

Percepción del apoyo social brindado a la niñez y a la adolescencia en situación de acogimiento¹

Adriana Vanessa Bautista Portillo,
Laura Lucía Canizález Cajal y
Alexandra Beatriz Gálvez Salazar

Resumen

En El Salvador, existen muchos niños, niñas y adolescentes (NNA) que cuentan con una red de apoyo social débil o nula. Ante ello, muchos son enviados a centros de acogimiento, donde pueden establecer nuevas redes de apoyo. Esta investigación se realizó en un centro de acogimiento de San Salvador, con el objetivo de analizar la percepción del apoyo social brindado a la niñez y a la adolescencia en esta situación. Participaron 18 NNA de ocho a 17 años y seis educadoras del centro. Se utilizó una metodología cualitativa con diseño narrativo de tópico por medio de técnicas de grupo focal y entrevistas a profundidad. Los resultados muestran que la percepción de los NNA sobre el apoyo social varía de acuerdo con la función (instrumental, informacional y emocional), así como de acuerdo con el grupo de edad. Además, hay variaciones en la percepción de las educadoras y en la de los NNA.

Palabras clave:

apoyo instrumental, apoyo informacional, apoyo emocional, vulneración de los derechos, niñez, adolescencia, centro de acogida.

¹ Esta investigación se realizó para obtener el grado de Licenciatura en Psicología en la Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas" (UCA).

Ausencia o debilidad de redes de apoyo social

A lo largo de su vida, el ser humano mantiene interacciones con diversas personas que contribuyen a consolidar sus creencias, valores, actitudes y conductas (Orcasita y Uribe, 2010). Estas interacciones tienen gran importancia en los primeros años de vida, ya que son la base para la evolución de las funciones psíquicas: intelectuales, emocionales y sociales. Sin embargo, en El Salvador, a menudo las interacciones que se ofrecen a niños, niñas y adolescentes (NNA) no dan respuestas realistas o coherentes, por lo que no estructuran un desarrollo adecuado (Torras, 2009). Así, se deja a los NNA en una situación de vulnerabilidad relacional. Esta se refiere a una circunstancia generada por la ausencia o por la debilidad de vínculos de inserción comunitaria, caracterizada porque el sujeto se encuentra en aislamiento, dispone de una débil red de apoyo o se integra a una subred marginalizada. En El Salvador, hay muchos NNA con una red de apoyo débil o nula, lo cual puede provenir de trayectorias exclusógenas heredadas (pobreza familiar) o de fracturas relacionales (Universidad Autónoma de Barcelona, 2006).

Las trayectorias exclusógenas heredadas son visibles en una proporción importante de la población del país en condición de pobreza. Según la medición multidimensional de la pobreza en El Salvador, la intensidad de esta ascendía en 2014 a 43.2 %, equivalente a un promedio de entre ocho y nueve privaciones en los indicadores de educación, vivienda, trabajo y seguridad social, salud, servicios básicos, seguridad alimentaria y calidad del hábitat. Además, más de la mitad de los NNA entre cero y 15 años viven en hogares con siete o más privaciones (STPP y MINED-DIGESTYC, 2015). Esta pobreza incide en todos los ámbitos de la vida y afecta los vínculos de inserción comunitaria (UNICEF, 2014).

Las fracturas relacionales, por su parte, son situaciones en las que se da una separación, reducción o dependencia de redes de apoyo (Bonet, 2006). Esta es la realidad de varios NNA de El Salvador, muchas veces debida a fenómenos históricos como el trabajo infantil, el maltrato, el abandono y la negligencia (CIDEF, SOS y EDUCO, 2015). Además, pueden ser víctimas de diversas manifestaciones de violencia física, psicológica y sexual. En 2015, 140,700 NNA de entre cinco y 17 años realizaban trabajo infantil (DIGESTYC, 2016). La Policía Nacional Civil recibió 1,873 denuncias por delitos en menor e incapaz en 2016. La mayor cantidad de abusos fue en contra de niñas y adolescentes (ORMUSA, 2016). A su vez, las juntas de protección recibieron 15,035 demandas entre 2005 y 2013, de las cuales 57.4 % fueron en contra de la integridad física y 21.5 % fueron por maltrato de NNA. En el mismo período, según el Instituto de Medicina Legal, se registraron 6,300 homicidios de menores de edad. El Órgano Judicial reportó para 2012 una tasa de violencia intrafamiliar de 231 por cada 100,000 habitantes. Además, reconoció que las prácticas de crianza se caracterizan por la violencia, el abandono, la negligencia y el castigo corporal (UNICEF, 2014).

Las situaciones que conllevan a que los NNA tengan una red de apoyo débil o nula se denominan factores de riesgo. Estos se relacionan con situaciones de gran impacto psicosocial, ya que las acciones de los sujetos están entramadas de redes sociales que proporcionan o impiden su acceso a determinados recursos y, a la vez, influyen en actitudes, comportamientos y cogniciones (Bonet, 2006). Con ello, los NNA se ven en una situación que dificulta su crecimiento personal, familiar y social, por lo que necesitan ayuda, orientación, asesoramiento y mediación para acceder a nuevas oportunidades que permitan transformar su realidad (García y Sánchez, 2010). Para que esto suceda, deben surgir factores protectores.

Hay dos categorías de factores protectores: los materiales, que aluden al cuidado de la salud y de la protección material; y los inmateriales, relacionados con la calidad de las relaciones y de las experiencias de los NNA, que se derivan de su situación social (Amar, Abello y Acosta, 2003).

Ingreso a centros de acogida

Un factor protector ante la vulneración de derechos de los NNA es el ingreso a los centros de acogida, donde se opta por separarlos de su familia y ubicarlos en resguardo del Estado, con el fin de garantizar su protección y favorecer su desarrollo integral (Benavides y Miranda, 2007). En El Salvador, esta decisión es tomada por el Sistema Nacional de Protección Integral de la Niñez y de la Adolescencia, que determina cuándo es necesaria la separación de la familia para garantizar el goce de derechos (Asamblea Legislativa, 2009).

Actualmente, El Salvador cuenta con 10 centros de acogimiento. Entre enero y noviembre de 2017, estos brindaron atención a 731 NNA, de los cuales 316 permanecían en el sistema al finalizar noviembre. Del total, el 52.8 % eran mujeres y el 47.2 %, hombres. Aunque hay perfiles diversos, son cinco los motivos de atención con más incidencia: abandono, cuidado personal y protección, maltrato físico, abuso sexual y otras agresiones sexuales (ISNA, 2017). En muchos casos, estas situaciones son acumulativas y no excluyentes, por lo que es difícil determinar una razón específica que motive el internamiento (UNICEF, 2013).

Independientemente del motivo de ingreso, los centros de acogida buscan contribuir a la protección de los NNA que se encuentran bajo medidas administrativas o judiciales, y les proporcionan servicios integrales mediante dos modalidades: 1) el Programa de Acogimiento de Emergencia, el cual brinda atención a NNA a los que la junta de protección ha aplicado una medida administrativa de protección para

ser ejecutada por el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y de la Adolescencia (ISNA). Este tiene un tiempo de permanencia de aproximadamente cinco días y es desarrollado en seis centros de acogimiento; 2) y el Programa de Acogimiento Institucional, que está dirigido a NNA a los que un juzgado especializado ha aplicado una medida de protección judicial. Este tiene un tiempo de permanencia de aproximadamente tres meses y es desarrollado en nueve centros de acogimiento. Sin embargo, hay NNA que permanecen por años dentro de las instituciones (ISNA, 2016).

Apoyo social en la institución

Con los servicios ofertados en los programas de acogimiento, la compensación de apoyo social es fundamental para reducir los factores de riesgo y para minimizar los efectos negativos de las vulneraciones (García y Sánchez, 2010). Por apoyo social se entenderá “las provisiones expresivas o instrumentales, percibidas o recibidas, que brinda la comunidad, las redes sociales y las personas de confianza, tanto en situaciones de crisis como en situaciones cotidianas” (Lin, 1986). En esta definición, es importante diferenciar el apoyo social recibido del percibido, ya que algunas personas reciben apoyo, pero no lo perciben (Fernández, 2005). El apoyo social recibido se refiere a la dimensión objetiva, es decir, a la cantidad de ayuda recibida y a las características de la red social en cuanto a función, estructura y contexto. Por su parte, el percibido se refiere a la valoración de dichas dimensiones y comprende las creencias de las fuentes de apoyo y su evaluación en cuanto a la satisfacción y a la adecuación a sus necesidades (Orcasita y Uribe, 2010).

Factores que influyen en la dimensión objetiva del apoyo social

En la dimensión objetiva del apoyo social, los factores protectores son parte de los elementos externos que pueden mejorarse para fomentar el desarrollo cognitivo, social

y afectivo de los NNA (Amar *et al.*, 2003). Cabe destacar que la cantidad y la calidad del apoyo social que reciba los NNA en situación de acogimiento puede variar dependiendo de la institución, por lo que el ambiente objetivo podrá o no ser propicio para fomentar dicho desarrollo (Da Cunha y Barreyro, 2015). Ante ello, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2013) describe los criterios necesarios para garantizar la calidad y las condiciones propicias para el desarrollo de los NNA.

En principio, la ubicación de las instituciones de acogida debe ser en lugares con acceso a medios de transporte, educación, salud y ocio, y deben tener un tamaño pequeño que simule un entorno familiar. A pesar de ello, un estudio llevado a cabo en América Latina sobre la situación de los NNA en centros de acogida reveló que existen instituciones que albergan grandes cantidades de NNA sin tomar en cuenta cuántos pueden ser atendidos (UNICEF, 2013).

Además, la atención debe ser personal, de modo que se facilite el establecimiento de vínculos entre NNA y educadores. Para ello, deben existir los recursos humanos suficientes. En El Salvador, en 2013 se registraron 283 funcionarios, uno por cada 10 NNA, por lo que se suele criticar el carácter despersonalizado de la atención (UNICEF, 2013). Todo ello está relacionado con la especialización de la atención, que afirma que los centros de acogida deben contar con personal calificado para el cuidado de los NNA (Martín, 2011). A pesar de ello, el personal en América Latina no siempre es contratado teniendo en cuenta su capacitación (UNICEF, 2013).

Por otro lado, es necesario establecer límites claros en los centros de acogida y prohibir los tratos inhumanos o estigmatizantes. Por último, se debe velar por que se mantenga el contacto no perjudicial con la familia y con la comunidad. Sin embargo, a escala latinoamericana, algunas instituciones tienen reglamentos que limitan y restringen las

visitas únicamente a algunas personas, pocos días a la semana y por corto tiempo (UNICEF, 2013).

Factores que influyen en la dimensión subjetiva del apoyo social

Para que el apoyo social que reciben los NNA en el centro de acogida sea efectivo, deben percibirlo como favorable al propio crecimiento, al bienestar y a las metas (Fernández, 2005). Martín-Baró (1983) afirma que la acción de los sujetos está en función directa de lo que la situación objetivamente demande, pero también de la captación subjetiva, es decir, de la percepción.

La percepción es un proceso de codificación cognoscitiva mediante el cual se capta la significación de un objeto, una persona, una acción o un suceso, y le aplica un esquema. Estos esquemas dependen de la interacción con el medio y del desarrollo intelectual. Desde edades tempranas, se establecen interacciones con el medio que llevan al individuo a apropiarse de esquemas que definen la realidad y que lo ayudan a conocerla y a conocerse a sí mismo (Martín-Baró, 1983). De este modo, las personas interpretan el mundo aprendiendo de los significados compartidos de quienes les rodean (Vygotsky, 1998). Por ello, crecer en ambientes disfuncionales en los que se está expuesto a diversos estresores y factores de riesgo puede influir de forma negativa en la forma de interpretar los eventos y en sus expectativas, así como puede influir en el desarrollo de sentimientos de inadecuación, baja autoestima y desesperanza (Da Cunha y Barreyro, 2015). A pesar de ello, la intervención temprana en NNA que viven en familias disfuncionales puede dar excelentes resultados (Craig, 2007).

