escollos de actualidad: de las tecnociencias al tecnopoder. In *I Congreso Iberoamericano de Pedagogía Social y XIX Seminario Interuniversitario de Pedagogía Social* (Vol. 8, pp. 1-20).
- Maestu, Á. (2010). Relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo e indicadores de mobbing.
- Martínez Pérez, A., & Lezcano Barbero, F. (2020). Satisfacción profesional de los educadores sociales: factores de influencia. *Bordón. Revista de Pedagogía*, 72(2), 99–118.
<https://doi.org/10.13042/bordon.2020.72172> ESTADO DE LA CUESTION
- Maslach, C. & Jackson, S. E. The measurement of experienced burnout. *J Organ Behav*. 1981; 2(2):99-113.
- Molinier, P. (2013). *Le travail du care* (pp. 222-pages). Paris: La Dispute.

- Morales, L., y Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Petrus, A. (1994). Los estudios universitarios de Educación Social: estrategias de actuación. *El Educador Social: Profesión y Formación Universitaria*, 45–60.
- Puig, C. (2011). La supervisión en los equipos de Servicios Sociales: una oportunidad para la reflexión, el pensamiento y el cuidado de los profesionales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 123–133.
- Puig-Cruells, C. (2015). Diez propuestas para cuidarse y cuidar en las profesiones sociales. Hacia la construcción de una cultura del cuidado en los profesionales.
- Puig Cruells, C. (2016). La supervisión en la acción social: una oportunidad para el bienestar de los profesionales. *La supervisión en la acción social*, 1-164.
- Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE. *Diario Oficial de la Unión Europea*, nº L119/1, de 04 de mayo de 2016.
- Rodríguez Izquierdo, R. M. (2014). Estudio sobre el proceso de integración laboral de las educadoras y educadores sociales en Andalucía. REOP - Revista Española De Orientación Y Psicopedagogía, 22(3), 314–328. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.22.num.3.2011.11284> ESTADO DE LA CUESTIÓN NUEVO
- Rotger, A. P. (1997). Concepto de educación social. *Pedagogía social*, 21, 9-39.
- Román, B. (2016). *Ética de los servicios sociales*. Herder Editorial.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *RH Sampieri, Metodología de la Investigación*, 22.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Sanchiz, D. C. (2017) El Paraguas de la Vocación: *Apuntes Sobre La Salud Laboral Del/a Educador Social*. *Revista de la Educación Social* Número 24 pag.143-148. <https://eduso.net/res/wp-content/uploads/documentos/846.pdf>
- Waldow, V. R. (2014). Cuidado humano: la vulnerabilidad del ser enfermo y su dimensión de trascendencia. *Index de Enfermería*, 23(4), 234-238.

13. Anexos

Anexo I. Formulario de consentimiento informado



Hoja de consentimiento informado

Título del estudio: El cuidado profesional y el autocuidado en los y las educadores/as sociales
Datos de contacto del investigador/a principal: **M. Dolores Catalá Álvarez**
Grupo de investigación, en su caso:

Yo¹ con NIF/NIE/Pasaporte

- He leído la hoja de Información al participante sobre el estudio de la que se me ha entregado una copia.
- He podido preguntar y resolver mis dudas sobre el estudio y mi participación.
- Comprendo mi participación en el estudio de acuerdo con aquello que expresa la hoja de información al participante sobre el estudio y de las respuestas a mis preguntas, así como los riesgos y beneficios que comporta.
- Acepto que mi participación es voluntaria y doy libremente mi conformidad para participar en el estudio.
- Conozco que me puedo retirar en cualquier momento de participar en el estudio sin que ello me pueda causar ningún perjuicio.
- Estoy informado sobre el tratamiento que se realizará de mis datos personales.
- Doy mi consentimiento para el acceso y utilización de mis datos en las condiciones detalladas en la hoja de información al participante sobre el estudio.

Sí No

- ² Doy mi consentimiento para la difusión de mis datos personales junto con la publicación de los resultados del estudio.

Sí No

- Una vez finalizada la investigación, es posible que los datos obtenidos sean de interés para otros estudios relacionados. En relación con esto, se ofrecen las opciones siguientes:

NO autorizar el uso de sus datos en otros proyectos de investigación relacionados.

Sí autorizar el uso de sus datos en otros proyectos de investigación relacionados.

³ Y para expresar este consentimiento, el participante firma en la fecha y el lugar esta hoja de consentimiento:

¹ Indicar el nombre y apellidos del participante.

² Sólo si en los resultados del estudio que se publicarán aparece el nombre de las personas o datos que permitan identificar a la persona, así como su imagen o su voz sin técnicas de anonimización.

³ Si el participante puede prestar libremente el consentimiento utilizar este redactado hasta la siguiente nota cuyo redactado se puede eliminar.

Firma del participante

⁴ Y para expresar este consentimiento, el representante legal del participante firma en la fecha y el lugar esta hoja de consentimiento:

Nombre del representante legal.....

Relación del representante legal con el participante

Firma del representante legal

⁴ Si el participante no puede leer o escribir, es menor de 14 años o por cualquier otro motivo no puede prestar libremente el consentimiento, es necesario que su consentimiento lo preste el tutor/a o representante legal. En este caso, utilizaremos el redactado y eliminaremos el correspondiente a la nota anterior.

**Proyectos de investigación / Tesis doctorales / Trabajos de Fin
de Máster / Trabajos de Fin de Grado de la URV**

Información básica de protección de datos

Información básica sobre protección de datos (formato tabular)

INFORMACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Responsable	El responsable del tratamiento de sus datos personales es la Universitat Rovira i Virgili con CIF Q9350003A y con domicilio fiscal en la calle de Escopladors , s/n, 43003 de Tarragona.
Finalidad	Participar en ⁵ en los términos que se describen en la hoja de información al participante. En el caso de que el estudio prevea la publicación, difusión y reutilización de los resultados obtenidos incluyendo datos personales, los datos personales serán utilizados para esta finalidad siempre que el interesado/a haya concedido su consentimiento.
Derechos	Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición al tratamiento, mediante un escrito dirigido al Registro General de la URV en la misma dirección del domicilio fiscal o mediante su presentación en el Registro General de la Universidad, presencial o telemáticamente, según se indica en https://seuelectronica.urv.cat/registre.html .
Información adicional	Puede consultar información adicional sobre este tratamiento de datos personales denominado ⁶ y sus derechos en el Registro de Actividades del Tratamiento de la URV publicado en https://seuelectronica.urv.cat/rgpd , donde también se puede consultar la Política de Privacidad de la URV. Así mismo, puede consultar esta información en la Hoja de Información al participante sobre el estudio. Adicionalmente, puede presentar a nuestros delegados de protección de datos cualquier consulta sobre protección de datos personales en la dirección de correo electrónico del dpd@urv.cat .

⁵ Indicar "el proyecto de investigación" en el caso de que se trate de un proyecto de investigación, "el estudio de la Tesis Doctoral" en el caso de que se trate de una tesis doctoral o "el estudio del Trabajo Final de Grado o de Máster" en el caso de que se trate de un TFG o TGM.

⁶ Indicar en cursiva "Proyectos de investigación de la URV", "Trabajos de Final de Grado o de Máster de la URV" o "Tesis Doctorales de la URV" según corresponda.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Anexo II. Declaración responsable sobre los aspectos éticos.



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Declaración responsable sobre los aspectos éticos del Trabajo de Fin de Máster (TFM) / Trabajo de Fin de Grado propuesto

Los aspectos éticos son fundamentales para la Universitat Rovira i Virgili. Por ello, es necesario que realice la siguiente evaluación ética sobre su trabajo de fin de máster (TFM) / trabajo de fin de grado (TFG). Responda **SÍ** / **NO** a las preguntas que se detallan a continuación. Si todas sus respuestas son **NO**, no se necesitan más detalles. Si, en cambio, responde **SÍ** a alguna de las preguntas siguientes, es necesario, según objeto de estudio i comité de evaluación y seguimiento competente:

- CEIm-IISPV:..... Informe favorable
- CEEA:..... Informe favorable
- CEIPSA:..... Declaración responsable y compromiso formal del profesorado y alumnado implicado por lo que se refiere al seguimiento de la normativa aplicable, según consta al final del documento.

Nombre del profesor/a responsable:

Cristina García Moreno

Nombre del alumno/a:

Mª Dolores Catalá Álvarez

Titulación:

Máster en Innovación en la Intervención Social y Educativa

Título del **TFM** / **TFG** (marque la casilla que corresponda)

Breve descripción del TFM / TFG (máx. 1000 caracteres, espacios incluidos):

Es una investigación que tiene como objetivo general conocer el grado de percepción que tienen los/las educadores/as sociales sobre cuidados profesionales aplicados por la empresa, institución o administración en la que trabaja, así como de los conocimientos que tienen sobre su propio autocuidado. La muestra son las/los educadoras/es colegiados de la Comunidad Valenciana, se hará la difusión a través del Colegio profesional de la Educación social.

Indique si el TFM / TFG que quiere desarrollar incluye alguno de estos aspectos.

Apartado	Sí	No
1. Embriones / fetos humanos		
¿Implica células madre embrionarias humanas (CMEH)?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Implica el uso de embriones humanos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Implica el uso de tejidos / células fetales humanas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



2. Seres humanos		
¿Implica la participación de seres humanos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Son voluntarios en el ámbito de las ciencias sociales o las humanidades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Son personas incapacitadas para dar su consentimiento informado?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• ¿Son individuos o grupos vulnerables?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• ¿Son menores de edad?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• ¿Son pacientes?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• ¿Son voluntarios sanos para estudios médicos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Implica intervenciones físicas en los participantes?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Células / tejidos humanos		
¿Implica células o tejidos humanos (diferentes de los embriones / fetos humanos de la sección 1)?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Datos de carácter personal y privacidad		
¿Implica la recogida o tratamiento de datos personales?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• ¿Implica la recogida o tratamiento de datos personales sensibles, como, por ejemplo, salud, vida sexual, raza, opinión política, convicciones religiosas o filosóficas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• ¿Implica el tratamiento de información genética?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• ¿Implica el seguimiento u observación tecnológico de los participantes (tales como datos de vigilancia o localización, y datos WAN, tales como dirección IP, MAC, cookies, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Implica un tratamiento de datos personales recopilados previamente a este TFG/TFM (uso secundario)?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Animales		
Implica experimentación con animales	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Países terceros		
En caso de que se desarrolle, de manera total o parcial, en países que no pertenecen a la Unión Europea, ¿el proyecto de I+D+i plantea problemas potenciales de ética?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Tiene previsto utilizar recursos locales (por ejemplo, muestras de tejidos animales o animales, material genético, animales vivos, restos humanos, materiales de valor histórico, muestras de fauna o flora en peligro de extinción, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Tiene previsto importar material (incluidos los datos personales) de países que no pertenecen a la Unión Europea en la Unión Europea?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Tiene previsto exportar material (incluidos los datos personales) desde la Unión Europea a países que no pertenecen a la Unión Europea?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