Una de estas intervenciones puede ser el ingreso a los centros de acogida, ya que permite que los NNA construyan nuevas respuestas cognitivas (Da Cunha y Barreyro, 2015). Así, al estar todavía conformando sus esquemas y su identidad, la ubicación en otro

mundo objetivo de relaciones puede llevarlos a apropiarse de nuevos esquemas que definan su realidad (Martín-Baró, 1983).

Por otro lado, considerando que la percepción depende del desarrollo intelectual, la percepción que se tenga sobre el apoyo social varía desde el inicio de la concreción sensoriomotora hasta la abstracción operacional (Martín-Baró, 1983), ya que el sujeto codifica y clasifica la información mediante las categorías de las que dispone para comprenderlo, su situación y sus intereses sociales (Guilar, 2009). Según Piaget, los NNA de siete a 12 años están en la fase de las operaciones concretas —en la que surgen nuevas formas de ordenamiento que completan las construcciones de la fase anterior—, lo que les permite ser diferentes a los demás. El egocentrismo va desapareciendo, aparecen actitudes más cooperativas y la forma de ver y de explicar la realidad va cambiando de una asimilación egocéntrica hacia una racional. Por otro lado, los NNA mayores de 12 años están en la fase de operaciones formales, definida por la transición del pensamiento concreto hacia el formal. La formación de esquemas abstractos y la realización de operaciones mentales que siguen la lógica formal dan al adolescente la capacidad de discutir valores morales, criticar sistemas sociales y ser conscientes de su pensamiento y de relaciones establecidas (Da Cunha y Barreyro, 2015). Además de ello, la percepción en la adolescencia puede variar por los cambios emocionales y mentales generados. La mayor necesidad de privacidad y de ensimismamiento conlleva a que busquen momentos de aislamiento, lo que cambia su forma de relacionarse y de percibir el entorno (Cango, 2018).

De esta forma, el desarrollo intelectual y la interacción con el medio influyen en la conformación de esquemas y, por ende, en la percepción que tengan las personas de ciertas situaciones que experimentan en su vida. Por ello, es importante indagar desde una visión integradora la percepción del apoyo social que se les brinda a los NNA en los centros de

acogida (Medina, Aracena y Bilbao, 2004). Ana Barrón, que ha estudiado el apoyo social desde la psicología social y comunitaria, afirma que posee tres perspectivas: estructural, funcional y contextual (Gambara, 1997).

Perspectiva estructural

Esta perspectiva abarca el análisis de redes y examina todos los contactos que mantiene el sujeto, además de destacar el tamaño de la red, la frecuencia y la facilidad de contacto (Gambara, 1997).

El tamaño es el número de personas que componen la red (Barrón, 1996). Desde el modelo ecológico, se reconoce que cuando los NNA ingresan a un centro de acogida interactúan con una gran cantidad de actores en su microsistema (Bravo y Fernández, 2001), los cuales pueden convertirse en un sistema de apoyo social. Sin embargo, ello dependerá de la calidad de la relación establecida (Orcasita y Uribe, 2010), ya que su mera existencia no asegura obtener apoyo de la misma (Fernández, 2005).

El segundo elemento de la estructura del apoyo social es la dimensionalidad, es decir, el tipo de actividad que se realiza con los integrantes de la red (recreación, académicas, religiosas, sociales, etc.). Estas actividades suelen estar muy estructuradas dentro de los centros de acogida, con el fin de que los NNA se sientan seguros y tranquilos (Cumbres, 2014). Piaget afirmó que las actividades de esparcimiento y de juego libre son las que estimulan el desarrollo del cerebro (Schunk, 2012). Por ello, no se trata de sobrecargar las rutinas de forma que resten oportunidades para su desarrollo personal (Gianino, 2012).

El tercer elemento de la estructura es la frecuencia de contacto, relacionada con la medida cuantitativa que evalúa cuán a menudo se contacta a los integrantes de su red. Esta está íntimamente relacionada con el cuarto elemento, es decir, con la proximidad geográfica, que se refiere a la facilidad con

que se establece contacto cara a cara con los mismos (Barrón, 1996). En los centros de acogida, suele existir una convivencia cotidiana entre los NNA y el personal del lugar, lo que tiende a crear relaciones cercanas que propician una red de apoyo (Bravo y Fernández, 2001). Sin embargo, la frecuencia y la facilidad de contacto con la familia tiene más limitaciones en algunos centros de Latinoamérica, lo que no favorece el derecho a una familia y a la reinserción familiar (UNICEF 2013). Sus relaciones suelen ser escasas fuera de los centros de acogida, algo que puede ocasionar sentimientos de desarraigo. Por ello, a menos que el bienestar y la seguridad de los NNA lo ameriten, ingresar al centro no debería suponer el cambio de su entorno social (Bravo y Fernández, 2001).

Perspectiva funcional

Esta perspectiva acentúa las funciones que cumplen las relaciones sociales y enfatiza los aspectos cualitativos del apoyo, de modo que destaca tres funciones fundamentales del apoyo social: el apoyo instrumental, el informacional y el emocional.

En primer lugar, el apoyo instrumental se refiere a la ayuda material o a la prestación de servicios para resolver problemas prácticos y facilitar la ejecución de tareas cotidianas (Barrón, 1996). El apoyo instrumental permite a los NNA el desarrollo de una existencia digna, de la que pudieron prescindir con su familia de origen. Satisfacer dichas necesidades permite mejorar las condiciones básicas de seguridad y de autonomía en la infancia. Esto tiene un impacto benéfico en sus funciones cognitivas, emocionales y psicosociales, sobre todo en la atención, la memoria, la capacidad para aprender, el rendimiento escolar y las habilidades y relaciones sociales (Fuillerat, 2004).

En segundo lugar, el apoyo informacional es el proceso mediante el cual las personas reciben información, consejos o guías relevantes para comprender su mundo o ajustarse

a sus cambios (Barrón, 1996). Es fundamental que en este proceso se establezcan figuras de referencia que ayuden a los NNA a analizar, plantear y modificar las situaciones que les causan dificultad (Troncoso y Burgos, 2002), además de facilitar que sean los menores quienes alcancen los objetivos y den respuesta a las dificultades (Santidrián, 2014).

Los NNA que se encuentran en los centros de acogida suelen haber pasado por hechos de gran impacto psicosocial (Bonet, 2006), por lo que es probable que la guía que recibieron en sus hogares no haya sido la adecuada; esto conlleva a efectos negativos, tales como el desarrollo de estrategias de represión, negación y comportamientos disruptivos para comprender y afrontar la situación (Del Valle, Sainero y Bravo, 2012). Por ello, los profesionales del centro deberán asumir la mediación, la orientación, el acompañamiento y el seguimiento que se le brinda a cada NNA, de modo que puedan compensar la anterior falta de apoyo social (García y Sánchez, 2010). Al brindarles información y consejos para que comprendan y se ajusten a su mundo (Barrón, 1996), se les permite desarrollar la inteligencia emocional y la habilidad para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada (Orcasita y Uribe, 2010).

Por último, el apoyo emocional se refiere a las expresiones de amor, simpatía, empatía o pertenencia a grupos, incluyendo conductas que fomentan los sentimientos de bienestar afectivo, que provocan que el sujeto se sienta respetado, querido y seguro (Barrón, 1996). La presencia de apoyo emocional permite comunicar abierta e íntimamente las propias vivencias, las emociones y los sentimientos de una situación, así como experimentar sentimientos de empatía y de amor (García, 2010).

Cuando no existe una adecuada red de apoyo emocional o si se da una separación entre los NNA y sus personas significativas, se afectan los vínculos afectivos. Si bien dichos vínculos se van resignificando a lo largo de la

vida, su consolidación se da en los primeros 36 meses de edad. Los lazos creados en la infancia sirven de modelo para relaciones posteriores (Fernández, 2005). Por ello, es importante que a los NNA que se encuentran en acogimiento se les brinde apoyo, ya que es probable que en el pasado no hayan contado con personas que comprendan y reconozcan sus sentimientos, situación que facilita el desarrollo de estrategias para reprimirlos y negarlos (Del Valle *et al.*, 2012). Se espera que, desde la vinculación afectiva, los NNA perciban soledad ante la adversidad y que eleven la motivación por transformar su situación social, a la vez que se maximiza el bienestar psicosocial y se reducen los indicadores de riesgo. Para ello, es necesario que los profesionales del centro conozcan los déficits de los NNA y se los replanteen desde el afecto para transformarlos (García y Sánchez, 2010).

Percibir que se reciben las tres funciones del apoyo causa bienestar. Según Gracia y Herrero (2006), generan el sentimiento de ser parte de una estructura estable de confianza, fomentan el compromiso mutuo y vinculan a las personas de un colectivo. Esto conlleva un beneficio futuro, ya que las experiencias positivas de apoyo conforman la representación sobre sí mismos como seres queribles con capacidades y habilidades. Pero, para que las tres funciones sean efectivas, es necesario que los NNA establezcan un vínculo de apego con el personal del centro.

Según la teoría del apego de Bowlby, un impulso biológico lleva a buscar proximidad con un adulto protector para sentirse seguro y protegido. Si se recibe una respuesta que tranquiliza la ansiedad, genera confianza y creencias positivas sobre la cuidadora, progresivamente se irán expresando las necesidades con confianza (Bowlby, 1989). Sin embargo, el establecimiento del apego con personas del centro de acogida puede ser difícil. Si los NNA ingresan con menos de 36 meses de edad, al no estar totalmente consolidado el apego, hay más posibilidades de establecer un vínculo seguro. Luego de esta edad, los NNA

pueden haber desarrollado desconfianza hacia los adultos y tener dificultades para establecer relaciones. A pesar de ello, si se establecen las condiciones necesarias para formar relaciones estrechas y afectivas, las experiencias posteriores pueden ser reparadoras y contribuir a su desarrollo saludable. En este sentido, el personal del centro puede construir un ambiente que facilite este tipo de relaciones y que permita superar experiencias negativas de apego (Del Valle *et al.*, 2012).

Perspectiva contextual

La última perspectiva es planteada por Cohen y Symen (Medina *et al.*, 2004) y explica la importancia de contextualizar el apoyo social de acuerdo con el momento en que se brinda y con su finalidad. El momento se distingue entre: a) el apoyo diario, que ocurre en las interacciones habituales y comprende las expresiones de afecto, preocupación, estima y empatía de parte de familiares, conocidos y amigos. Este se refiere a las acciones o a la ayuda material provista por otros, que permite el cumplimiento de las responsabilidades cotidianas; y b) el apoyo en las crisis que se ofrece al individuo cuando está sometido a un evento estresante. Esto puede ser mediante acciones o materiales provistos que ayudan emocionalmente a pasar el mal momento, como escucharlo, darle información, consejos, etc. (Medina *et al.*, 2004).