En caso de que el proyecto genere beneficios e implique países de bajos ingresos o bajos ingresos medios, ¿tiene previsto las acciones de reparto de beneficios?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Podría la situación en el país poner en riesgo a los participantes?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. Medio Ambiente / Salud y protección		
¿Implica el uso de elementos que pueden causar daños al medio ambiente, animales o plantas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Trata sobre la fauna o flora en peligro de extinción o áreas protegidas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Implica el uso de elementos que pueden causar daños a los humanos, incluido al personal investigador?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Uso dual		
¿Implica productos de doble uso en el sentido del Reglamento 428/2009 ¹ u otros artículos para los cuales se requiere autorización?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9. Foco exclusivo sobre aplicaciones civiles		
¿Podría necesitar aclaraciones en relación con un enfoque exclusivo sobre aplicaciones civiles?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10. Uso malintencionado de los resultados		
¿Tiene potencial para que sus resultados sean utilizados erróneamente?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11. Otros aspectos éticos		
¿Hay algún otro aspecto ético que debería ser tomado en consideración? Especifique, por favor:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Confirmamos que hemos valorado todos los aspectos éticos descritos más arriba y que, en caso afirmativo, los firmantes nos comprometemos formalmente, según objeto de estudio y comité de evaluación y seguimiento competente, a:

- CEIm-IISPV:.... Elaborar una descripción de los problemas éticos implicados y la documentación requerida, de acuerdo con las indicaciones de la "Guía del investigador/a".
- CEEA:..... Elaborar una descripción de los problemas éticos implicados y la documentación requerida, de acuerdo con las indicaciones de la "Guía del investigador/a".

¹ Productos de doble uso son aquellos productos, incluido el soporte lógico (*software*), y la tecnología que puedan destinarse a usos tanto civiles como militares y que incluyen todos los productos que puedan ser utilizados tanto para usos no explosivos como para ayudar a la fabricación de armas nucleares u otros dispositivos nucleares explosivos. Véase [Reglamento CE 428/2009 del Consejo de 5 de mayo de 2009](#).



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

- CEIPSA: Actuar de acuerdo con la normativa aplicable en el caso de que el trabajo en cuestión tenga implicaciones éticas y respetar las recomendaciones éticas que emanen de este Comité.

Seguir las directrices establecidas en la "Guía del investigador/a" y la "Guía sobre protección de datos personales en los Trabajos de Fin de Grado y Máster de la Universidad Rovira i Virgili".

Respetar la confidencialidad de los datos personales que se puedan obtener en la actividad de I+D+i, tanto en lo referente al uso académico como a la difusión pública de los mismos. Si consideramos que algún resultado de la actividad de I+D+i pudiera llegar a afectar o pudiera ser de interés para las personas o colectivos participantes, lo comunicaremos con antelación.

No utilizar los datos personales obtenidos en el proyecto para otros estudios distintos. En este último supuesto, solicitaremos antes el correspondiente permiso de este Comité.

Localidad,

Cristina García
Moreno - DNI
72531055A
(TCAT)

Firmado digitalmente
por Cristina García
Moreno - DNI 72531055A
(TCAT)
Fecha: 2023.04.20
11:36:41 +02'00'

Firmado por MARIA DOLORES
CATALA ALVAREZ -
NIF:***4238** el día
19/04/2023 con un
certificado emitido por
ACCVCA-120

Firma del profesor/a responsable

Firma del alumno/a

Nota: una vez rellenado, convertir el documento a formato PDF, firmar digitalmente y enviar a carlos.garcia@urv.cat

Anexo III Entrevista nº1

Transcripción de las entrevistas realizadas. Acompañado del enlace que permite acceso a la grabación de la entrevista.

Entrevista nº 1

INFORMACION DE LA ENTREVISTA

Fecha: 25 julio de 2023



Lugar: Despacho de dirección de CMSS

Observaciones: Se contactó con la dirección del CMSS donde trabajo para realizar la entrevista, se fijó un día para su realización. Es una entrevista semiestructurada y las preguntas están dirigidas a conseguir los datos de una forma más ampliada y desde una perspectiva de dirección de equipos. Mi intención es intervenir lo menos posible para que se exprese con libertad.

Comenzamos la entrevista número uno del Trabajo Fin de Máster relacionado con el grado de percepción de los cuidados profesionales de los y las educadoras sociales.

Categoría sociodemográfica

Sexo: femenino

Edad: sesenta y dos

Lugar de residencia: Valencia

Formación académica: licenciada en psicología

Colegiada: sí

Organización o entidad: Ayuntamiento de Valencia

Estructura funcional dentro de la ley de Servicios sociales: Atención Primaria Básica.

Puesto que desempeña: directora de un Centro de Servicio sociales

Tiempo que lleva desarrollando el puesto: desde 1991 en distintos centros, pero en puestos de dirección.

Categoría de las condiciones laborales

Condiciones laborales en las que se encuentran aquí tanto que quede reflejado tu propia condición laboral como el equipo en el que diriges más necesario vamos a

comenzar por las condiciones ambientales y espacio de trabajo por ejemplo las condiciones ambientales en relación a la iluminación ruido o temperatura ¿cómo lo consideras?

Bueno, pues, el conjunto del centro ha empeorado en cuanto a sus condiciones, cuando se constituyó este equipo que éramos pocos profesionales era el mejor centro de la ciudad, el más novedoso, pero en la medida que hemos ido asumiendo competencias ampliando plantilla y rediseñando espacio en el centro para poder prestar una atención al público adecuada, pues al final, tal y como está configurado el equipo con 35 personas pues diríamos que el contexto de trabajo a nivel de ambiente no es el más adecuado, la iluminación no es la más adecuada, no se dispone tampoco de espacios suficientes espacios para desarrollar el trabajo, por tanto, serían necesarias mejoras, hay que hacer un esfuerzo de adaptación.

-vale bueno al respecto al espacio, ya lo has comentado que no se dan, no se cumplen requisitos de intimidad y confidencialidad para para hacer las intervenciones-, no se reúnen esos requisitos ni para el trabajo personal y profesional que es necesario, porque al final, redactar informes, organizar el propio trabajo, el propio tiempo de trabajo, requiere de tranquilidad para poderlo desarrollar, y no se dan esas condiciones, porque se comparten espacios y, porque no hay espacio suficiente para atención al público y garantizar la intimidad.

En lo referente a materiales y equipos y, materiales según sea, tienen todos los materiales necesarios y los equipos

Bueno, si disponemos de materiales, aunque a veces un poco en precario, porque bueno, como esta es una gran organización, donde hay departamentos distintos con competencias distintas, pues a veces, es costoso o tardamos en tener el equipamiento necesario, hablando de tecnologías, en cuanto al mobiliario, pues bueno, no es el más adecuado, seguimos teniendo mobiliario desde el año 1991 que se diseñó el centro y, siguen habiendo profesionales que no tienen el mobiliario adecuado, ni las mesas, ni las sillas ergonómicas, porque ha habido una falta de previsión a la hora de tener el mobiliario y el material necesario para encajar las nuevas incorporaciones.

¿En el centro hay un protocolo de acogida?

Se ha diseñado un protocolo de acogida en el Ayuntamiento, sí que hay un protocolo en el que todo el personal que se incorpora a la Administración ha de tener una formación básica muy genérica para entender cuál es la cultura de esta organización, un poco el funcionamiento el organigrama general, el servicio, no tiene de manera específica un protocolo de acogida, pues se limita a recepcionar a las personas que se incorporan y

darles traslado de cuáles son sus destinos y, si hablamos ya de este gobierno tampoco entienden el protocolo de incorporación, hablo de aspectos formales que debería tener cualquier organización para garantizar que las personas que se incorporan, están los aprendizajes y tienen que conocer la cultura organizativa y conocer el encargo que tienen que desarrollar, esa parte es nuestra, si que estamos sujetos a un sistema de calidad, donde sí que hay unos mínimos protocolos con respecto a los servicios y un poco el contexto en el que se desarrolla cada servicio pero a mi modo de ver es insuficiente

Y en referente a la estabilidad laboral quiero decir la mayoría del equipo tiene estabilidad, está indefinida, temporal, hay contratos programas...

Hay amplia variedad personal funcionario, fijo hay bastante, personal interino que es una mayoría del equipo no sabría ahora de 35 personas que somos, y estaríamos en ese interinaje en el 50 en el 40 o en el 70, nos moveríamos un poco en esa horquilla y, desde la puesta en marcha el Contrato Programa también hay profesionales que están sujetos a esa modalidad de contratación que tiene una duración determinada, pero bueno, en su momento cuando se implantó, cuando se firmó el acuerdo si que las entidades locales tenían que comprometerse a que ese personal fuera personal de plantilla y por tanto en un tiempo determinado sujeto a legalidad garantizar esa estabilidad.

Categoría de los cuidados profesionales

¿Cómo definirías el cuidado profesional en qué lo marcarías?

Por cuidados profesionales hablamos de que sobre todo, en el desarrollo de trabajos que implican atención a terceros, uno tiene que saber que ha de ser lo más profesional posible para poder ofrecer el mejor servicio, separando un poco la parte emocional de la parte más profesional en esa atención y, por tanto, ahí en el autocuidado es muy importante porque al final en lo que son servicios sociales, trabajamos con personas con problemáticas, con situaciones muy graves y es importante empatizar, pero al mismo tiempo poder tener esa distancia necesaria para que esa ayuda profesional sea la adecuada, y eso implica pues, un ejercicio continuado de cuidado personal y de clarificación de esa posición que el profesional la ha de mantener con el tercero que atiende, si hablamos de cuidados profesionales entendidos dentro de una organización, pues la verdad es que, me parecen fundamentales, en cualquier organización en su cultura organizativa y en ese protocolo que habíamos hablado antes de incorporación de personal debería quedar clarísimo, como han de ser los equipos, qué tipo de relación

se han de mantener, tener una política de personal que cuide a su gente que cuide, no solo en los aspectos más formales del trabajo, sino también en los aspectos informales, porque en este trabajo nuestro de atención a personas que están en la precariedad o a las situaciones más más vulnerables, es muy importante que estemos siempre atentos unos y otros para poder apoyarnos, para poder ayudarnos y creo que forma parte no sólo de todo el equipo, sino fundamentalmente de la dirección, prestar esos cuidados de manera adecuada

-Sí porque, por ejemplo, consideras que dentro de la organización se cuida a los profesionales que trabajan en ella que decir que es que se han diseñado o que hay políticas que se centren en el cuidado profesional-

Pues no... es una vieja reivindicación de hace muchos años, porque de hecho, yo recuerdo, ya casi en los inicios de la dirección, pues yo hablaba y el resto de direcciones también de que era importante tener una política de personal y hablo a nivel macro del propio Ayuntamiento, una política de personal que cuidara a la gente, que además diseñara a los equipos, incluso pensando en cuáles son los perfiles dentro de cada equipo más adecuado, porque hay personas que pueden funcionar de cien perfectamente en el contexto de un equipo, con sus iguales, y, a lo mejor no lo pueden hacer en otro contexto distinto, creo que cada uno tenemos nuestro lugar, podemos ser más o menos versátiles y la comodidad en el trabajo, en el entorno también de cada equipo con aquellas dinámicas que se generen, pues también, es un elemento importante del éxito laboral, entonces, esta organización no lo tiene, ni lo tiene a nivel macro dentro del Servicio de Personal, ni lo tienen Servicio de Bienestar Social y por tanto, tampoco lo tenemos los centros más allá de la formación de cada uno, de cada dirección, de cómo entiendan que ha de ser la relación en el contexto del equipo con cada uno de los profesionales y en las dinámicas que intenten generar, y por tanto, del estilo de dirección que decidan tener con cada uno de los equipos, pero eso al final forma parte de la voluntad que puede ser exitoso o no, en función de un montón de variables, pero creo que no debería haber ninguna organización sin tener diseñada ese cuidado profesional

¿Qué aspectos consideras fundamentales en los cuidados profesionales, podrías citar sí tres?

Bueno, me parece importantísimo el diálogo lo que es importante es que se establezcan puentes de comunicación y relaciones personales empáticas y de respeto, porque, desde la comunicación y el diálogo podemos resolver conflictos que a veces se generan en el trabajo, conflictos por personas que forman parte siempre del conjunto de los equipos, esa parte es importante trabajar, también las emociones, no, porque, sobre

todo, en servicios de atención personal donde volcamos mucho de uno mismo, de nuestros deseos, nuestras inquietudes, nuestros valores, nuestras preocupaciones, bueno pues, podemos tener momentos mejores momentos peores y es importante encontrar ese equilibrio y desde todo el equipo, pero también desde la dirección deberíamos ser capaces de saber en qué momento está cada uno de los profesionales que desarrollan esa tarea, para poder reforzar o introducir las correcciones necesarias para el mejor desarrollo del trabajo y la mayor satisfacción, también profesional, que son cosas que considero que van muchas veces ligadas **-sí que tenemos aquí también para ahora para comentarlo-**

Categoría del autocuidado

Nos centramos un poco en la categoría del autocuidado y has mencionado antes la importancia, pero, para ti, personalmente, ¿qué significa el autocuidado?

El autocuidado implica conocerse, conocer nuestras debilidades, conocer también nuestras virtudes o nuestras potencialidades para poder mejorar esas potencialidades y las debilidades que puedan afectar el trabajo, ser conocedores para intentar neutralizarlas o al menos ser conscientes de que están ahí y que pueden afectar al trabajo y, por tanto, ser un elemento de dificultad en ese autocuidado y conocimiento personal. Implica también poder parar de vez en cuando hacer una reflexión sobre en qué organización trabajo, cuál es mi lugar, cuál es mi papel, donde están los límites de ese trabajo que creo que es importante para no confundir lo personal con lo profesional y, saber que uno tiene unas responsabilidades que empiezan y acaban en el trabajo, que no van más allá, o no deberían ir más allá de eso, porque nos llevamos preocupaciones innecesarias a veces a casa, que no nos ayudan tampoco en lo personal ni en lo profesional, y después, generar espacios de debate o de comunicación, para ayudarnos mutuamente, pero creo que el trabajo de reflexión personal para centrarnos en la tarea y conocer esa parte que puede afectar a nuestro trabajo y poner esos límites es importante.

Ha experimentado alguna vez malestar relacionado con el ejercicio profesional bueno muchas veces... y cómo lo describirías muchas veces, porque bueno, por eso que hablábamos de que cada uno se conoce, y al final uno tiene puestas expectativas más o menos reales, en lo que es el contexto de trabajo a veces pensamos que podemos ir más allá o conseguir más cosas, en relación a los recursos, a la propia organización, más allá de las que están a nuestro alcance y si nos enfadamos o me enfado cuando las cuestiones organizativas no vienen bien diseñadas, me enfado, porque me gustaría que el contexto general fuera mejor y nos facilitará la tarea, cuando

nos faltan recursos, no. o hay desorganización en el acceso a esos recursos. porque nos gustaría que todos los recursos sociales estuvieran disponibles. somos en este ámbito muy guerreros, no, también es cierto, que después uno aprende que bueno, porque enfadarse, preocuparse o tener malestar es razonable, porque un cierto malestar ayuda a cambiar las cosas, pero están permanentemente enfadado malhumorado no ayuda, hay que tener una gran racional, por eso hablaba de conocerse para partir de ahí, y ver cuál es la estrategia más adecuada para mejorar las cosas y, en ese sentido se lanzan propuestas a quién corresponda y a quien tenga la responsabilidad de corregirlas, y es tener un sentido de realidad para que al final lo poco mucho que tenemos a nuestro alcance sea efectivo ,no, no desear más cosas de las necesarias si no pues ese sentido, el de la realidad creo que nos ayuda a establecer cuáles son los límites de nuestro trabajo y que, con esas herramientas o con esos instrumentos que podemos hacer clic y eso nos devuelve siempre la realidad siempre **-a veces uno hay así como, una tendencia de estar instalados en la queja no por el equipo de los profesionales-** sí, yo creo que fíjate en toda la historia de mi trabajo y de todos los equipos que dirigido la queja siempre ha estado en algún momento no, en el en boca de los profesionales no, con razón a veces o con menos razones, una manera también de desahogarnos, pero al final la queja ha de ser encauzada y utilizada para cambiar las cosas, es decir, para ser propositivo decir una queja tiene que ser una dificultad que yo tengo que poder transformar en una propuesta de mejora, porque, si no la quejan no nos sirve para nada otra cuestión es y alguna vez en los equipos que dirigido lo hemos hecho y luego resuelto, eh, contextualizándolo y limitándolo en el tiempo, hemos hecho aquello de pues vamos a quejarnos un poco todos no, porque estamos en un mal momento necesitamos hacer explícitas y las quejas y las dificultades, pero están instalados en la queja permanente no resuelve nada, una vez hecha en la queja formalizada o visto como como mejorar esa situación de la que nos hemos quejado, si es que tiene posibilidades de estar en nuestro alcance, el poderlo corregir, porque si no, no tiene sentido, si solo hacemos estar instalados en la queja es un problema personal también al final y que nos puede generar dificultades por tanto no nos ayudan **-sí, aunque incluso perjudica el propio autocuidado quiere decir y de lo que está aquí relacionado-**

¿Alguna vez ha pensado cambiar, has pensado cambiar el colectivo o sector?

Pues la verdad es que no, a ver sí que es cierto, que transitado por otras etapas profesionales y en muchos momentos no hubiera gustado poder tener más movilidad dentro del Ayuntamiento, también por tener otras opciones como educación y llevar esa visión social a otros ámbitos, pero es cierto que en nuestra profesión y tal y como

estamos contratados con el perfil profesional pues no es fácil tener esa movilidad por tanto no, no ha sido posible, en otros momentos y llevo mi trabajo bien.

¿Has asistido alguna actividad de autocuidado formalmente organizada? por ejemplo, en el último año desde la organización.

No, no hay, no hay nada.

¿Cuentas con recursos internos para poder desarrollar tu actividad profesional es decir en este plan de autocuidado?

Hablamos de personales... propios **dentro de tu puesto, dentro de tu responsabilidad es que tienes** formales no, porque la organización no pone a disposición esas herramientas, pero sí que creo que a largo de mi trayectoria profesional, ya con los años que tengo, sí que he ido desarrollando fórmulas personales para tener ese autocuidado, no, y saber pues, con ese sentido de la realidad del que hablaba, pues donde están los límites de lo que se puede hacer y lo que no, y de hecho creo que me he vuelto a veces un poco más tranquila y calmo los ánimos de la gente que se incorpora más más joven, no, pero, al final son herramientas personales, porque la organización, mi macro, ni el servicio ha puesto a disposición esos contenidos.

¿Consideras que el código deontológico, por ejemplo, de los perfiles profesionales que se trabajan aquí, puede ser como un recurso del autocuidado?

Yo creo que sí, hablaba antes de la importancia de la reflexión, y la reflexión no solo significa, al menos para mí, estar ahí con un pensamiento libre, sino referirnos también, no, oh que hay que recordar en que Marco profesional nos movemos, las normas por las que nos hemos de regir, consultar también algunos textos de referencia que a veces nos ayudan a orientar nuestra actividad a cuidarnos mejor o aquellas cosas que a veces nos sobrepasan, podemos encontrar en algunos manuales o en algunos textos respuestas que nos pueden ser útiles por tanto reflexión con lectura y con formación creo que estas cositas sí nos ayudan a cuidarnos en nuestro trabajo

Sí, pues también, para la siguiente pregunta, también va encaminado un poco eso qué opinión tienes sobre los comités de ética, si deberían de estar, no solamente a nivel macro, porque en la Comunidad Valenciana se ha creado uno, pero es macro, el propio Ayuntamiento tiene Comité de ética, ¿cuál es tu valoración al respecto?

Bueno a mí me parecen importantes, en Cataluña los tienen instalados en distintos niveles de responsabilidad, aquí en nuestra normativa lo recoge pero creo que es importante, que cada uno de los niveles pueda haber un comité de ética, por qué, por uno porque al final hay decisiones que tienen que ser objetivas y tienen que ir más allá de lo que uno entiende, que es la respuesta a una problemática, porque además

trabajamos con problemáticas muy diversas, muy personales, muy conflictivas y no siempre se tienen las mejores respuestas para esas preocupaciones o esas problemáticas y poner en común visiones, es una manera de llegar a de ganar en objetividad, también en la respuesta a los problemas, y después porque los comités de ética creo que son del lugar para resolver también por los dilemas éticos personales ideológicos, no, que pueda haber al aborda los problemas, creo que son importantes, deberían ser interdisciplinarios, recoger en él en mi opinión esa composición de visiones muy distintas, que no tienen por qué ser siempre en el ámbito social creo que es importante también que profesionales de otros ámbitos puedan tener esa mirada que a lo mejor nos ayuda a ganar también en objetividad y a resolver dilemas en las intervenciones que tenemos.

Comentabas antes la importancia de la reflexión para para el propio cuidado y autocuidado ¿cuál es tu valoración sobre esos espacios? ¿esos espacios se dan, se crea, se buscan?