La finalidad del apoyo social implica que su efectividad depende de la adecuación entre el apoyo dado y las necesidades suscitadas por el problema (Cohen & Syme, 1985). Cabe retomar la teoría de Doy y Gough, que afirma que las necesidades del ser humano son de carácter instrumental y jerárquico, y se consideran metas objetivas con el propósito universal de evitar un grave daño. Los NNA que se encuentran en situación de acogida requieren de la satisfacción de ciertas necesidades para tener un desarrollo óptimo. Por ejemplo, las dos necesidades básicas —salud física y autonomía, esta última en cuanto a la

capacidad de valerse y de tomar decisiones—son precondiciones para emprender cualquier acción individual y deben tener algún grado de satisfacción para poder buscar metas más valiosas. La satisfacción de estas necesidades garantiza que los NNA puedan participar en su forma de vida dentro del centro de acogimiento y avanzar hacia la búsqueda de satisfacer necesidades intermedias que contribuyen de manera universal a una mejor satisfacción de las necesidades básicas (Boltvinik, 2003).

Beneficios del apoyo social

Satisfacer las necesidades de los NNA cuando ingresan al centro de acogimiento y velar por su desarrollo pleno logra diversos beneficios para ellas y ellos. Según la teoría de Shumaker y Brownelle, el apoyo social cumple dos funciones benéficas: a) ser sustentador de la salud (se refiere a situaciones en las que el estrés está ausente), ya que mantiene y fomenta la autoidentidad, la autoestima y la gratificación de necesidades afiliativas; y b) ser reductor del estrés mediante dos funciones específicas: la evaluación y la adaptación cognitiva ante situaciones estresantes. En la primera, el apoyo social puede cambiar la interpretación primaria que se haga del agente estresor, así como la evaluación de los recursos de afrontamiento. En la segunda, el apoyo proporciona información sobre métodos para controlar la amenaza (Fernández, 2005).

Se ha constatado que las personas que perciben apoyo social de acuerdo con sus necesidades pueden enfrentar las dificultades en mejores condiciones (Guzmán, Huenchuan y Montes, 2003). Cabe resaltar que lo que promueve la salud es la percepción del apoyo social (Fernández, 2005), aunque su percepción no es sinónimo de su efecto (Medina *et al.*, 2004). Por esta razón, es particularmente importante indagar el tema de la percepción de apoyo social en la niñez y en la adolescencia en situación de acogimiento, en cuanto que provienen de un contexto de riesgo y vulnerabilidad relacional que ha generado

un gran impacto psicosocial, ya que han vivido en condiciones sociales caracterizadas por trayectorias exclusógenas como pobreza, migración, violencia doméstica o situaciones de maltrato (CIDEP, SOS y EDUCO, 2015).

Se trata de un colectivo numeroso que carece, al menos temporalmente, del principal contexto proveedor de apoyo social —la familia— (Martín, 2011) y que se inserta a un nuevo contexto que busca compensar dicha falta de apoyo (García, 2010). Al investigar su percepción sobre el apoyo social, se permite dar a conocer sus necesidades individuales presentes, lo que posibilita reducir los factores de riesgo actuales y potenciar los factores protectores (García y Sánchez, 2010). Además, el estudio es trascendental por la importancia que tiene dicho apoyo social en la vida futura, en el desarrollo integral y en la construcción de la ciudadanía de los NNA (Da Cunha y Barreyro, 2015). Así, para los individuos en situación de riesgo, es fundamental la percepción de un contexto favorable, no represivo ni estigmatizante para lograr beneficios futuros (Medina *et al.*, 2004).

A su vez, esta investigación se hace necesaria debido a que existen pocos estudios en El Salvador acerca de NNA en situación de acogimiento. La falta de datos es un problema, ya que, en muchos casos, impide establecer mecanismos de habilitación, de registro y de supervisión en las instituciones del Estado, dificultad que contribuye a invisibilizar el fenómeno y la situación de los NNA. Asimismo, la realización de investigaciones sobre este tema ofrece importantes evidencias para que los profesionales puedan fundamentar su práctica, así como para formular diversos programas de atención acordes a las necesidades de los NNA en dicha situación (UNICEF, 2013).

Al tomar en cuenta lo planteado, surge la pregunta que guía la investigación: ¿cuál es la percepción del apoyo social brindado a la niñez y a la adolescencia en situación de acogimiento? Esta se une al objetivo general,

que es analizar la percepción del apoyo social brindado a la niñez y a la adolescencia en situación de acogimiento. Se tomarán en cuenta las siguientes variables: a) la percepción del apoyo funcional desde su función instrumental, informacional y emocional; b) la percepción del apoyo estructural desde el tamaño de la red, desde las actividades que realizan los NNA con su red, desde la frecuencia de contacto y desde la facilidad de contacto; y c) la percepción del apoyo contextual, que incluye el momento del apoyo y su finalidad. Para recolectar la información necesaria, se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) conocer la percepción de los NNA en situación de acogimiento acerca del apoyo social que se les brinda; b) conocer la percepción de los educadores acerca del apoyo social que se les brinda a los NNA en situación de acogimiento; c) identificar variaciones de la percepción de apoyo social según la edad de los NNA en situación de acogimiento; d) identificar las variaciones entre la percepción del apoyo social que tienen los NNA en situación de acogida y la que tienen sus educadores.

La pregunta de investigación y los objetivos propuestos persiguen los siguientes supuestos, que guían el proceso de investigación: a) los NNA perciben el apoyo social constante y adecuado a sus necesidades diarias y a situaciones de crisis, principalmente de parte de sus educadores, quienes están más próximos y los acompañan en sus actividades; b) los educadores perciben que el apoyo social brindado a los NNA es constante y adecuado a sus necesidades diarias y a situaciones de crisis, principalmente de parte de los miembros de la institución, quienes están más próximos y les acompañan en sus actividades; c) existen variaciones en la percepción de apoyo social según la edad de los NNA en situación de acogimiento; d) existen variaciones entre la percepción del apoyo social que tienen los NNA en situación de acogida y la que tienen sus educadores en cuanto a los elementos considerados como constantes y adecuados a sus necesidades.

Metodología

Diseño

Se utilizó una metodología de tipo cualitativo que se enfocó en comprender y profundizar los fenómenos desde la perspectiva de los participantes, de modo que se ahondara en experiencias, opiniones y significados. A esto se le suma un diseño narrativo de tópicos, que, enfocándose en una temática específica, permite analizar historias de vida, acontecimientos, interacciones, secuencias de eventos y resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Participantes

Se contó con la participación de un centro de acogimiento estatal de El Salvador que depende del ISNA y que brinda atención a niños y niñas de cero a 12 años y a mujeres adolescentes de 13 a 17 años, con ingresos y egresos diversos, principalmente por negligencia, callejidad, violación, abuso sexual, trabajo infantil y otras agresiones sexuales. No se identifica el nombre para conservar su confidencialidad.

La muestra con la que se investigó fue seleccionada a partir de un muestreo de casos-tipo (Hernández *et al.*, 2014). Se contó con la participación de seis niños, seis niñas y seis mujeres adolescentes, quienes fueron seleccionados de acuerdo con los siguientes criterios: de ocho a 17 años, sin que presentaran una discapacidad que impidiera su comunicación verbal o comprensiva, que tuvieran una situación de vulnerabilidad relacional preexistente en su red de apoyo social, que quisieran participar de forma voluntaria en la investigación y que no tuvieran actividades programadas en los horarios establecidos. Los grupos estuvieron compuestos por seis participantes, pues es recomendable que sean de tres a seis cuando se expresan emociones profundas o temas complejos, de modo que se garantice la atención necesaria (Creswell, 2005).

Además, se contó con la participación de seis educadoras, que fueron seleccionadas por la encargada del centro según los siguientes criterios: dos de la sección de niños, dos de la sección de niñas y dos de la sección de adolescentes, que tuvieran un rol principal en las actividades cotidianas que realizan los NNA, que quisieran participar de forma voluntaria y que tuvieran disponibilidad de tiempo para realizar la entrevista.

Instrumentos

Para la recolección de datos se elaboró una matriz con las categorías a estudiar, con los indicadores y con las preguntas. Con ella se elaboraron tres instrumentos: dos correspondientes a los dos grupos focales y uno a las entrevistas en profundidad.

Grupos focales

Para recolectar la información de los NNA, se realizaron dos grupos focales de una hora con cada grupo de edad; es decir, seis grupos focales. Para ello, se elaboraron dos instrumentos, uno para cada grupo focal. En el primero, se habló sobre el apoyo instrumental y, en el segundo, sobre el apoyo informacional y emocional que se les brinda a los NNA. En las tres temáticas, se indagó sobre la funcionalidad, la estructura y el contexto de cada tipo de apoyo.

Entrevistas a profundidad

Por otro lado, por medio de una guía de 27 preguntas semiestructuradas realizadas en una hora, se hicieron seis entrevistas en profundidad con las educadoras del centro de acogida. El instrumento se dividió de la siguiente forma: a) información del educador, b) percepción de las redes sociales de los NNA, c) percepción del apoyo instrumental brindado a los NNA, d) percepción del apoyo informacional brindado a los NNA, e) percepción del apoyo emocional brindado a los NNA y f) momento y finalidad del apoyo social.

Procedimiento

Inicialmente, se realizó una revisión teórica que permitió la contextualización del fenómeno y proporcionó bases sólidas para la investigación. Con ello, se hicieron los planteamientos metodológicos y se elaboró un cuadro de coherencia en el que se establecieron las categorías, los indicadores y las preguntas de investigación. Posteriormente, se gestionó la asignación de una institución de acogimiento por medio del ISNA. A partir de esta autorización, se estableció contacto con las directivas del centro para dar a conocer los propósitos de la investigación, adquirir compromisos éticos y recabar información sobre las edades y sobre el número de NNA de la institución. Asimismo, se gestionaron las fechas para una jornada de reconocimiento y para la recolección de datos.

Seguido de ello, se construyeron los instrumentos, que fueron sometidos a un proceso de validación con el método de validación de contenido por jueces. El grupo de jueces estuvo conformado por cuatro catedráticos de la Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” expertos en psicología y con experiencia en trabajo con niñez y adolescencia, quienes brindaron sugerencias que se incluyeron en los instrumentos.

Posteriormente, se dio paso a la recolección de información y, una vez recolectada, se inició su procesamiento. El centro de acogida, tomando en cuenta que el artículo 47 de la Ley de Protección Integral de la Niñez y de la Adolescencia (LEPINA) prohíbe la exhibición de grabaciones, fotografías, crónicas e historias de vida de un NNA víctima de cualquier delito, solicitó confidencialidad de los grupos focales y de las entrevistas realizadas, por lo que no hubo ninguna grabación, sino solo anotaciones. La información obtenida fue sometida a un análisis de contenido, es decir, se hizo una revisión de las anotaciones realizadas. Luego, de acuerdo con las categorías y los indicadores, se clasificó la información en una matriz y se redactaron los resultados.

Cabe recalcar que, al identificar que los resultados variaron dependiendo de la función del apoyo social, se reestructuró la presentación para facilitar su lectura.