Bueno yo creo que un poco de todo, creo que es importante que una organización los genere, es decir, que los tenga formalizados porque al final las organizaciones son lo que diseñan en su cultura y si no lo tienen diseñado a lo mejor es que no interesa, no se ha pensado, creo que dice mucho de una organización cuando los tiene diseñados, más allá de cómo se configure y/o de los contenidos o de cómo aborden ese autocuidado, pero creo que es muy importante. Cuando eso no está, pues al final se van generando espacios informales que pueden ser de autocuidado y pueden ser destructivos, porque, cuando al final, surgen de manera espontánea, pues la organización difícilmente puede controlar, entendiendo control en el sentido positivo, puede establecer el marco en el que quiere que se desarrolle eso, porque si de manera informal se generan preocupaciones, grupos, que en lugar de generar autocuidados es un autocuidado en negativo, pues podemos tener un problema que luego es más difícil resolver, por tanto, no deberían dejarse a la generación espontáneas, sino que deberían estar previstos y normativizados, también, porque al final está organización como cualquier empresa ha de tener un marco en el que se tiene que mover, y tener claro que tiene un personal, que tiene un objetivo, que tiene como organización también unos objetivos, unas estrategias, y todo el personal que trabaja en esta gran organización, pues debería estar orientado en esa dirección y es responsabilidad de la Administración en todos los niveles garantizar que todo su personal esté orientado a ese objetivo que quiere cumplir, sí creo, que eso debería ser una máxima de cualquier organización y de cualquier empresa, porque si no, bueno pues puede surgir cualquier cosa yo he dirigido equipos que han tenido a veces dinámicas de autocuidados negativos, destructivos, no,

se han generado dinámicas de presión a compañeros de dificultar su trabajo, bajo el paraguas de reflexión cuidados y ha sido difícil orientarlo y corregirlo para modificar eso y que estuviéramos hablando de relaciones positivas, por tanto, creo que sería importante tenerlo forma formalizada y si no, pues a falta, bienvenidos sea, pero, necesitada una gran capacidad de ... **-si a veces esos que pueden surgir de forma espontánea puede hacer que se lleven intente formalizar, no-** algo también si la se ha pedido, si han pedido muchas veces, que bueno pues que hubiera espacios igual que tienen algunas grandes empresas espacios que contribuyen a mejorar las relaciones, pues también, se han pedido muchas veces que hubiera espacios de autocuidado que pueden tener distintos niveles de actividad, no, pero tener una política de cuidado del personal y de relación, sería importante, seguiremos pidiéndolo y de todas formas creo que a veces las organizaciones, sobre todo, cuando son tan grandes no ponen en marcha según qué cosas, porque a lo mejor no se les ha ocurrido en ese sentido, creo que si hay proyectos interesantes de dinámicas de autocuidado que pueden ser ensayadas, pilotadas en alguno de los centros o en algún tipo de servicio pues creo que serían bienvenidas.

Categoría de satisfacción laboral

Ahora pasamos a la categoría de la satisfacción laboral y, empezamos con lo que es la realización profesional, consideras que tu propia opinión como en la dirección y luego, de tu experiencia con el equipo que tienes trabajando consideras que se realiza profesionalmente o se encuentran atadas a otro tipo de situaciones.

Yo creo que hay de todo y hay momentos, porque las cosas no son ni blanco ni negro. Yo creo que cuando uno toma la decisión de trabajar en el ámbito social es porque hay una vocación de ayuda, somos personas peleonas por lo que queremos cambiar la realidad de ese mundo más dificultoso y que la gente tenga más oportunidades, yo creo que al final ante ese punto de vista, yo creo que sí que hay realización personal, también es cierto que cada uno la realización personal la pone justo en un lugar, vale, son las personas y, me he encontrado también en el equipo con personas muy distintas, personas que con tener un trabajo venir cada día a trabajar en la administración, poder ayudar a la gente, aunque fuera con dificultades con los pocos medios, porque claro los servicios sociales del año 85 que yo entré a trabajar en el Ayuntamiento han evolucionado bastante y han habido distintos momentos, hay profesionales que se sienten realizados con esa actividad y satisfechos a pesar de las dificultades en los recursos de la organización, y hay profesionales con otro nivel de exigencia que el otro no está, pues no se sienten satisfechos, pero yo mayoritariamente he decir que me he

encontrado con profesionales satisfechos y realizados, a pesar de las dificultades, de la multitud de las dificultades organizativas, de la falta de medios y profesionales que siempre han estado peleando por una mejor realización personal, es cierto que a veces el diseño de las herramientas, sean los horarios de atención, la falta de recursos el constreñimiento del propio espacio, hace que pensemos y con razón que no es la mejor realización profesional y no es la mejor actuación profesional, pero bueno... al final es lo que hay y lo mejor que podemos hacer por la gente, pero bueno estaríamos encantados todos de tener más herramientas, mejores recursos, un entorno más adecuada y una mayor satisfacción en el desarrollo del trabajo porque al final la satisfacción y la motivación son muy importantes para desarrollar el trabajo adecuadamente, si nos falla eso y hay momentos en los que nos puede fallar y no pasa nada, lo corregimos, pero si falla eso, falla una parte importante.

Sí también es importante el reconocimiento del trabajo por las personas por y para las que trabajas ¿cómo lo ves?

Me parece fundamental primero, el reconocimiento de la organización, es decir, que en la organización reconozca y valore el trabajo y además que lo hagáis públicol algunas veces no está de más, que ya en el seno de los equipos tu dirección o tu responsable también, no, pues, y puede haber muchas maneras distintas de expresarlo el reconocimiento, también de los compañeros, creo que es importante pues, el saludo o el apoyo, la ayuda, porque el reconocimiento puede tener muchas caras, no es solo decir, oye que bien lo has hecho hoy, que también, no, si no pues a veces o bien necesitas ayuda, te puedo echar una mano eso implica al final complicidad, que implica equipo y si yo te digo que si, te puedo ayudar, al final estoy reconociendo también que puedo trabajar contigo, que estas relaciones son positivas y, a veces nos falta porque estamos muy orientados a la tarea, nos falta vincularnos un poco más, no, o recordar que de vez en cuando no pasa nada por no tener una queja y tener un agradecimiento a un compañero, porque siempre hay razones parecen para ese acompañamiento y ese agradecimiento, pero que es importante tenerlo y deberíamos fomentarlo más, no necesitamos todos los días, pero alguna vez, quién no ha tenido el siguiente pensamiento de ostras recuerdo que ayer vía Fulanita o Benganita que no tenía muy buena cara y resulta que como estaba metido en la vorágine de la actividad no le pregunté, bueno pues esas cosas son importantes, ya son reconocimientos que al final arroja a la gente y genera climas positivos.

Si porque, por lo que decías no, hablamos de la elaboración del trabajo día a día en el que pues una de las variables, es el tiempo, muchas veces el tiempo que

tienes para dedicarle a tu propio trabajo a veces es limitado y luego otra parte es la carga burocrática que se tienen en los trabajos como lo valoras

Bueno pues también es una pelea de hace mucho tiempo, yo sí creo en la burocracia, en el siguiente sentido, creo que la administración debe estar protocolizada y es una garantía de buen hacer y de derechos de la ciudadanía el que haya instrumentos y haya procedimientos, dicho esto creo, que en la racionalidad debería acompañarla, y muchas veces se diseñan normas o se diseñan procedimientos sin pensar en esa racionalidad del conjunto, es decir, que esté la garantía pero que además exista racionalidad que se eviten duplicidades de registro, que los instrumentos sean los más adecuados y que al final los profesionales también perciban que los instrumentos que utilizan son acordes al trabajo que hacen, están satisfechos, que además recogen bien los datos, les permiten nutrirse de información para la planificación, si toda esa armazón no está bien configurado pues tenemos ahí lagunas y problemas, pero nuestro trabajo en todos los años en toda la trayectoria de los Servicios Sociales ha ido perdiendo frescura y ha ido cargándose de una gran burocracia y además, yo soy consciente que esa burocracia excesiva y compleja, dificulta la vida de nuestros administrados, es decir, que les añade en problemas de lenguaje que no entienden de procedimiento administrativo que nadie les explica y por tanto les aleja también muchas veces de la administración y de los servicios sociales que han de ser los garantes de sus derechos.

Luego también hay veces que estar propio o protocolo burocrático dentro de la propia organización. se queja de decir es que esté todo el día en todo el día haciendo el mismo papel y poniéndolo los mismos datos en 20 sitios diferentes.

Es desde allí, desde donde hablaba de la importancia de la racionalidad, pero yo creo que al final eso requiere una buena planificación en lugar de parchear o al final de hacer la mejor adquisición de un instrumento, que tiene que decir no sé quién ha dicho que es el mejor que puede ordenar bien desde el principio, aunque siempre es este tiempo empleado parece bueno, nos permite saber, qué servicios sociales qué datos quiero recoger para la planificación, qué instrumentos pueden ser los más útiles esto de qué manera puedo garantizar tener esos datos y eliminar duplicidades trabas burocráticas para dedicar más tiempo a la intervención, y dos que los profesionales los cumplimenten bien, que reconozcan el valor que tienen y además no les ocupe más del tiempo necesario, pero ya necesita de planificación y no vamos sobraos, eso estaría fenomenal.

Categoría de propuestas

Sí pues, pasamos ahora una a la categoría de propuestas y entonces, la primera es **¿qué aspectos mejorarías de los cuidados profesionales en tu organización?**

Sí yo creo, que lo hemos sido nombrando, si creo que debería haber un programa específico y si no a nivel macro de todo el Ayuntamiento pues del servicio y si no pues igual se puede pilotar algún programa pero creo que la organización más pequeña que es el propio servicio debería implementar un programa serio de autocuidados y de cuidados de persona del personal creo que sería fundamental **-la siguiente es la misma de autocuidados entonces entra ahí y ya si tuvieses la posibilidad de organizar un taller de autocuidado que en qué dimensiones trabajarías ese autocuidado**