Resultados

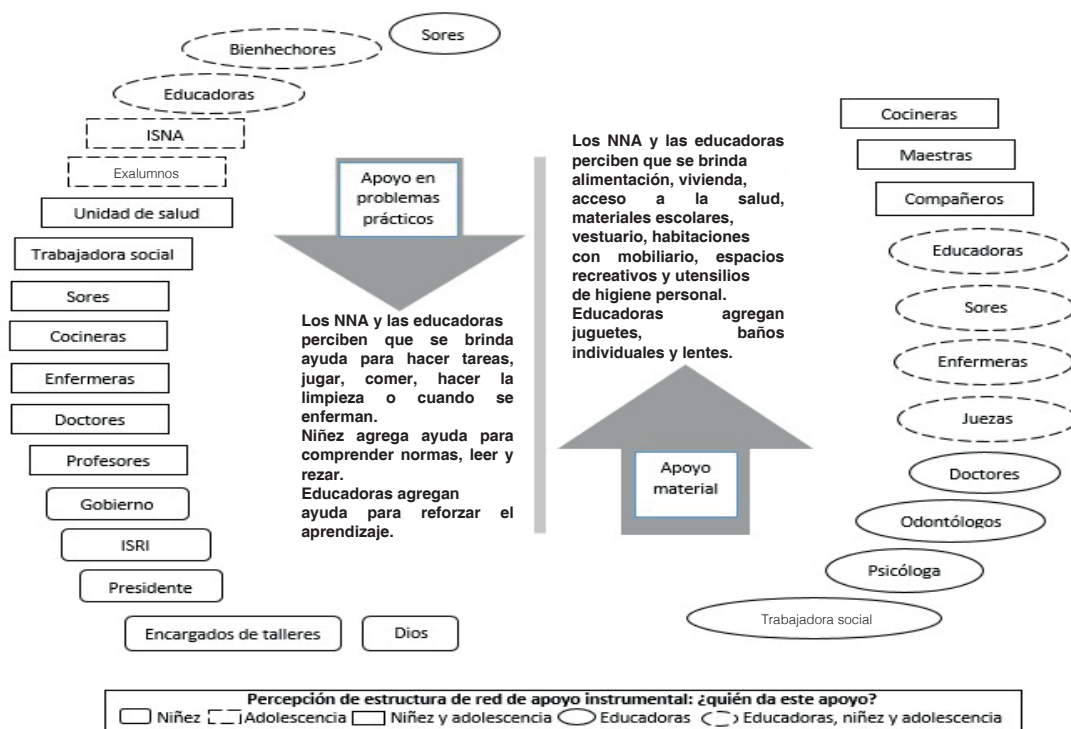
Los resultados se presentan de la siguiente manera: 1) función, tamaño de la red, momento y finalidad del apoyo instrumental;

2) función, tamaño de la red, momento y finalidad del apoyo emocional. Al final del apartado, se muestran los resultados obtenidos de forma general para los indicadores —actividades que realizan los NNA, frecuencia de contacto y facilidad de contacto—, los cuales forman parte de la categoría de la percepción del apoyo social estructural.

Tabla 1. Codificación de abreviaciones utilizadas en las frases dichas por los NNA y por las educadoras

Código	Significado
NE	Niñez
AD	Adolescentes
ED	Educadoras

Figura 1. Percepción de la niñez, la adolescencia y las educadoras sobre la función instrumental y el tamaño de la red de apoyo instrumental



Momento del apoyo instrumental

Los NNA perciben que el apoyo instrumental se les brinda la mayoría del tiempo. La niñez consideró que en ocasiones le falta calzado, leche, cepillo de dientes, materiales para pintar, vacunas y medicinas. Indicaron que las vacunas y las medicinas solo las reciben cuando se enferman. Las adolescentes consideraron que las vitaminas, la leche y la oportunidad de hacer ejercicio solo se les da a veces.

En general, el grupo de educadoras afirmó que el apoyo instrumental siempre es brindado diariamente y de acuerdo con las necesidades de los NNA. Agregaron que personas externas al centro dan más apoyo material (como regalos para las festividades, vestimenta, alimentos y artículos de limpieza) de octubre a diciembre, y que el resto de las donaciones en los demás meses son principalmente de alimentos y ropa.

En cuanto al apoyo en problemas prácticos, los NNA afirmaron que siempre les brindan apoyo. Las educadoras aseguraron lo mismo, pero consideraron que dicha ayuda solo debería ser un proceso inicial para que ellos continúen solos. Valoraron que tienen todo organizado para dar respuesta a una situación de emergencia.

Los vamos involucrando, porque después tienen que valerse por sí mismos. ED

Finalidad del apoyo instrumental

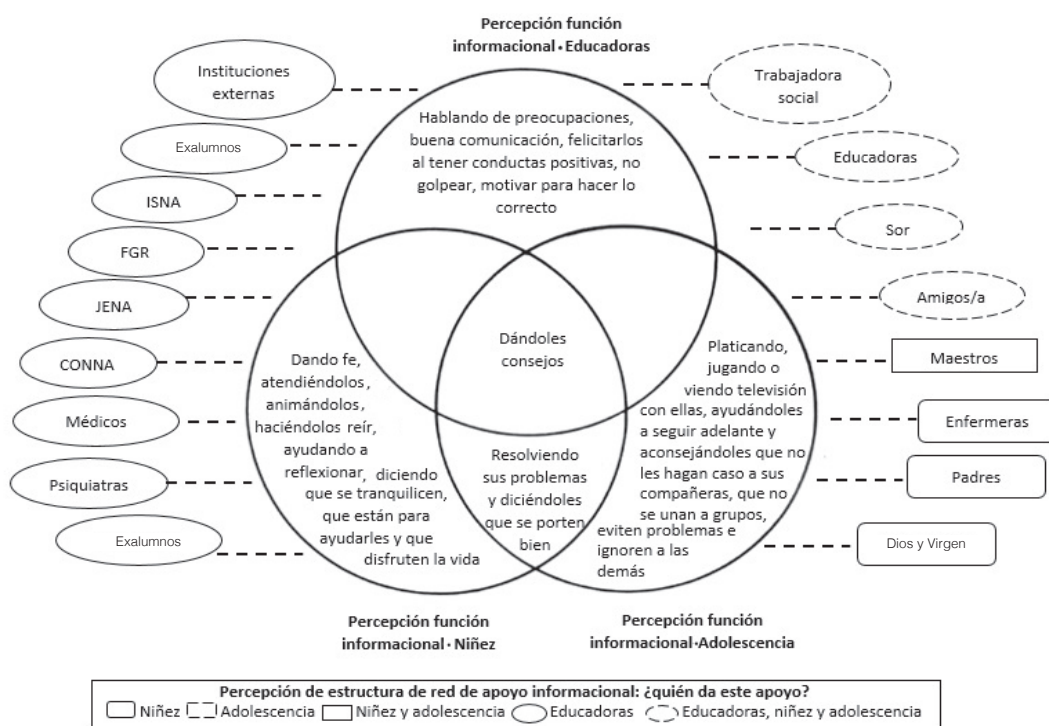
En cuanto al apoyo instrumental, la niñez afirmó que los únicos elementos materiales que le hacen faltan son celulares y carros. Mencionaron que su familia y su hogar están ausentes. Las adolescentes expresaron que necesitan más talleres y más materiales para pintar. Por su parte, las educadoras afirmaron que los elementos materiales que los NNA reciben sí satisfacen sus necesidades, pero consideraron que deben contar con más zapatos, más ropa interior, más espacios,

más actividades y más materiales recreativos y de aprendizaje, como clases de deporte, una sala de juegos, una biblioteca, papelería para realizar tareas, computadoras con internet para buscar información de tareas, y talleres de cocina y de baile. A pesar de ello, este grupo afirmó que los NNA están saturados de actividades y que lo que necesitan son espacios de descanso y de juego libre. Consideraron que los NNA reciben los elementos suficientes en cantidad para cubrir sus necesidades, pero que no todos los aprovechan o valoran, ya que prefieren estar con sus familias, aun cuando eso implique estar en peores condiciones económicas y sociales.

Tienen lo que necesitan, pero no siempre lo valoran o aprovechan. Algunos niños prefieren estar con sus papás que tener todo esto. Les falta el amor de sus papás. ED

Respecto a la solución de problemas prácticos, la niñez considera que necesita más ayuda a la hora de hacer tareas, para hacer la limpieza, para ir a misa y cuando juega. Afirmaron que dicha ayuda debería provenir de los compañeros del centro de acogida; asimismo, les gustaría recibirla principalmente de una de las educadoras y de una de las sores, ya que perciben que ellas son más cariñosas y responsables. Las adolescentes perciben que necesitan más ayuda cuando se enferman y cuando desarrollan actividades recreativas, como ir al cine, nadar o tener festejos. Les gustaría que la ayuda que se les brinda también proviniera de su familia, enseñándoles y sacándolas a pasear. Por su parte, las educadoras expresaron que los NNA están satisfechos con la ayuda que reciben para resolver sus problemas prácticos. A pesar de ello, señalaron que a las adolescentes no les gusta recibir guía y suelen enojarse.

Figura 2. Percepción de la niñez, la adolescencia y las educadoras sobre la función informacional y el tamaño de la red de apoyo informacional



Momento del apoyo informacional

La niñez afirmó que siempre recibe apoyo informacional. Buscan a alguien con quien hablar cuando se sienten tristes, cuando quieren resolver problemas, cuando van a ir a audiencia o cuando quieren ver a su familia. Agregaron que, según la situación que enfrentan, deciden si buscan ayuda o si la resuelven solos. Si no es algo grave, tratan de resolverlo solos; si es grave, buscan a las educadoras para resolverlo y siempre reciben su ayuda. Cuando no están satisfechos con la ayuda, buscan a otra educadora para pedirse la.

Nos dicen: “Calmate, ya te va a pasar esto. Un día de estos va a venir tu mamá, tené paciencia”. NE

Las adolescentes afirmaron que prefieren resolver sus problemas por sí mismas, pero que en algunas ocasiones buscan a alguien que les dé apoyo, como las educadoras o sus amigas. Consideraron que las educadoras siempre las apoyan; sus amigas, en cambio, solo en ocasiones.

Las educadoras coincidieron en que el apoyo informacional es brindado siempre a los NNA. Este puede aumentar para algunos si es necesario. Cuando un NNA presenta una crisis o una situación grave, el equipo técnico (trabajadora social, psicóloga y personal jurídico) brinda una orientación más amplia. Expresaron que no se trata de preferencias, sino de suplir las necesidades de quienes están en una condición más difícil, como en el caso de los que tienen alguna discapacidad. Además, se les brinda más apoyo a los de

nuevo ingreso, de forma que puedan conocerlos, darles confianza e integrarlos.

Finalidad del apoyo informacional

Los NNA afirmaron que no les gustaría que el apoyo informacional que reciben fuera diferente, ya que se sienten contentos y satisfechos con lo que se les da. Sin embargo, la niñez expresó que le gustaría recibir ayuda para portarse bien y que le den buenos consejos, ya que los que recibe son “más o menos”.

Las adolescentes afirmaron que a veces se sienten mal cuando la ayuda que reciben es en forma de regaño. Les gustaría que los consejos se los dieran de manera más alegre, que no las alejaran de las demás del grupo y que las ayudaran.

A veces mal, porque me regañan, y, a veces bien, porque me ayudan, porque me dan fuerza. AD

Los NNA concuerdan en que les gustaría recibir el apoyo informacional de parte de su familia. La niñez agregó que le gustaría recibirlo de las personas de afuera del centro, del médico y de las juezas, mientras que las adolescentes expresaron que les gustaría recibirlo de parte de las educadoras, del abogado, de la sor, de la jueza, de sus amigas y de sus enemigas.

A pesar de lo anterior, las educadoras coincidieron en que, a pesar de que hacen lo posible para que los NNA sientan apoyo y confianza, no es suficiente para satisfacer la necesidad que tienen de una familia. No obstante, afirmaron que los NNA saben

que las educadoras están para ayudarlos, acompañarlos y recibirlos, lo que permite que se sientan bien, satisfechos, seguros, con confianza y con libertad para expresarse cuando necesitan hablar de sí mismos.

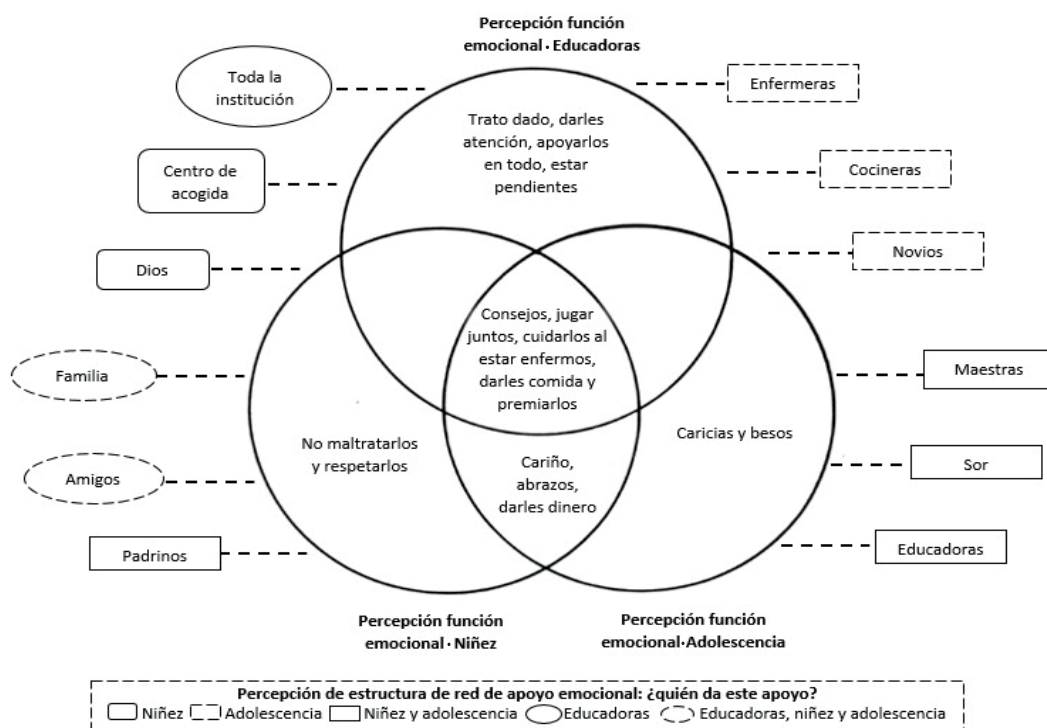
Los niños, después, no se quieren ir de aquí. Lloran y dicen: “Esta es mi casa”. ED

El grupo de educadoras afirmó que a veces a las adolescentes se les dificulta recibir orientación y retroalimentación respecto de sus errores, por lo que reaccionan enojándose y retándolas. Consideraron que las adolescentes perciben la ayuda que se les ofrece como negativa. Las que llevan menos tiempo en el centro son las que menos aprecian la ayuda que se les brinda, ya que no han recibido apoyo en casa y se encuentran en la adolescencia. Manifiestan que las adolescentes son muy celosas y que les reclaman a las educadoras que tienen preferencias con algunas del grupo.

Para las educadoras, el apoyo informacional que se les da a los NNA es insuficiente, ya que se necesita más personal para brindarles mayor y mejor atención. Consideraron que el área de atención psicológica es deficiente debido a que el tiempo y la frecuencia de las sesiones no son constantes y, generalmente, por el poco personal, solo se atiende a los NNA con casos más fuertes. Manifestaron que ellas mismas deben aconsejar a los NNA que pasan por momentos difíciles. Asimismo, agregaron que las adolescentes, al atravesar problemas mayores y por la edad que tienen, necesitan más apoyo.

Se les brinda todo lo que necesitan, pero necesitan más atención. ED

Figura 3. Percepción de la niñez, la adolescencia y las educadoras sobre la función emocional y el tamaño de la red de apoyo emocional



Momento de apoyo emocional

La niñez afirmó que el apoyo emocional es brindado por sus padres y madres en las ocasiones en que llegan de visita y les llevan cosas al centro (como comida, regalos, dinero y premios); cuando los llevan a sus casas, les dan consejos, abrazos, cariño y cuando les celebran sus cumpleaños y Navidad, o cuando les dan una buena noticia; por ejemplo, que van a salir del centro de acogimiento. Expresaron que se sienten amor cuando sus amigos les comparten algo, cuando sus educadores los abrazan y cuando su sor les da alimento, ropa y cariño. También sienten amor por el centro de acogida, ya que les da un hogar.

Las adolescentes expresaron opiniones distintas. Algunas afirmaron que siempre se sienten amadas dentro del centro cuando les

hablan, cuando están cerca de ellas, cuando las cuidan de noche y cuando las besan. Otras consideraron que solo a veces reciben caricias y amor. Por otro lado, las educadoras perciben que diariamente les brindan apoyo emocional a los NNA y que se les ayuda más de acuerdo con las necesidades y con la forma de ser de cada uno.

Algunas de las adolescentes afirmaron que sus madres o padres nunca les dan amor, mientras que otras consideraron que sí reciben cuidados de sus madres en las visitas; por ejemplo, cuando les llevan alimentos y las escuchan cuando sucede algo que no les agrada dentro del centro.

Tengo 11 años de estar en el hogar y mi papá nunca ha venido. NE

Finalidad del apoyo emocional

Todos los NNA afirmaron sentirse bien y alegres al recibir amor. Los niños y las niñas agregaron que sienten entusiasmo, mientras que las adolescentes afirmaron que se sienten enamoradas y amadas, aunque a veces se sienten mal porque ellas no responden de igual forma a este amor.

Me siento bien, a veces mal, porque yo le pago con otra cosa. AD

Los NNA coincidieron en que les gustaría recibir amor de parte de su familia y de sus compañeros del centro. La niñez mencionó situaciones en las que les gustaría recibir amor: cuando su madre llega de visita, cuando sienten tristeza, angustia, enojo, desesperación, soledad y cuando pasan por momentos difíciles. Les gustaría no tener que pedir amor a la fuerza y que entre compañeros del centro no se insultaran ni se dijieran malas palabras, que se dieran cariño y se trataran con respeto y sin golpes. Quisieran recibir amor de Dios, de la Virgen, de las sores, de sus docentes, de la psicóloga, de la jueza y de los motoristas.

Las adolescentes afirmaron que quisieran recibir amor todos los días, cuando están cerca y cuando hay peleas, también que se disculparan. Ellas perciben que nunca tienen buenas relaciones entre compañeras del centro. Les gustaría recibir amor de parte de sus novios, de sus docentes y de la directora de su escuela.

Las educadoras afirmaron que los NNA sienten satisfacción, seguridad y confianza con el apoyo emocional. Sin embargo, las educadoras perciben que este no es suficiente, ya que, al haber muchos NNA dentro del centro y poco personal, no se puede brindar afecto y cariño de forma individual. Además, afirmaron que las adolescentes no aceptan el amor que les dan y les reclaman a las educadoras que tienen preferencias, pero que en

realidad eso se debe a la etapa de la adolescencia y a las situaciones que han vivido.

Las educadoras consideraron que el amor brindado a los NNA influye la mayor parte del tiempo de forma positiva en su conducta, ya que hacen sus actividades con más alegría y entusiasmo, se esfuerzan por hacer las cosas correctamente, demuestran menos agresividad, más tolerancia, más comprensión y más amistad. De este modo, se crea una buena comunicación, respeto y sienten comprensión. Cuando se sienten queridos, se dan cuenta de que valen y se vuelven felices; por el contrario, si sienten rechazo, se rebelan.

Actividades

Los NNA mencionaron las actividades que realizan con los miembros de su red de apoyo: hacer tareas con las educadoras, hacer limpieza con sus compañeros, aprender cosas nuevas con sus docentes. La niñez agregó que con sus compañeros juegan, platican, se aconsejan y se ayudan a comprender las normas; y con las sores comen, rezan, leen, hacen tareas y reciben catequesis.

Las educadoras mencionaron que los NNA pasan junto con sus familias cuando llegan de visita al centro y cuando tienen permisos de salida. Con el equipo técnico mantienen reuniones semanales, y con sus profesores, compañeros y amigos de la escuela tienen las clases y comparten en la escuela. Con las educadoras y con la sor realizan las actividades diarias en el centro, tales como tareas de limpieza e higiene personal, desayunar, ir a la escuela, almorzar, hacer tareas, orar antes de comer y antes de dormir, recibir charlas, jugar y cocinar.

Frecuencia de contacto

Los NNA afirmaron que reciben visitas de su familia los jueves y el tercer domingo de cada mes. Se relacionan principalmente con las educadoras y con su sor, con quienes mantienen contacto todos los días; con el

equipo técnico, si lo requiere la situación, se reúnen semanalmente; con sus jueces se reúnen cuando se solicita audiencia, y con profesores, compañeros de la escuela y facilitadores de los talleres se reúnen de lunes a viernes. Los sábados suele haber actividades en las que se relacionan con personas de diferentes organizaciones o con exestudiantes. Las educadoras coincidieron con los NNA en todas las actividades que describieron realizar con la red de apoyo. Agregaron que son pocos quienes reciben visitas de familiares y que solo algunos NNA tienen permisos de salida en fin de semana cada ocho o 15 días.

Facilidad de contacto

Las educadoras afirmaron que ellas, las sores, los profesores, los NNA entre ellos y ellas y los demás miembros de la institución establecen contacto fácilmente con los NNA, ya que pasan a diario en el centro. El equipo técnico se contacta si el NNA lo pide, comunicación que suele ser el mismo día. Además, se cuenta con una programación para atender a cada NNA que se encuentra en el centro; sin embargo, la agenda está sujeta a cambios, ya que pueden surgir situaciones de crisis en las que los NNA deben recibir atención inmediatamente.

Afirmaron que, para que personas externas al centro establezcan contacto con los NNA, una jueza o un juez debe otorgar una autorización, ya sea para visitas al centro o para que los NNA puedan salir. Asimismo, para que lleguen otras organizaciones o personas, es necesaria una autorización del ISNA. Una vez que se cuenta con ese permiso, se facilita el proceso para establecer el contacto con los NNA. Sin embargo, no se da el espacio para que lleguen todos los días. Este grupo consideró que el contacto debería ser más frecuente, no solo los sábados, de modo que otros actores tengan la oportunidad de ayudarles a realizar sus tareas. No hay información de percepción de los NNA.

Discusión

La presente investigación se realizó atendiendo a una población de NNA que ha ingresado en un centro de acogimiento por provenir de diversas situaciones de vulneración relacional, que pueden limitar el desarrollo de sus potencialidades. Para ello, se tomó en cuenta que, durante dicho acogimiento residencial, los NNA se relacionan con diversos grupos de personas que influyen en ellos de forma significativa en diferentes esferas de su vida.

Sus familias de origen —que al momento no pueden estar a su cargo—, el personal de acogida, sus pares dentro del centro y los NNA en sí conforman su microsistema, el ambiente más próximo en el que se desenvuelven. Las relaciones que se desarrollan entre ellos conforman el mesosistema. Los profesionales y las entidades que formalizan estos procesos dentro del marco legal se ubican en un nivel de exosistema, como las estructuras sociales formales e informales que delimitan lo que sucede en el ambiente más próximo de los NNA. Finalmente, todos ellos son englobados e influenciados de acuerdo a un macrosistema compuesto por valores culturales, creencias, circunstancias sociales de violencia, migración y pobreza, así como por el marco legislativo del país (Ballester, 2010).

De acuerdo con los resultados planteados anteriormente, tanto las educadoras como los NNA del centro perciben que el apoyo social es brindado a los últimos principalmente de parte de la institución misma y del personal del centro, que están más próximos y les acompañan en sus actividades. Al mismo tiempo, los NNA identifican a diversos actores —externos al centro— como parte de su red de apoyo.