Yo lo centra en el conocimiento las fortalezas y las debilidades por no decir virtudes y defectos no habilidades que cada uno tenemos, pensadas desde el punto de vista del trabajo no en otros ámbitos, lo que aquí puede ser una debilidad a lo mejor en el plano personal o de relaciones familiares no lo es no si no visto desde ese punto de vista para reconocerlas saber que están ahí no flagelarnos tampoco por su existencia porque forman parte de nosotros pero sí que prefieres estrategias para poder eso corregirlo modificarlo o saber que está en juego en la relación con el equipo con los ciudadanos en fin que estará ahí presente en nosotros mismos eso a nivel personal y también como conjunto como equipo temiendo en cuenta que para eso es imprescindible que haya respeto, reconocimiento de los otros y discreción, porque cuando tú realizas dinámicas de equipos al final eh hay una parte propia que uno tampoco quieres poner a los demás no, pero bueno aunque no se expongan y aunque haya cuestiones personales que uno decida poner en común para reflexionar con nosotros pues el trabajo de más introspectivo también se ha hecho por tanto una toma nota pero creo que esa parte es importante porque si no las dinámicas de equipo hablando de una de las herramientas que hay para trabajar los autocuidados y las relaciones, no, al final las dinámicas de equipos y no se controlan bien pues pueden ser un poco ficticia si no llega cansada en ningún lugar y después yo hay una cosa que creo que sería importante en ese autocuidado y es que yo empezaría todas las mañanas diciendo cada uno ha de estar en su mesa media horita por ejemplo permite desordenador de su agenda y de su tarea sabiendo o pensando cómo llegan para empezar el día, con que ánimos o de qué manera si está o no enfadado para saber no, qué emociones le van a acompañar y desde ahí pues saber que están en el trabajo que trabajo tiene unas limitaciones que tienen un horario y que ha de bregar con eso y por tanto ha de salir a la hora que le corresponda con el mejor ánimo posible creo que esa dinámica personal de parar un poquito durante la mañana para saber que me espera que puedo hacer yo para mejorar este día que me espera eh qué cosas puedo cambiar y lo intento y qué cosas no y que por tanto tampoco me voy hasta preocupándote el día por lo que no puedo cambiar para poder desarrollar tu jornada con el mejor ánimo posible, por uno y por los demás, creo

que es más importante y a lo mejor cerrar durante el día también al final de la mañana diciendo bueno lo que había visto le he podido llevar a cabo pues sí o no se nota la el ramalazo más de Psicología por esa parte más introspectiva y después no sé creo que los ambientes de trabajo también colaboran a la autocuidado deberíamos cuidar nuestros espacios, verás que siempre hablo de más de aquellas cosas que está en mi mano hacer, no tanto de la de las que otros tienen que hacer por mí en la organización porque eso está y lo diréis y lo cambian bien y si no, y creo que al final tener un entorno de trabajo aunque no sea el mejor del mundo, más o menos ordenado, pero bueno dentro del orden que cada uno queramos tener no en cada uno entiende el orden distinta yo tengo ahí montones de papeles pero sé lo que tengo Claro y después no sé pues si tiene cada uno lo que quieras y tienes una plantita si tienes una rosa el espacio más o menos ordenado en llegar y llegar a un sitio que es agradable para ti dentro de las condiciones que puede tener un puesto de trabajo creo que también ayudan al autocuidado si uno entra en una en su despacho o en un despacho donde está tu amontonado a mí me generaría desánimo igual a otras personas no pero ese digo que es importante cada uno que se conozca y generar el mejoramiento y luego creo que todos tenemos la posibilidad de contribuir a cambiar el ánimo de los demás y si uno llega y saludas ayuda con una sonrisa y dice buenos días cómo estás también puede ayudar como verás voy reflexionando y al mismo tiempo hago ese autorreflexión porque hay muchas de esas cosas que también con la vorágine, en el pasado en el día a día y está entrevista me ayudado... **sí es igual que sea contagia el desánimo se contagia el ánimo** y siempre también le digo es importante si tú llegas a un puesto de trabajo te sonrío alguien por la primera persona que te encuentras y buenos días buenos días sí y porque yo creo que al final las personas vitales nos contagian no y también las vamos buscando luego para para no sé por cualquier pretexto para charla con ellas porque nos infunden ánimo, de la misma manera pues que las personas que no son tan animosas pues también hay que achucharlas y animarla, pero empezar la mañana así debería formar parte del protocolo de autocuidados nuestro entorno cómo llegar y cómo llegar a tu puesto de trabajo, como relacionarte con los demás esas cositas más y después de conocerse uno también han cambiado algunas de las pequeñas cosas y ser capaces también de escuchar lo que nos digan los demás sin ofendernos, no, porque no sé pues si a veces uno siempre está refunfuñó y alguien le dice oye no le funciona a casa pues bueno eso es bien difícil

Luego también un poco lo que decías de la organización también un poco por la mañana, ese de que te llegas aquí pues vamos a ver no me lo organizo me comunico si no os importa la confianza de que tú también que lo tuve como como

directora como grado de confianza que tiene escena en los profesionales quiero decir a la hora de realizar su trabajo

Plena y, creo que eso se nota también a la manera de dirigir porque al final cada profesional tiene su espacio de responsabilidad y de obligación ejecutan su trabajo adecuadamente y yo no tengo la necesidad, ni por el estilo directivo, ni por confianza de estar vigilando permanentemente lo que se hace, la confianza en la calidad de los profesionales es alta, lo que no quiere decir que no haya objetivos que tengamos que cubrir y uno no esté al tanto de que esos objetivos más o menos se cubran o si alguna profesional tiene un momento de bajón y has de estar ayudando o viendo que soluciones se pueden poner, al final hemos de tener, pero todos, porque eso es lo que no detectas tú lo detecta un compañero y desde la confianza viene y te dice oye quizá podríamos echar una mano a esta compañera o a este compañero porque parece que tiene un momento de dificultad en la confianza siempre ha sido plena bueno yo estoy encantada con el equipo ya te digo que he tenido equipos muy distintos en general siempre bien pero el centro desde su origen y hablo de este centro, en otros también, y equipos de equipos que han sido disfuncionales porque ha habido conflictos muy enfrentados y es que en alguna incapaz y muchos años también lo tuvo no los profesionales que están ahora y al final lo pudimos resolver y cada profesional buscó su ruta quien es la que mejor estaba puedes hablaba eh hablar en algún momento de que hay perfiles profesionales una personas que a lo mejor aquí no encuentran su lugar pero lo encuentran en otro sitio porque están arropados de unos compañeros distintos y al final hay un buen encaje, no, pero la confianza siempre es la base de creo del de un equipo confianza respeto y comunicación de un equipo de alto rendimiento como al final somos nosotros casi no podríamos compararnos a los a los equipos médicos que trabajan con una gran presión nosotros somos similares trabajamos con presión con personas o situaciones de crisis muy complejos donde hay que tomar decisiones rápidas a veces dolorosa siempre.

En relación con la organización a nivel de la comunicación como lo ves, quiero decir, en lo que es en tu centro en el que diriges si hay una buena comunicación un grado de confianza etcétera y en relación con la organización con el Ayuntamiento de Valencia.

No, sería muy mejorable es verdad que también aquí nosotros se nos ha complicado la comunicación por el propio espacio porque nosotros siempre hemos tenido clarísimo que debíamos tener un espacio para tomar café y charlar con un compañero de tiempos de la vida y del trabajo de todo porque eso al final hace equipo y hace relación y al final técnicamente tenemos más limitado los espacios para eso, porque, bueno pues somos

más profesionales pero la comunicación del conjunto del equipo con el propio servicio yo creo que está limitada lo que no quiere decir que no haya muchas llamadas a veces a secciones a compañeros a servicios pero la comunicación es otra cosa, la comunicación ha de ser mensajes claros a los profesionales que te faciliten la tarea y después respuestas que te den soluciones, entiendo la comunicación residual no solo que puedas llamar a alguien para decirle oye cómo estás hoy sino que realmente haya orden que tengas claro a quien llamar y para qué, es decir funciones definidas responsabilidades acotadas que se ha resolutivo y hoy no tenemos ese tipo de organización, aleatoriamente aspiró a que la construyamos porque estas cuestiones también al final van y vienen es decir que hay que poner todos hemos de poner ahí nuestro granito de arena y en eso estamos en paz

Con esto finalizamos ya, muchas gracias por la entrevista por tus aportaciones que son muy enriquecedoras.

Cuando inicié el TFM el objetivo era conocer el grado de percepción que tienen las educadoras sociales sobre los cuidados profesionales, pero también está el impacto que tiene la investigación, y es, en poner en conocimiento a los responsables políticos de la percepción que hay sobre los cuidados profesionales y ponerlos en valor r que sea las personas competentes a la concejala o concejal de Bienestar Social a conseguir o consellera y que fuera conocido el de las situaciones de la ciudad profesionales y que estudiarán en el centro de sus políticas, yo creo que eso es muy importante tienes que tener el presente mes que si no claro pero este implica eso implica muchas cosas implica considerar el administración, vale, es decir confiar en que la administración puede ser competente, confiad en los funcionarios y en los trabajadores municipales, y al final ponerlos en valor, si tú eso lo tienes como un elemento esencial sabes que hay políticas que no pueden llevarse adelante, si esos efectivos no trabajan, y por tanto ,o lo tienes que cuidar o esto no sale no hay una cosa sin la otra, porque tú no eliges quiénes son los funcionarios que están en los puestos tenemos derechos y ocupamos lugares, no, pero es importante que haya una buena comunicación y que al final los funcionarios se sientan parte también de las políticas que se desarrollan y para sentirte parte como el beso no con la ideología que en ese momento este gobernando porque al final los funcionarios hemos de ejecutar nuestra tarea dentro del margen de legalidad y de responsabilidad es pero cuidado de administración de los funcionarios y que puedan desarrollar el mejor trabajo me parece fundamental yo lo tuve lo tuve claro Al parecer fundamental yo lo tuve lo tuve claro es importante tenerlo porque si no mira, yo recuerdo hace muchos años una creo que no era muy afortunada observación de un político a los funcionarios, en este caso, los que estábamos en ese momento nos reunieron lo leyeron

la cartilla, como se dice y a continuación vino la magnífica frase de bueno aquí cada uno puede ser de lo que sea pero si se tira del carro bien y el que no tire pues ya sabe cuál es su futuro, creo que eso no es un autocuidados ni cuidados profesionales no porque al final eso quiere decir que o tú estás conmigo o tu trabajo no tiene valor y el trabajo que realizan los profesionales es un trabajo valioso sin esa maquinaria las cosas no funcionarían, por tanto debería ser estar en el ADN el cuidado profesional muy bien pues nada lo he dicho muchas gracias a ti Mariló.

Anexo IV Entrevista nº2

Transcripción de las entrevistas realizadas. Acompañada del enlace.

Entrevista nº 2

INFORMACION DE LA ENTREVISTA



Fecha: 29 julio de 2023

Lugar: Despacho de Coordinación Centro de Día Juvenil

Observaciones: Se contactó con la coordinadora del Centro de Día Juvenil para participar en la investigación se le informó de la misma y se fijó el día de su realización. Es una entrevista semiestructurada y las preguntas están dirigidas a conseguir los datos de una forma más ampliada y desde una perspectiva de dirección de equipos. Mi intención es intervenir lo menos posible para que se exprese con libertad.

Comenzamos la entrevista número uno del Trabajo Fin de Máster relacionado con el grado de percepción de los cuidados profesionales de los y las educadoras sociales.

Categoría sociodemográfica

Sexo: femenino

Edad: veintisiete

Lugar de residencia: Valencia

Formación académica: Grado en psicología y Máster de psicología general sanitaria

Colegiada: sí

Organización o entidad: Asociación Alana.

Estructura funcional dentro de la ley de Servicios sociales:

Puesto que desempeña: psicóloga y coordinadora de Centro de Día

Tiempo que lleva desarrollando el puesto: un año

Categoría de las condiciones laborales

Pues vamos a pasar a la parte de las categorías laborales, en esta nos vamos a referir en primer lugar, un poco a las condiciones ambientales, el espacio de trabajo de iluminación, el ruido, temperatura...