La percepción de la niñez y de la adolescencia sobre el apoyo social constante y adecuado a sus necesidades diarias y a sus situaciones de crisis varía según la función del apoyo brindado —instrumental, informacional y emocional— y según el grupo de edad: niñez y adolescencia. A su vez, se encontraron

algunas variaciones en relación con la percepción de ambos grupos. Las educadoras, por su parte, perciben que el apoyo social brindado a los NNA es constante y adecuado a las necesidades diarias y a las situaciones de crisis. Sin embargo, perciben que hay áreas que se pueden mejorar.

Al hablar sobre la función instrumental, ambos grupos perciben que dentro del centro se brindan los elementos materiales básicos suficientes para fomentar el desarrollo de los NNA. Según Amar *et al.* (2003), contar con estos elementos puede reducir los estresores por los que ha tenido que pasar un individuo; además, constituyen un factor protector material, ya que se refieren a elementos como vestimenta, vivienda, alimentación, descanso, higiene y aseo, recreación y cuidados a la salud en términos preventivos o curativos. Ello pone en evidencia que ingresar al centro de acogida ha constituido un factor protector para los NNA.

Por otro lado, tomando en cuenta el apoyo en las actividades cotidianas, que forma parte de la función instrumental, las educadoras perciben que el descanso y la recreación que dan a los NNA deberían reforzarse en el centro de acogida, ya que ellos están muy saturados de actividades. Según Cumbres (2014), los centros de acogida son lugares pautados por normas, rutinas y horarios determinados que permiten tener organizado el día para que los menores se sientan seguros y tranquilos en su ambiente, además de que les permiten organizar su mundo interior. Esto es necesario cuando se trabaja con una gran cantidad de menores que tienen características y necesidades muy diversas. Sin embargo, aparte de las diversas actividades que realizan los NNA, se debe tomar en cuenta la importancia del descanso, que es un factor protector que les permite un mejor desarrollo (Amar *et al.*, 2003).

Según Piaget e Inhelder (1976), el cerebro es estimulado en su desarrollo por espacios de esparcimiento y de juego libre. Los niños

preoperacionales disfrutaban los juegos de simulación, y, mediante estos, forman símbolos y utilizan el lenguaje. Los niños de la escuela primaria juegan cosas más complejas que les enseñan cooperación, equidad, acuerdos, triunfos y derrotas, así como desarrollo del lenguaje. El juego sigue siendo fundamental para el desarrollo físico y social durante la adolescencia.

Las adolescentes, quienes perciben que necesitan más espacios de recreación, afirmaron que estas actividades podrían incluir salir al cine, a nadar y a tener festejos. Según la UNICEF (2004), la recreación puede desarrollar en la niñez y en la adolescencia aspectos como amistad, solidaridad, disciplina, respeto, autoconfianza, liderazgo, habilidades de afrontamiento, solución asertiva de problemas y trabajo en equipo. Con ello, la falta de actividades recreativas dentro y fuera de la institución puede influir negativamente en la consolidación de las relaciones y en la resolución de problemas de los NNA.

Respecto a la función instrumental descrita, la niñez y la adolescencia percibieron que el apoyo se les brinda la mayoría del tiempo. La niñez considera que en ocasiones les falta calzado, leche, vacunas, medicinas, cepillo de dientes y materiales para pintar. Las adolescentes, por su parte, consideraron que las vitaminas, la leche y la oportunidad de hacer ejercicio solo se les brinda en ciertas ocasiones. Se afirma que la valoración de la ayuda que reciben en los centros de acogimiento suele empeorar a medida que pasan más tiempo en ellos, posiblemente porque en las estancias demasiado largas pueden sentir que no le están dando respuesta a su situación (Martín, 2011).

En este punto se muestran diferencias de la percepción de los NNA con la de las educadoras, ya que las últimas afirmaron que siempre se les brinda apoyo instrumental, ya sea material o en problemas prácticos. Asimismo, consideraron que dicho apoyo solo debería ser un proceso inicial, de manera que

la niñez y la adolescencia continuaran solas, sin que ellas mismas fueran las que realizaran todas las actividades en su lugar. Indicaron que no les brindan todo inmediatamente a los NNA, para que puedan valorar y cuidar lo que tienen. En este sentido, según Cumbres (2014), la función de las educadoras consiste en brindar acompañamiento mientras sea necesario, de modo que formen personas autónomas e independientes de sus cuidadoras. Darles la posibilidad de enmendar algún objeto cuando esté dañado, en lugar de brindarles otro inmediatamente, posibilita que los NNA puedan volverse capaces de enfrentar dificultades al encontrarse fuera del centro.

En cuanto a las tareas cotidianas, una de las labores de las educadoras es el acompañamiento socioeducativo, en el que se ofrece asesoramiento y apoyo profesional educativo. De este modo, se facilita que sea el NNA quien alcance los objetivos y quien dé respuesta a las dificultades (Santidrián, 2014). Esto se evidencia en la investigación, ya que tanto los NNA como sus educadoras afirmaron que son estas últimas quienes les ayudan a realizar tareas escolares y a reforzar el aprendizaje. La niñez percibe que necesita más ayuda que las adolescentes para hacer sus tareas, para hacer la limpieza, para ir a misa y para jugar. Esto es comprensible, ya que la niñez aún está descubriendo ciertas operaciones cognitivas, por lo que necesita más auxilio (Palanco, 2009). Por tanto, las educadoras deben recibir una preparación adecuada para potenciar de la mejor manera las capacidades académicas de cada NNA, sin olvidar tomar en cuenta los estadios de desarrollo y las posibles dificultades que surjan en el proceso de aprendizaje.

Por otro lado, los NNA perciben que reciben apoyo informacional mediante consejos, ánimos, ayuda en todo, juegos y solución de sus problemas, mientras que las educadoras coinciden en que les brindan consejos, dialogan con ellos y les dan motivación para que hagan lo correcto. Dada la compleja situación de los NNA en situación

de acogimiento, el hecho de contar con apoyo informacional es de vital importancia, ya que son individuos que necesitan orientación, asesoramiento y mediación que les permita acceder a nuevas oportunidades para transformar y reconstruir su realidad (García y Sánchez, 2010). Es decir, al recibir dicho apoyo en el centro de acogimiento, se minimizan los efectos negativos de las vulneraciones por las que llegaron (Martín y Dávila, 2008).

Es importante resaltar los siguientes consejos que las adolescentes aseguraron recibir: que no les hagan caso a sus compañeras, que no se unan a grupos, que se porten bien, que eviten problemas y que ignoren a las demás. Asimismo, la niñez expresó que los consejos que recibe son “más o menos”. Con estas afirmaciones se evidencia la necesidad de que los trabajadores del centro cuenten con los conocimientos sociales y educativos y asuman, como parte de su labor, una responsabilidad directa que promueva en el grupo relaciones basadas en el apoyo y evite comportamientos destructivos (Lombraña, 2012), de modo que se propicie el cambio desde la orientación, el asesoramiento y la intervención (Santidrián, 2014).

Para las educadoras no es fácil brindar apoyo informacional y emocional, ya que se requiere un vínculo de confianza que toma tiempo. Consideraron que ellas siempre están dispuestas a brindarles apoyo, pero que poder brindarlo depende también de cada NNA, ya que cada uno tiene su forma de ser. Algunos buscan a las educadoras para hablar sobre lo que les molesta; otros no, y muchas veces los NNA rechazan el amor que se les brinda. Bowlby plantea en su teoría del apego que existe un impulso biológico desde edades tempranas que lleva a buscar la proximidad con un adulto protector para sentir seguridad. Para ello, la niñez busca llamar la atención del adulto. Si recibe una respuesta adecuada que tranquilice la ansiedad, se genera confianza y creencias positivas sobre la cuidadora, y así, progresivamente, va expresando sus necesi-

dades de manera confiada y abierta, y crea un sistema de comunicación (Del Valle *et al.*, 2012). Si esta confianza no se desarrolla, puede que el NNA no haya desarrollado el sistema de comunicación que le permita expresar a los profesionales del centro de acogida sus problemas o las situaciones que le incomodan.

El hecho de no percibir apoyo puede relacionarse con los contextos de vulneración relacional de los que provienen los NNA, ya que probablemente no han contado con una persona que sea capaz de comprender y responder a sus pensamientos y sentimientos, lo que facilita que hayan desarrollado estrategias propias para afrontarlos, como reprimirlos, negarlos o expresarlos en comportamientos disruptivos (Del Valle *et al.*, 2012). Por ello, es muy probable que se presenten conductas de apatía y de indiferencia. Esto mismo puede ocurrir cuando las adolescentes reaccionan de forma molesta al recibir apoyo para realizar sus tareas y para ir a los talleres (Peres, 2008).

Estas conductas de agresividad, inseguridad, apatía e indiferencia en la adolescencia también son manifestaciones de los desafíos en el desarrollo que se atraviesa en la etapa a nivel físico, cognitivo, emocional y social. Se da un crecimiento del cuerpo y del cerebro, de las capacidades sensoriales y de las habilidades motrices. Hay cambios en las capacidades mentales, como en el aprendizaje, en la memoria, en el lenguaje, en el pensamiento, en el razonamiento moral y en la creatividad (Papalia, 2009). Por todos los cambios que experimenta el individuo de forma biopsicosocial, esta etapa se convierte en un período de inestabilidad general (Peres, 2008).

Además, los cambios rápidos del estado emocional y mental en la adolescencia suponen una mayor necesidad de privacidad y un ensimismamiento, lo que lleva a que busquen momentos de soledad y cambien la forma de relacionarse con familiares y amigos, especialmente en la expresión de los senti-

mientos (Cango, 2018). Las adolescentes del centro prefieren resolver sus problemas por sí mismas, y solo en ocasiones buscan apoyo informacional y emocional en sus educadoras o amigas.

Los NNA perciben que necesitan más apoyo emocional e informacional. Por ejemplo, que los consejos se los dieran de forma más alegre, que les ayudaran más y que les dieran más amor. La niñez y la adolescencia de los centros de acogida han pasado por situaciones de gran impacto psicosocial (Bonet, 2006). Por ello, es frecuente encontrar que algunas situaciones las experimentan como estresantes y sin que puedan expresar los sentimientos que les provocan. Afirmaron que les gustaría recibir apoyo cuando sienten tristeza, angustia, enojo, desesperación, soledad y cuando están en momentos difíciles. Es decir, la presencia de apoyo social permitiría comunicar abierta e íntimamente las emociones y los sentimientos, expresar la vivencia personal y experimentar sentimientos de empatía y amor —lo cual es fundamental para los NNA en situación de acogimiento (García, 2010)—, así como recibir información, consejos o guías que les ayuden a comprender y a ajustarse a los cambios que existen en su mundo (Barrón, 1996).

Ante las dificultades que puedan surgir con los NNA, ya sea por la confianza establecida, por las situaciones de vulneración experimentadas o por la etapa de desarrollo en la que se encuentren, los vínculos con los educadores dentro del centro son fundamentales, ya que el desarrollo de los NNA depende de ello. Para fomentar este desarrollo, a veces es necesario brindar más apoyo a ciertos individuos que puedan tener dificultades de diversa índole o por la variedad de casos y personalidades de los NNA. Las educadoras del centro perciben que se puede brindar más apoyo según las necesidades de los NNA y según la forma de ser de cada uno. Ante ello, su labor consiste en conocer los déficits de cada uno y replantearse desde el afecto, la asertividad

y la motivación, de modo que puedan transformarlos (García y Sánchez, 2010).