A ver, si que es cierto que podemos encontrar soluciones ambientales el centro actual, es muy nuevo, tiene dos años, entonces realmente está bastante bien aislado, tiene aire acondicionado, tiene calefacción, tiene buena luz, pero, al ser un Centro de Inserción socio laboral de talleres laborales, dentro del centro se llevan a cabo actividades laborales que conllevan mucho ruido, como es el de soldadura, de carpinterías, de usar herramientas que conllevan ruido y, en ese sentido el centro no está aislado lo que deberían y yo, desde mi despacho que está a un pasillo de diferencia del caso, por ejemplo, perfectamente escuchó todo el día los rodillos las máquinas cuando están utilizando, entonces en ese sentido, acústicamente no es lo más adecuado ni para trabajar, ni para atender a las personas.

Respecto al espacio, quiere decir, que el espacio de trabajo que puedan y tengan los requisitos de confidencialidad intimidad...

Eso es lo que tanto educadores, como psicóloga tenemos despachos propios que son nuestros donde no puede entrar nadie más sin permiso, porque hay información confidencial, están los archivadores y aparte los ordenadores y es donde se atiende a las personas, que es un espacio como bastante más íntimo

Y en lo referente a los materiales de los equipos de los ya tenéis todo el equipo tienen material necesario tanto tecnológico, como sillas... sí lo necesario y, si en algún momento algo se rompe o algo falta se comunica a la Asociación y se adquieren,

¿Se adquiere de forma rápida o lleva un protocolo muy elaborado para poder?

No, por lo general no, depende de la urgencia por ejemplo hace no muchos no rompió un portátil y esa misma semana ya teníamos otro porque es algo que es necesario para

trabajar si es algo que quizá no es urgente pues a veces se demora un poco pero no, no muchos si hace falta en cuanto es necesario para poder llevar a cabo el trabajo se tiene vale.

¿Vosotros en vuestra organización tenéis un protocolo de acogida me refiero para las personas cuando se incorporan a trabajar?

Habitualmente va en función de cada programa, porque dentro de la Asociación hay muchos programas diferentes, muchas veces los programas empiezan con todo el equipo nuevo a la vez, cuando son corta duración, porque son contratos del Ayuntamiento o de Generalitat o a nivel ya del Ministerio, por ejemplo, en nuestro centro concretamente, aquí cuando se incorpora una persona nueva, al principio no se le deja por lo general sola hasta que se van haciendo al trabajo, a los compañeros, se le da menos carga de trabajo de la que va a tener finalmente, para que poco a poco, se vaya adaptando e intentamos que la adaptación sea paulatina, primero para que la persona no se cargue y, segundo porque sí tú llegas aquí teniendo experiencia o no, sin saber cómo funciona el centro y te damos todo lo que tienes que hacer es que no vas a saber hacerlo, entonces igualmente vas a necesitar ayuda, entonces es mucho mejor ir poquito a poco, en la medida de lo que podemos, no es tampoco idílico en la medida de lo que se pueda, pero lo que por ejemplo, en lo que es atención directa con psicólogo con chicas y eso si es desde el minuto uno, es algo que tienen que hacer, luego en el resto de cosas intentamos que sea siempre acompañado, y yo intento acompañar lo máximo posible.

¿Si, serían protocolos de acogida más específicos de dónde está?

La asociación tiene muchos programas, es muy diferente, entonces cada uno estará un poquito adaptado a lo que es al programa y donde tú puedes llegar y, estar una semana haciéndote al programa sin tener que atender, por ejemplo, eso aquí no pueden pasar lo que es atención directa y continuada, entonces pues, cada uno está adaptado a la situación del equipo profesional.

En lo referente a la estabilidad laboral es decir la mayoría ¿sois personas de carácter indefinido? ¿cómo funciona en este centro?

En este centro el personal es indefinido a excepción de mí y otra compañera que estamos cumpliendo un excedencia, bueno, sí que hay bastante estabilidad en ese sentido, pero luego al final esto es un contacto público que cada equis años se va adjudicando entonces eso sí queda un poquito de incertidumbre no de qué va a pasar, seguirá la misma asociación de unos, se sigue en otra nueva, que pasará con nosotros, porque en principio,

pues deberíamos continuar, pero bueno en esas cosas nunca se saben, entonces al margen de que el contrato sea de indefinido que lo es, luego las condiciones no tanto la Asociación, sino las que se imponen desde fuera pues a veces son otras.

Sí, ... para concretar sería un espacio público con una gestión indirecta exactamente para clarificarlo.

Claro al final esa gestión se adjudica por X años que suelen ser dos pueden prorrogables a cuatro, cuando esos años pasan, otra vez se publica y se puede adjudicar de nuevo a la misma entidad o a otra diferente o a una empresa o quien se presente, entonces en ese sentido, aunque nosotros tengamos ese esa condición de indefinidos o indefinidas nunca sabes no, quién puede llegar.

Nuestras asociaciones nuestra casa y nosotros nos sentimos como en casa, estamos muy cuidados nos sentimos valorados y valoradas, entonces en la incertidumbre si llega a otra empresa a otra entidad que va a pasar pues eso, siempre está ahí, cada cuatro años está allí.

Categoría de los cuidados profesionales

Muy bien, ahora vamos a pasar a la categoría de los cuidados profesionales y me gustaría saber ¿cómo definirías tú el cuidado profesional?

Depende muchísimo del ámbito y más concretamente en este centro que trata atención directa con menores de edad, con adolescentes de 14 a 18 años, por lo general su perfil es bastante disruptivo, con bastantes dificultades, muy abandonados por parte de familias, con familias no colaboradoras y sí que es cierto que puede ser bastante fácil quemarse, entonces es muy importante, aquí trabajamos muchísimo el compartimentar, el que cada profesional va a saber únicamente lo que necesita para llevar a cabo su trabajo intervención, saber información sobre otros chicos otras chicas que están en el centro pero con que un profesional no hace atención directa no va a saber nada sobre ellos, simplemente por pura salud mental, porque cuanto menos información más podemos cuidarnos, por así decirlo, entonces partimos de la base de compartimentar, yo soy la única persona que lo comparto con todos, porque al final mi rol, yo sí que atiendo a todos y cada uno de los chicos y las chicas y todos y cada una de las familias y a mis compañeros, se les da la información que necesitan saber para poder llevar a cabo su trabajo, de forma que puedan estar lo más cuidados posibles, por qué? porque desde como yo lo veo y desde como yo llevo mi equipo si no se hace esto, supondría una sobrecarga de información, una situación que tiene además un componente emocional, porque

trabajamos con personas y esto puede llevar a estar quemado, estar quemada y al final llega un momento que ni te guste tu trabajo, ni lo quieras ejercer, ni estés en condiciones de hacerlo bien, entonces es muy importante que el profesional este cuidado, que tenga momentos de descanso si los necesita, el margen de los programados, que tenga momentos de respiro si los necesita, y que tenga momentos y tiempo de desahogo, el espacio que es algo que es un equipo.

Diríamos que lo qué es la comunicación también un poco dentro de la organización facilita un poco y te deja claro cuáles son tus funciones

Sí, eso lo marcamos bastante, tú estás en tus funciones no puedes hacer más de esto, no porque se te quiera negar una posibilidad de llegar a más, sino porque estamos intentando cuidarnos, ¿no? esto es lo que se intenta, luego pues el día a día es, la verdad que, muy abrupto para todos, pero es un poco la máxima que tenemos y la que siempre vamos mejorando mucho en ello, cada vez más,

Entonces bueno, ya está contestada pero bueno te lo pregunto ¿consideras que su organización cuida a los profesionales que trabajan en ella?

Yo considero que sí, que es cierto que te puedo hablar de mi centro o sea en concreto y que nosotros, yo sí, soy quien más en contacto está con la Asociación por el rol que tengo, cuando tengo una dificultad, algún problema, yo enseguida se lo comunicó a las personas que están por encima de mí y la respuesta suele ser bastante inmediata, también que tenemos libertad prácticamente total, en mi caso, para llevar a cabo las acciones que considero en mi papel, como lo considero y como yo creo que es mejor, tanto para el equipo, como para el centro, entonces en ese sentido no hay una supervisión muy estricta a no ser que ocurra algo o quizás más grave o que sale un poquito más de estas paredes, cuando ya pues hay que comunicarle la respuesta casi inmediato.

Diríamos que hay una buena comunicación de dirección de la propia organización y la presidenta y vicepresidenta y luego también un grado de confianza con elevado con las personas que trabajan en la organización.

sí sí sí,

Qué aspectos consideras fundamentales en el cuidado profesional

A ver, antes que nada que las condiciones laborales sean lo mejores posibles, en nuestro caso, nosotros estamos acogidos al convenio de atención especializada Infancia y Familia, las condiciones son muy buenas en cuanto a jornada en tiempos de descanso, lo cual facilita mucho no, el poder encontrar esos momentos de descansar, o que el ambiente para

ámbito laboral, pero también puede ser de mi familia, también puede ser estar cuidando a una persona mayor o a un hijo de cualquier situación que suponga una carga, momentos donde esa carga no esté y poder cuidarme y poder desconectar es fundamental.

¿Cómo describirías el autocuidado dentro de este sector profesional? Complicado jajaja... a ver, muy complicado, primero el aprender a desconectar porque si no se desconecta es muy complicado en el autocuidado, y luego, dentro del momento donde se está en jornada laboral, el poder encontrar actividades, poder encontrar personas, poder encontrar sitios donde tienes esa desconexión, centrarme en el aquí en el ahora, en mí misma y, no qué va a pasar mañana, o cuando llegue a trabajar, y eso para cada persona puede ser, desde centrarme en un baño, a pasear en la playa, a pintar acuarelas, a hacer cerámica, hacer deporte, entonces para cada persona puede tener una connotación diferente, y luego, dentro de lo que es la jornada laboral, el autocuidado, desde como nosotros lo vimos es que, dentro de la jornada se asegure que cada profesional pueda tener un espacio de trabajo autónomo y a solas sin atención directa para que en caso de necesitarla se pueda utilizar como ese momento de autocuidado, de me salgo a dar un paseo porque necesito desconectar 15 minutos, me voy a tomar un café y vuelvo y, así en ese rato de ir y venir o simplemente me siento a trabajar, pero estoy ya sola, no tengo que estar atendiendo directamente porque estoy directamente a 24/7 y eso al final es complicado, entonces, intentamos dentro de la jornada laboral que sí que existan, pueden existir momentos de autocuidado que sean por lo menos momentos donde pueda trabajar a solas.

Un poco también el auto conocerse, no, eso que decías antes cada uno tiene un su autocuidado.

A veces es muy complicado, porque muchas veces, tú puedes saber lo que necesita una persona, piensas que tampoco ella lo sabe, entonces desde ese punto, también el trabajar, si hoy has llegado al cien, porque mañana cuando llegues al 80 paras, y poquito a poco vamos midiéndonos y, a lo mejor parar y estar aquí en el despacho a mí me funciona por ejemplo, mientras pueda tener 15 minutos donde esté genial, en paz un rato y otra persona necesita salir para desconectar visualmente y perceptivamente del entorno entonces, pues te salen das una vuelta a la manzana escuchas música cinco minutos y te vuelves, porque es que no se va a acabar el mundo porque no estés aquí 5 minutos, lo contrario va a servir que tu descanses, tu desconectes y tú puedas volver a conectar con el trabajo, en este caso, aquí tenemos la suerte de que tenemos muchos espacios muy chulos, donde por ejemplo,

para la maestra de carpintería o cuando no están los chicos, a lo mejor su manera de desconectar es tener un proyecto relacionado con el centro pero que haga ella sola a nivel de restauración de muebles, a nivel más artístico y eso pasa con todos los maestros del taller, por ejemplo, que tienen la suerte de tener ese espacio que aparte de ser su profesión, es algo que les gusta y que sí, que les desconecta y donde puedan desarrollar esa parte artística para ejercer esa autocuidado dentro de la jornada laboral que es muy complicado.

Has experimentado alguna vez un intenso malestar relacionado con el ejercicio profesional

Sí, creo que es muy complicado ejercer o trabajar en el campo de la psicología y en ningún momento haber experimentado malestar, porque al final, esto pasa con muchos perfiles profesionales, pero creo que con la psicólogas es algo que pasa más a menudo, el estar cargándote continuamente somos al final, sobre todo, en este ámbito, somos, solemos ser el saco que se va llenando de quejas por parte de usuarios, usuarias de quejas de experiencias negativas, de experiencias traumáticas, de miserias, y es muy fácil salir un día irte a casa diciendo j**** y encontrándote francamente mal, no, en donde en periodos donde más carga laboral hay, donde sí que no hay un momento para ese autocuidado durante la jornada laboral, sí que es más habitual, a mí me pasa, hay épocas como pueden ser justamente final de año época de Navidad que se junta en la atención directa con la carga laboral externa más burocrática y sí, por supuesto

Alguna vez has pensado cambiar de sector o colectivo

De momento no, yo por suerte me gusta muchísimo lo que hago, son muy joven, llevo muy poco tiempo haciéndolo creo que no me ha dado tiempo a una quemarme, sí que tengo claro que, no creo que es algo que quiera hacer toda la vida porque, creo que una forma también de cuidarse es ir variando, no? de población o del sector siempre que se pueda, por supuesto, pero de momento, no, no me imagino, trabajando en algo que no sea el ámbito social... **ya venías también de trabajar con otros colectivos o desde lo social**, sí, yo que por ejemplo, ya puedo ejercer en clínica sin ningún problema, pero ahora mismo, digamos que lo social es como lo más comprensivos, como el barro no, nos gusta estar en el barro y donde realmente lo que hacemos puede tener un efecto como más real no, donde se puede ayudar a esas personas que ni siquiera saben que necesitan ayuda y trabajando con menores que son aún más vulnerables, creo que tiene mucho más efecto el trabajo que se hace y, a mí por lo menos, me es más gratificante que estar en una consulta.

Has asistido alguna actividad autocuidado formalmente organizada por la organización

No formalmente no.

Y tú cuentas con recursos internos para el desarrollo de tu actividad profesional en qué sentido

Pues para tu autocuidado

Diría que no, o sea que no formalmente, digamos que yo tengo la tranquilidad de saber que, si me pasa algo, si me encuentro mal, si necesito cogerme un día libre de ocho de la tarde para mañana, porque es que necesito descansar, sé que no va a haber ningún problema, que mi jefa me va a escuchar se van a entender, o sea en ese sentido sí, pero, a nivel formal no.

Consideras que el código deontológico de los perfiles profesionales que decir de los diferentes perfiles que trabajamos en el ámbito social es un recurso del autocuidado

Claro, yo te voy a hablar del mío que conozco, diría que no, diría que va más orientado a cuidar la profesión, que a cuidar a la persona y que al final el objetivo final del Código Deontológico es el respetar la profesión el de hacerla valer y el cuidarla tanto para con profesionales, como para con pacientes, pero no desde el autocuidado,

Qué percepción tienes de los comités de ética -en qué sentido- como desde la ética de las organizaciones o en las instituciones también exista un comité de ética, a lo mejor entendido, como un espacio de reflexión

A ver, yo sí que es cierto que en el poco tiempo que llevo trabajando sí que sé que en algún momento se ha hecho uso del comité de ética, a mí, ni he tenido experiencia con él, ni acercamiento, ni conozco experiencias, entonces no sé qué, no sabría tampoco qué decirte, creo que evidentemente es algo necesario, pero cuando se trabaja con personas al final, no estamos exentos de equivocarnos incluso aunque no sea algo intencionado, y a veces podemos llevar a cabo acciones, que estén ahí en esa línea, no, un poco y que debe haber otras personas que objetivamente, no, pues puedan medir entonces, es necesario al margen de su de su idoneidad lo que sea necesario a nivel más personal o experiencias concretas no te puedo decir.

Si es un poco bueno aquí en la Comunidad Valenciana se ha hecho un comité de ética que macro a nivel de la comunidad también pues con perfil es interdisciplinarios no quiere decir es un equipo interdisciplinar y bueno es un poco que conforme se

plantea bueno conforme se plantean aquí en el estudio es un poco por si son como un espacio de reflexiones, es decir,

Sí sí, por ejemplo, dentro del colegio profesional también está, que yo conozco de casos que han pasado por ahí, o sea, pero eso de oídas, no, yo sí que no he tenido ninguna experiencia relacionada.

Y luego que valoración tienes sobre los espacios de reflexión, ¿los consideras imprescindibles para el cuidado profesional y autocuidado?

Nosotros tenemos algo que es literalmente, los espacios reflexión, que es unas jornadas internas que hacemos trimestralmente donde tiene una parte un poco más de organización o programación estructural y luego otra parte que es del equipo profesional, que es un poquito de valorar cómo ha funcionado hasta ahora, si ha habido algún hecho concreto un poco más llamativo donde no hemos funcionado como tocaba, establecer protocolos ver qué no está funcionando para cambiarlo y un poquito de autocrítica del equipo y, bueno por supuesto pues que se estaba haciendo bien, no todo va a ser autocrítica, y un poquito de poder establecer esos cambios y reflexionar sobre cómo estamos trabajando y si lo estamos haciendo bien, porque al final, lo único que queremos es hacer lo mejor que podemos para con las personas con las que intervenimos y si no vamos revisando cada equis tiempo nuestras nuestros protocolos de actuación podemos caer simplemente en tener automatizado esto se hace así así así que a lo mejor para esas personas no es lo mejor, entonces eso es lo que revisamos trimestralmente.

Categoría de satisfacción laboral

Vale ahora pasamos a la categoría de la satisfacción laboral y es un poco eh también si tú te sientes realizada profesionalmente y si consideras que tu equipo con el que coordinas pues también que apreciación tiene esto

Yo sí, o sea yo sí que me siento bastante realizada sé que tengo muchos objetivos profesionales que quiero cumplir a nivel formativo a nivel profesional, pero es eso al final pues soy una persona muy joven, entonces realmente creo que para, digamos que para la edad que tengo y dónde pensaba estar a esta edad vamos es que me doy con un canto en los dientes, estoy muy contenta que me lo he currado mucho pero igualmente yo estoy totalmente satisfecha con el trabajo que tengo, con el trabajo que hago, con cómo lo hago y con que el que esté aquí, por ejemplo.

Desde que yo estoy aquí ha supuesto un cambio efectivo y real para mejor, que mis compañeros dicen y, para mí vamos es lo mejor que no podían decir. En cuanto a mis

compañeros creo que sí, ahora mismo en este centro hay gente que llevan trabajando 20 años, entonces claro al final después tantos años se pasan por muchas épocas, yo diría que ahora mismo en esta etapa actual del centro, yo creo que sí, que mis compañeros mis compañeras por lo general están satisfechos, luego que haya casos concretos, actuaciones concretas, donde nos quedemos con un mal sabor de boca, porque era la cosa ha salido mal, el chico o la chica acabo de salir del centro por A por B no y digamos j**** qué podíamos haberlo hecho así en lugar de asa, es que y no no, no, nos sintamos satisfechos con nuestro trabajo que eso puede pasar pero yo me considero que sí, que en general sí.

Y obtenéis el reconocimiento de vuestro trabajo con las personas que trabajáis Sí, yo creo que eso a lo mejor, quién más lo podemos ver somos los educadores y yo, porque estamos en contacto con las familias y hay momentos muy dulces, hay momentos con chicos o con chicas o con familias donde ellos no ven las cosas como tú, evidentemente, y son muy agritudces o incluso discuten contigo o te reprocharon cosas y son momentos muy tristes pero son los menos, la mayoría son un gracias infinito, como una chica que se acaba de ir, un gracias continuó un intentar, voy a intentar seguir, lo que voy a estar intentando, porque creo que incluso aunque al final no haya resultados con ese chico o esa chica, la familia casi siempre agradece muchísimo y eso pues le da un poco un sentido, porque si no claro, siempre que el trabajo es complicado y luego encima las personas con las que lo haces no lo ven como algo positivo no tendría ningún sentido, pero por suerte les importa, **a tu satisfacción sí profesional, no, por supuesto antes habías hablado del reconocimiento que era importante por parte de la organización pero este sí por parte con las personas que trabajas** y luego con los menores, con los chicos y con las chicas el reconocimiento es muy sutil pero está en que confiar en ti, porque pasan mucho tiempo con ellos que en cuanto les pasa algo ese día te lo cuentan que te dan un abrazo así porque si no o que te dicen es que te echa de menos así, eso al final, esas pequeñas cosas con ellos son el mayor reconocimiento, porque nos demuestran que se sienten cuidados, que es nuestra máxima y luego el que se pueda conseguir aparte de eso, está muy bien

En relación al tiempo que tenéis para poder dedicar a con las personas con las que estáis trabajando lo consideras que es bueno os faltaría tiempo.

Creo que ninguna persona que trabaje en lo social va a decir que tiene tiempo suficiente para hacer todo lo que querría hacer con todo el mundo, el tener que acotarnos a unos tiempos que es además en mi caso, por ejemplo, se junta la atención directa con chicos y

con chicas lo que tendría que estar con familia, esas entrevistas, de entrada la coordinación del equipo, la parte burocrática, a los talleres o sea yo te dirías, que sí o sea, le falta tiempo por todas partes, pero bueno dentro de lo que hay pues intentamos llevarlo como se puede pero yo considero que el tiempo nos falta o sea siempre vamos muy a caballo... es muy diferente estar en un despacho donde la persona viene cuando te la citas y ya está, porque claro tú aquí vas a estar en tu despacho haciendo algo vamos importantísimo pues que si llama un chico, una chica, llama a tu puerta porque necesita algo, eso es prioritario, entonces al final se te juntan unas cosas con otras y es muy complicado, es muy complicado, sí

¿Y considerarías que tenéis mucha carga burocrática?