Es necesario que las educadoras del centro permanezcan atentas y disponibles frente a las señales de los NNA cuando buscan proximidad o protección, así como para apoyarlos y animarlos a explorar su ambiente y a ampliar sus relaciones. Incluso cuando las señales no sean concretas, se deben anticipar y planificar las necesidades que surgen y la manera de cubrirlas. Con ello, la disponibilidad es una de las dimensiones fundamentales para que las educadoras puedan establecer vínculos de relación con la niñez y con la adolescencia vulneradas, ya que les transmite interés por ellos y permite que desarrollen confianza para recibir protección (Del Valle *et al.*, 2012). Esta disponibilidad está presente en el centro de acogimiento, ya que los NNA afirmaron que siempre reciben apoyo informacional cuando lo buscan, aspecto que confirman las educadoras, al considerar que los NNA tienen siempre consejos por todos lados.

Para que se cree un vínculo con la niñez y con la adolescencia que les transmita que existen personas que se interesan en ellos, es necesario que también se dé apoyo emocional. Como afirma la teoría de Bowlby, los NNA necesitan una relación cercana y continua con un cuidador primario para desarrollarse emocionalmente y disminuir los efectos del abandono (Bowlby, 1989). Tanto las educadoras como los NNA perciben que se les brinda apoyo emocional a los últimos. Los NNA afirmaron que reciben apoyo emocional cuando les dan cariño, abrazos, consejos, juegos, cuidados al estar enfermos y cuando reciben comida o regalos, así como cuando no se les maltrata. Las educadoras, por su parte, agregan que se les brinda apoyo mediante el trato que se les da y al prestarles atención. Así, estando presente dicho apoyo, los cuidados sustitutos pueden disminuir la afectación causada por la privación de amor y de atención de los padres (Malacre, 2014).

Cabe resaltar que la niñez dentro del centro de acogimiento reconoce el amor como ausencia de maltrato, lo cual puede explicarse por su antigua adquisición de esquemas cognoscitivos, producto de la interacción con su medio. El contexto anterior de los NNA, en muchos casos de maltrato e irrespeto, influye en la conformación de sus esquemas, que reflejan las experiencias previas y constituyen el propio conocimiento (Schunk, 2012). De este modo, codifican y clasifican los datos del entorno mediante las categorías que tienen para comprenderlo. Por ello, al ubicar a los NNA en un nuevo contexto y con personas que les proporcionan un cuidado diferente al recibido antes, ellos captan la realidad según sus experiencias previas (Martín-Baró, 1983).

Por ello, es necesario que dicho apoyo emocional siempre se les brinde en el nuevo contexto, ya que su desarrollo depende en gran manera de los vínculos que establezcan y mantengan. Para ello, debe haber un adulto sensible al contacto con los NNA que se involucre y que permita que se desplieguen sus demandas (Tomasini, 2016). Los NNA afirmaron que siempre se sienten amados dentro del centro cuando hablan o cuando están cerca de ellos, cuando les cuidan de noche y cuando les besan. Concuerdan con las educadoras, quienes consideraron que los NNA siempre reciben apoyo emocional. Por esta razón, se puede afirmar que los NNA consideran beneficioso contar con personas significativas dentro del centro de acogida, ya que pueden establecer nuevos vínculos con ellas.

Sin embargo, algunos NNA consideraron que solo a veces reciben caricias y amor. Cabe destacar que la forma en la que perciben el apoyo social depende de diversos factores, como los siguientes: el haber sufrido separación familiar, las posibles secuelas en su proceso de desarrollo, la edad del desvinculo y el tiempo que lleva en acogimiento (Tomasini, 2016). Además, también influye lo descrito por Del Valle, Sainero y Bravo

(2012), quienes afirman que los NNA que han sido vulnerados probablemente no han contado antes con personas que comprendan y reconozcan sus sentimientos, lo que facilita que se desarrollen estrategias para afrontarlos, reprimirlos y negarlos.

Para las educadoras, el apoyo emocional no es suficiente, ya que el personal es poco, por lo que no se brinda el afecto y el cariño necesarios. Según la UNICEF (2013), uno de los criterios de las instituciones para garantizar la calidad y las condiciones propicias para el desarrollo de la niñez es la personalización y la especialización de la atención. Según Cardoza, Guevara y Penado (2012), no contar con ello puede generar una demanda de afecto, de cariño, de atención y de cuidado individual hacia los educadores. Esto podría provocar dificultades en el desarrollo y en el establecimiento de relaciones interpersonales exitosas, ya que se generan vínculos inestables y superficiales (Toledo, 2018). De aquí que, al no poder recibir un trato personal, los NNA reclaman que las educadoras tienen preferencias.

A pesar de no contar con suficiente personal para brindar un apoyo social personal, las educadoras afirmaron que, en las ocasiones en las que reciben apoyo emocional, los NNA se sienten seguros y en confianza con las personas que están a su alrededor. Los NNA coinciden en que al recibir apoyo emocional sienten alegría y entusiasmo. Según Gracia y Herrero (2006), dicho bienestar se debe a que, al recibir este apoyo, se genera el sentimiento de ser parte de una estructura estable de confianza, se fomenta el compromiso mutuo y se vincula a los individuos, lo que propicia el bienestar individual. Esto conlleva a un beneficio futuro, ya que las experiencias positivas de apoyo conforman su representación de sí mismos como seres queribles y capaces.

El apoyo emocional influye positivamente en la conducta de los NNA. Las educadoras afirmaron que los NNA, al recibir amor,

realizan las actividades diarias con más alegría y entusiasmo y se esfuerzan por hacer las cosas correctamente, además de que crean una buena comunicación, sienten comprensión, respetan a los demás compañeros y a las educadoras, son menos agresivos, más tolerantes y amistosos. En cambio, si no se sienten queridos, se rebelan. Según García y Sánchez (2010), esto es posible debido a que la vinculación afectiva hace que los individuos perciban que no están solos ante la adversidad, lo que eleva su motivación para transformar y reconstruir su situación social, maximizar el bienestar social y reducir los indicadores de riesgo. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que, para que estos efectos positivos estén presentes, el afecto que se brinde a los NNA debe ser constante y adecuado a sus necesidades, de forma que se logre la consolidación del vínculo con la persona significativa. Esto posibilita la estructuración básica de la personalidad del menor con una presencia continuada en su vida en la que adquiera patrones de comportamiento, valores, formas de pensar y de proceder que posteriormente incorporará a sus estructuras sociocomportamentales (Sánchez, 2014).

Por otro lado, el tamaño de la red de apoyo de los NNA se comprende desde el modelo ecológico, en el que se describe una serie de niveles que afectan de forma directa o indirecta el desarrollo de la niñez y de la adolescencia. Uno de estos niveles, el microsistema, incluye actividades, roles y relaciones interpersonales que establece el individuo en desarrollo en un contexto dado. Los centros de acogida no parecen disminuir las redes sociales del menor (Martín, 2011); al contrario, los NNA y las educadoras reconocen a una gran cantidad de actores presentes en su microsistema y que interactúan con ellos y velan por su bienestar. Sin embargo, tener una amplia red no implica que reciban más apoyo, y aunque los NNA del centro cuenten con una red más amplia por la relación que establecen con el nuevo contexto social del centro, pueden sentirse menos apoyados, especialmente por su familia

(Bravo y Fernández, 2003). Este es el caso del apoyo instrumental, en el que ambos grupos perciben el sistema de protección como proveedor de él, no así de la familia.

De este modo, predomina la percepción de apoyo de parte de los actores del centro de acogida, del sector justicia y de instituciones beneficiarias del centro, que son redes que se encuentran dentro del sistema de protección. Con ello, en la mayoría de NNA en situación de acogimiento, no se genera una buena red de apoyo fuera del sistema de protección. Según Martín (2011), este hecho puede dificultar una salida del centro en las condiciones más deseables.

Es necesario potenciar las redes de apoyo social en la comunidad por parte de los menores que se encuentran en centros de acogida, sobre todo cuando no es viable el retorno a la familia por las condiciones de vulnerabilidad (Martín, 2011). Así, ninguno de los grupos percibió que los demás actores comunitarios brinden apoyo social a los NNA, sino solo a los profesores que les dan clases en la escuela, y la familia, de la cual han sido separados. Contar con una red comunitaria aumentaría las posibilidades de alcanzar los objetivos a largo plazo previstos desde el acogimiento residencial, lo que fomentaría el desarrollo social de los NNA y una integración adecuada en la sociedad de los menores cuando alcancen la mayoría de edad, momento en el que dejarán de recibir la ayuda que se les ha estado brindando en el sistema de protección infantil (Martín, 2011).

Las valoraciones de algunas de las adolescentes al respecto difieren entre sí, ya que no perciben que alguien les brinde apoyo material. Esto puede explicarse al saber que algunas adolescentes suelen presentar insatisfacción (Peres, 2008), ya que el sentido crítico que poseen va aumentando, por lo que son más capaces de evaluar las situaciones que las rodean. Asimismo, puede influir el tiempo de estancia en la institución. Muchas adolescentes llevan años en el centro de acogida, lo

que puede causar que consideren que no se le da respuesta a su situación, y esto provoca que se valore de forma negativa lo que se recibe (Martín, 2011).

Sin embargo, respecto a la red de apoyo informacional y emocional, tanto los NNA como las educadoras perciben al personal de la institución como principal proveedor de apoyo. Es importante retomar que la labor que deben cumplir los profesionales en la institución es la de favorecer, potenciar y estimular las relaciones humanas (García y Sánchez, 2010). Las personas que están más próximas para cubrir las necesidades de apoyo social de los NNA son las educadoras. Por ello, hay que asegurar que se contrate personal calificado, con experiencia, y que se brinde una capacitación constante para que la función de las educadoras sea realizada de la mejor manera.

Cabe destacar que las educadoras no reconocen a la familia como proveedora de apoyo social a los NNA, y, respecto al apoyo informacional, agregan como fuente a instituciones ligadas al sector justicia y externas, que no son reconocidas por los NNA. Según Bravo y Fernández (2001), la percepción de ausencia de cooperación debe entenderse en un contexto en el que las familias han sido alejadas de todo el proceso de intervención, al ser consideradas perjudiciales para el desarrollo de los NNA. Otro elemento que incide es la ausencia de trabajo con las familias. Al momento de hablar de apoyo informacional y emocional, los NNA perciben que su familia les brinda dicho apoyo en los días de visita. Según Bravo y Fernández (2003), esto se explica porque, a la hora de valorar el vínculo afectivo, es la familia la que desempeña el rol más importante, a pesar de que no esté presente físicamente. Por esta razón, los NNA también identifican que les gustaría recibir más apoyo emocional e informacional de parte de esta; y, a la vez, según las educadoras, muchos NNA preferirían estar con sus familias, aunque sea en peores condiciones. Sin importar cuáles sean las políticas en

materia de acogimiento residencial, no sustituyen la intimidad y la relación continuada y sostenedora de la madre y de la familia (Sánchez, 2014).

Con ello, es visible que la familia de origen sigue jugando un rol importante en los esquemas cognitivos de los NNA, ya que, si bien las educadoras se convierten en sus figuras de referencia, siguen teniendo la necesidad de obtener apoyo social de su familia de origen. Esto se mantiene porque muchos de los NNA provienen de contextos donde ya han identificado figuras de referencia que difícilmente pueden dejar de percibir como tales.

La relación entre el personal del centro de acogida y los NNA se convierte en la principal fuente de apoyo de los últimos, ya que en ella influye el hecho de la facilidad y de la frecuencia de contacto con dicho personal. La convivencia cotidiana que poseen tiende a crear relaciones muy cercanas que propician una vertiente red de apoyo que los NNA buscan. Así, la institución, por medio de sus empleados, se convierte en la red que otorga el principal apoyo social. Establecer vínculos de identificación, de cariño y de solidaridad con los miembros del centro son situaciones esperadas y aceptadas, en especial cuando los NNA vienen de una separación familiar. Por ello, el papel desempeñado por el educador es de vital importancia; la ayuda percibida de esta figura puede ser incluso más positiva (Bravo y Fernández, 2001).