No demasiada, claro yo no lo puedo comparar con otros sitios entonces te diría que por lo general no demasiada respecto a algo que es el equipo, en concreto, yo tengo un poco más, evidentemente, **como hay veces muchas veces que en otro tipo de organizaciones por sí a lo mejor te pasas haciendo, poniendo lo mismo en cinco aplicaciones diferentes** a esa otra, no tenemos social, no tenemos por suerte, porque es más trabajo, por desgracia, porque nos perdemos mucha información, pero bueno, todos tenemos un servidor interno con el que trabajamos y sí que perdemos mucho tiempo, como todo el mundo, no, haciendo los seguimientos mandando correos, haciendo la misma llamada con la información, actas profesionales, porque interviene, porque es el centro municipal desde medidas, y en el Centro de Juventud entonces tienes que hacer esas tres llamadas, no tanto carga burocrática, pero sí a nivel de coordinación con el mundo exterior, sí que tenemos un montón de trabajo que es necesario, y que lo hacemos, además, le damos prioridad porque que hace falta, pero nos quita tiempo de atender claro.

¿La coordinación cómo la valoras con el resto?

Por lo general yo creo que sí, al final solemos trabajar casi siempre con los mismos técnicos o técnicas, porque son los que no suelen derivar y tal es buena o es inexistente, hay algunos casos donde sí que peleamos mucho peleamos mucho porque se nos escuche porque se entienda que nosotros pasamos seis horas diarias con ellos todos los días vemos muchas cosas que otras personas no ven se ven muchas cosas que nadie más sabe entonces, creemos que es importante que la persona que tiene el papel a lo mejor más, no pues es como una técnica por alguna de menor o están en el EEIIA hay técnicos o técnicas por ejemplo, medidas que están muy acostumbrados a trabajar con nosotros que esa coordinación es súper fluida y es un yo te doy información pero tú me das información,

pero hay otras personas con la que es mucho más complicadas, entonces bueno, pues depende con quién y depende de la experiencia que tengamos con esa con esa persona, pues es mejor o peor.

Categoría de propuestas

Muy bien pues pasamos ahora a la categoría de propuestas entonces qué aspectos mejorarías tú de los cuidados profesionales en tu organización

Entonces, es complicado no te sabría muy bien decir, porque, claro yo creo que sí, que es cierto, que hay que ser realista y nosotros no podemos hacer menos lo que hacemos, por ejemplo, algo concretamente de nuestro centro no podemos hacer menos de lo que hacemos porque si ya no llegamos, imagínate, si entonces creo que dentro de que esto es lo que hay intentamos cumplir ese autocuidado y lo mejor posible, no, entonces sí que en nuestro caso intentamos, creo que te he dicho, creo que es fundamental que en cualquier sitio de trabajo hayan espacios de desahogo, que pasa muchas veces que la persona de desahogo que suele ser la coordinación y ella no tiene espacio, entonces eso a veces es complicado, pero bueno, es normal las personas que ejercemos en la Psicología tenemos espacio de supervisión, vamos a terapia entonces tenemos un poquito más cubierto por nuestra parte, **qué aspectos mejorarías del autocuidado también de los profesionales habría algo que destacarías para mejorar**, yo creo que, lo que pasa muchas veces con los profesionales es que no hay un autocuidado porque tampoco hay conocimiento, pero la persona no es capaz de identificar que no se encuentra bien, hasta que no explota, las personas no son capaces de identificar los signos de que se está quemando, hasta que ya es muy complicado revertirlo, o que las personas no entienden que ir al trabajo con ansiedad todos los días no es normal, que no dormir pensando en el trabajo no es normal, y creo que es muy difícil, porque hay personas que lo tienen muy mal, hay personas que lo tienen entrenado y personas que menos y creo que ahí desde la psicología es algo que tenemos más trabajado, porque se nos dice desde el minuto uno, el compartimentar es fundamental por las características del trabajo salir de una sesión una atención y luego otro, hay personas que les cuesta mucho compartimentar y, tener un hueco en su cabeza para el trabajo y cuando salen del trabajo eso desaparezca hasta mañana cuando entres por la puerta, eso es lo ideal, la prevención es necesaria, pero es muy complicado el trabajar con una persona la compartimentación, lo trabajamos mucho, lo intentamos trabajar mucho, pero es difícil porque eso va muy a nivel de personalidad y si una persona lleva un 15 o 20 años trabajando sin compartimentar es muy complicado que lo cambies,

donde decidimos en nuestro caso o donde incido yo son las que somos jóvenes con las que acaban de empezar a trabajar, con las que acaban de empezar, para decirle mira es que si trabajáis así cuando tengáis 40 años vas a querer jubilarte, porque ya no vais a poder más, entonces hay que aprender a cuidarse a encontrar espacios fuera del trabajo donde sentirte bien hacer deporte por las características de la actividad física las hormonas que se liberan es que hace de deporte, pero bueno la teoría está ahí, que el deporte además es que sea comprobado muchas veces está más que demostrado que es la mejor forma de libre al estrés de bajar el cortisol y es fundamental y encontrar esas formas que tengan cada una, y sobre todo hablar si me encuentro mal decirlo o sea, no callármelo sino decirlo no me encuentro bien, porque aunque no sea del trabajo, porque es que, en casa resulta que mi madre está ingresada y evidentemente no me encuentro bien, pues a lo mejor necesitas que tu equipo te apoye más y que animen más y no pasa nada entonces, eso es lo que intentamos un poquito trabajar todas, la teoría, luego la práctica es muy complicada, vale

Si tuvieras la posibilidad de incorporar un taller de autocuidado ¿qué dimensiones trabajarías?

Yo creo que lo primero que trabajaría por lo que he dicho antes es la identificación de emociones, la identificación de estados de estrés que muchas veces están en ese estado, están prolongándose, y la persona ni siquiera sabe que está muy estresada o con el cortisol por las nubes, las consecuencias a nivel de salud son horribles, por ello creo que trabajaré primero en lo que es identificar, cuando no me encuentro bien, cuando me estoy sintiendo de alguna manera un tanto negativa o de ambas dos, una vez se trabajaba en identificar las emociones, como situaciones estresantes, como periodos de ansiedad, también periodos de ánimo decaído, no es ser capaz de identificar que llevo un mes que llego al trabajo y lo siguiente que hago es levantar mañana para trabajar eso, no es vivir y muchas personas lo identifican con, es que estoy cansado, es que el trabajo me tiene muy cansado y eso se habría podido acabar en un principio de depresión, y situaciones mucho más graves, entonces para mí lo primero sería identificar aprender a identificar, una vez que seamos identificar pasaríamos a la parte de gestión, no, las herramienta para tener una gestión emocional adecuada para aprender a comunicar como me siento porque muchas veces, si yo sé que estoy triste, vale, pero es que no se lo digo a nadie, pero como yo no se comunicarlo al final se queda ahí, también entonces la comunicación emocional, la expresión adecuada de emociones fuertes, no llegar a hasta el 100 explotar y dar cuatro

gritos, y ya está expresado, enfados y bueno pero claro, hay otras cosas y luego también muy importante al margen de las emociones los períodos de estrés ansiedad o estado de ánimo prolongado, el saber indicadores desde el minuto 1, adquirir herramientas y sobre todo, eh, tiempo, porque si no me encuentro bien no lo sé sobrellevar y no se pide ayuda tiempo, yo creo que trabajaría sobre todo eso, y luego ya por supuesto, tema de equipo comunicación en equipo, porque para mí, es una parte cuidados que el equipo se lleve bien o sea, no es amigos, pero somos compañeros nos tenemos que cuidar tenemos que defender y nos tenemos que intentar mimar lo máximo posible, no al margen de que luego fuera de aquí no tengas una relación personal. Pues es que al final. tus compañeros de trabajo son las personas con las que más tiempo pasas al día, entonces es fundamental. Yo creo que así, un poquito así, como lo armaría, luego ya, bueno.

Muy bien pues nada aquí finalizamos la entrevista darte las gracias, me ha sido muy enriquecedora la entrevista, la verdad, es que lo de cualitativo lo tenía ahí un poco que no sabía qué hacer, pero estoy muy contenta de las dos entrevistas que he hecho, muy enriquecedora de verdad, muchas gracias cualquier cosa que necesites aquí estamos bueno aquí estamos a partir de septiembre.

Anexo IV: Resumen de la investigación para su difusión

La elaboración del resumen en este formato es para su difusión al Colegio de Educadores/as Sociales de la CV, así como, si resulta de interés por las personas participantes.

Título **Los cuidados profesionales y autocuidado de los y las educadores/as sociales**

Introducción	En los últimos años se ha visto incrementado el perfil profesional de la educación social en la Comunidad Valencia. Tanto en el ámbito público como privado Ley 3/2019, de 18 de febrero de servicios sociales inclusivos, ha sido el eje para vertebrador para la educación en el ámbito laboral. Con la investigación se pretende realizar una modesta radiografía de la situación laboral de los y las educadoras sociales en la CV.
---------------------	---

Objetivos	<p>Grado de percepción de cuidados profesionales que tienen las educadoras sociales por parte de las instituciones u organizaciones en las que trabajan.</p> <p>Descubrir qué mecanismos de autocuidado o cuidado colectivo tienen las educadores/as sociales</p>
Método	<p>La metodología utilizada ha sido mixta, la parte cuantitativa se ha realizado a través de un cuestionario que se ha enviado contando con la colaboración del Colegio de Educadores/as sociales de la Comunitat valenciana, a través de redes sociales, posteriormente fue enviado por parte de la investigadora a través de redes sociales a grupos formados por educadores/as colegiados/as y no colegiados/as de la CV. En la investigación han participado 103 profesionales de la educación social. Respecto a la parte cualitativa se han realizado dos entrevistas, una a la directora de un Centro Municipal de Servicios Sociales que es de gestión directa (pública) y otra a la coordinadora de un Centro de Día para Jóvenes de gestión indirecta (privada)</p>
Resultados	<p>En relación a los resultados obtenidos se destaca que más de la mitad de los y las encuestados/as no se siente cuidado por la entidad en la que trabaja y, respecto al cuidado colectivo una amplia mayoría se siente cuidada de forma colectiva por sus compañeros/as</p>
Conclusión	<p>Este estudio proporciona una modesta radiografía sobre el bienestar y el cuidado profesional hacia los y las educadores/as sociales, destacando la necesidad de abordar preocupaciones como el agotamiento profesional, promover prácticas de autocuidado y mejorar las condiciones laborales, así como, las condiciones ambientales. Estas conclusiones ofrecen un punto de partida para la implementación de políticas y prácticas que promuevan el bienestar de los y las educadores/as sociales y, en última instancia, se mejora la calidad del cuidado que se brinda a las personas atendidas.</p>