Por su parte, las adolescentes destacaron a sus novios —con los que se relacionan en el centro educativo al que asisten— como fuente de apoyo emocional, lo cual se explica por su etapa de desarrollo, en la que se da un incremento significativo en la percepción del apoyo de la pareja y un incremento en la importancia de los iguales (Shisco, 2013). Mencionaron que los compañeros del centro también les brindan apoyo social, pero este es en menor grado y solo en ocasiones. Según Bravo y Fernández (2003), los jóvenes de los centros de acogida confían más en amigos del

centro y en amigos adultos, tales como monitores y profesionales de servicios sociales, que en los procedentes de otros contextos. Esto puede indicar la importancia de las relaciones mantenidas dentro del centro. En general, los adultos son más valorados como fuentes de ayuda, ya que tienen más recursos para ofrecer una ayuda eficaz (Palanco, 2009). Esto se explica mediante el proceso llamado andamiaje, que se refiere al momento en el que utilizan ayuda adulta para sostenerse mientras construyen una comprensión firme que les permitirá en el futuro resolver los problemas por sí mismos (Vygotsky, 1998). En el caso de los centros de acogida, es evidente que el personal adulto es el más buscado para dar apoyo social, lo cual se facilita por la frecuencia de contacto entre dichos actores.

Los NNA y las educadoras coincidieron en afirmar que los NNA interactúan principalmente con las educadoras y con la sor; seguido de ello, con el equipo técnico, con sus docentes y compañeros de la escuela, con los facilitadores de los talleres y con personas de diversas instituciones que les brindan apoyo. A ello se agregó que, en cuanto al contacto con su familia, son pocos los que reciben visitas, y los que sí las reciben lo hacen durante poco tiempo dos días a la semana. Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2013), las limitaciones rígidas en las visitas realizadas a los NNA unos pocos días a la semana y por períodos breves no favorece el ejercicio del derecho a una familia ni la reinserción familiar. Además, puede repercutir en la consolidación del apego y en las formas de interacción con otros individuos.

Una estancia prolongada en un centro de acogida puede crear condiciones de desapego con la familia de origen, y ello puede causar conflictos a la hora de que el NNA se reintegre a su hogar. Por ello, las instituciones deben satisfacer las necesidades básicas y, a la vez, desarrollar acciones para fortalecer los vínculos familiares con los NNA. Asimismo, el Estado deberá preservar, mejorar, fortalecer o restituir los vínculos familiares, así como

procurar el reintegro del NNA en su familia de origen o adoptar la medida más adecuada a su situación (Asamblea Legislativa, 2009), ya que la privación de un vínculo familiar saludable, aunada a otros factores de riesgo psicosocial, puede conllevar en ocasiones a retrasos o deficiencias en el desarrollo, sobre todo del lenguaje, intelectual, de crecimiento y de incapacidad para establecer relaciones profundas con los demás (Papalia, 2009).

Este distanciamiento familiar ocurre muchas veces por las pocas o nulas visitas; además, en ocasiones, no hay posibilidad de un retorno al hogar, ya que los NNA podrían estar en riesgo (Romero, 2014). Esto evidencia algunas dificultades para mantener contacto con la familia, ya que, como afirmaron las educadoras, la mayoría de familias no visitan a los NNA, y gran cantidad de ellos llevan años en acogimiento. Asimismo, se requiere un permiso de una jueza o de un juez para mantener el contacto con los NNA. Una vez este es otorgado, el proceso de visitas para mantener el vínculo se facilita, siempre bajo supervisión institucional.

Los NNA, al recibir apoyo de parte de su familia, se sienten bien y alegres. La relación que se establece cuando reciben visitas provoca expresiones de felicidad y sentido de pertenencia a su familia. Por otro lado, cuando no hay visitas familiares, los sentimientos y las conductas que presentan son ansiedad, temor, indiferencia, llanto, frustración, coraje, depresión (Romero, 2014). Si bien en el centro de acogida se busca que la vida sea lo más parecida posible a la que se desarrolla en el entorno familiar —incluyendo la posibilidad de que se establezcan nuevas redes de apoyo social con adultos y con sus pares—, esto no reemplaza el apoyo familiar (Martín y Dávila, 2008). El efecto de la privación del apoyo familiar podría ser relativamente leve si en el centro les atiende alguien con quien se han encariñado y en quien confían (Bowlby, 1989), por lo que es necesario que la intervención de los miembros del centro sea adecuada, principalmente de

parte de las educadoras, quienes mantienen un contacto más frecuente con los NNA.

La compensación del apoyo social constituye un valor fundamental que ofrecen los centros de acogida como estrategia reductora de los factores y de los indicadores de riesgo (García y Sánchez, 2010). Por ello, se debe promover que la atención en los centros de acogida refuerce su enfoque psicosocial, de modo que, más allá de brindar todos los elementos necesarios que fomenten el bienestar individual, incluya y asegure una intervención en los distintos niveles de micro, meso, exo y macrosistema, además de fortalecer las redes de apoyo con las que cuenta el menor, para luego devolverlo a mejores condiciones. Ello es de gran importancia, sobre todo si se toma en cuenta que el compromiso del Estado es preservar, mejorar, fortalecer o restituir los vínculos familiares, así como procurar el reintegro del NNA a su familia de origen.

De este modo, mediante la investigación llevada a cabo, se reconoce la importancia de la familia en el desarrollo de los NNA, por lo que se recomienda que, siguiendo el objetivo de la reunificación del vínculo familiar, se la implique en todo el proceso legal llevado a cabo y se pongan en marcha programas de tratamiento familiar eficaces. Con esto se pretende que aumente la calidad de los centros de acogida, ya que, a pesar de que es en este contexto en el que se les brinda el apoyo instrumental, emocional e informacional, de igual forma se debe favorecer la implicación de las familias en las decisiones que tengan que ver con el desarrollo y la educación de los NNA, para facilitar que se sientan participantes activos en el proceso de intervención y no meros espectadores (Bravo y Fernández, 2001).

En cuanto al apoyo que se brinda dentro de la institución, se necesita la formación de más actividades recreativas tanto dentro como fuera de la institución, ya que estas permiten que un individuo pueda desarrollar

cualidades que den paso a una resolución adecuada de problemas y contribuyen a disminuir las conductas disruptivas, lo que permite un adecuado desarrollo (UNICEF, 2004). A su vez, se hace necesario fomentar en los NNA relaciones estables y profundas con sus pares de la institución, ya que la presencia de intereses y de vínculos afectivos con personas significativas fuera del contexto familiar favorece la manifestación de comportamientos resilientes en circunstancias familiares adversas. Es decir, establecer relaciones de amistad con los iguales incide en el ajuste social de los menores que viven en contextos residenciales (Martín y Dávila, 2008).

Finalmente, en función de los resultados mencionados, cabe dar recomendaciones para futuras investigaciones: tomar en cuenta la variable del motivo de ingreso al centro de acogida al momento de estudiar la percepción que los NNA tienen sobre el nuevo apoyo social, ya que pueden existir importantes diferencias en sus valoraciones, que dependen de las características de su historial personal y familiar. Según Martín (2011), existe mayor deterioro social en los NNA que han sido víctimas de algún tipo de maltrato que los que han llegado al centro por la imposibilidad de sus padres de hacerse cargo de ellos, ya que los últimos manifiestan recibir mayor apoyo social por parte de su contexto familiar. Además, se recomienda considerar el tiempo de estancia en el centro de acogida para evaluar la percepción del apoyo social, debido a que se cree que, cuanto más tiempo permanezca el menor dentro de la institución, la vinculación afectiva disminuye con los iguales del contexto familiar, pero aumenta el nivel de ayuda requerido y recibido por los iguales de otros contextos institucionales, lo que puede entenderse como un indicador de integración comunitaria (Peres, 2008).

Referencias bibliográficas

- Amar, J., Abello, R. y Acosta, C. (2003). Factores protectores: un aporte investigativo desde la psicología comunitaria de la salud. *Psicología desde el Caribe*, 11, pp. 107-121. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/1744/9414>.
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (2009). *Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia* (LEPINA). San Salvador: Comisión Coordinadora del Sector Justicia.
- Asociación Intersectorial para el Desarrollo Económico y el Progreso Social (CIDEP), Aldeas Infantiles SOS y Fundación Educación y Cooperación (EDUCO). (2015). *Análisis de la situación de la niñez El Salvador. Una mirada al cumplimiento del goce de los derechos a la educación y protección*. San Salvador: Autores. Recuperado de <http://educosv.org/wp-content/uploads/2015/12/ASDN-El-Salvador-2.pdf>.
- Ballester, A. (2010). La adaptación del menor al proceso de acogimiento familiar: un enfoque ecológico. Tesis de Doctorado en Psicología, Universitat Jaume I, Castellón. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10803/10532>.
- Barrón, A. (1996). *Apoyo social: aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid: Siglo XXI.
- Benavides, J. y Miranda, S. (2007). Actitud crítica hacia el castigo físico en niños víctimas del maltrato infantil. *Universitas Psychologica*, 6(2), pp. 309-318. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/119>.
- Boltvinik, J. (2003). La teoría de las necesidades humanas de Doyal y Gough. *Comercio Exterior*, 53(5), pp. 410-412. Recuperado de <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/20/2/RCE2.pdf>.
- Bonet, J. (2006). La vulnerabilidad relacional: Análisis del fenómeno y pautas de intervención. *REDES. Revista Hispana*

- para el Análisis de Redes Sociales, 11(4). Recuperado de http://revista-redes.rediris.es/pdf-vol11/Vol11_4.pdf.
- Bowlby, J. (1989). *Una base segura. Aplicaciones clínicas de una teoría del apego*. Barcelona: Paidós.
- Bravo, A. y Fernández, J. (2001). Evaluación de la integración social en acogimiento residencial. *Psicothema*, 13(2), pp. 197-204. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=436>.
- Bravo, A. y Fernández, J. (2003). Las redes de apoyo social de los adolescentes acogidos en residencias de protección. Un análisis comparativo con población normativa. *Psicothema*, 15(1), pp. 136-142. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1035>.
- Bronfenbrenner, U. (1976). The ecology of human development: History and perspectives. *Psychologia Wychowawcza*, 19(5), pp. 537-549.
- Cardoza, J., Guevara, S. y Penado, E. (2012). Efectos psicológicos de la medida de protección de acogimiento institucional, en adolescentes internos en la Aldea Infantil San Antonio, ciudad de San Miguel, en los meses de febrero a julio del año 2012. Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad de El Salvador, San Salvador. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/5098/1/50107862.pdf>.
- Cango, M. (2018). La desintegración familiar y su influencia en el desarrollo social de los adolescentes del octavo y noveno año de la escuela de educación básica "Dr. Reinaldo Espinosa" de la ciudad de Loja. Tesis de Licenciatura en Trabajo Social, Loja. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20193/1/Mar%C3%ADa%20Jos%C3%A9%20Cango%20Montalv%C3%A1n.pdf>.
- Cohen, S. & Syme, L. (Eds.). (1985). *Social Support and Health*. New York: Academic Press.
- Craig, G. (2007). *Desarrollo psicológico*. México, D. F.: Pearson.
- Creswell, J. (2005). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. 2.^a ed. Upper Saddle River, NJ: Merrill.
- Cumbres, G. (2014). El educador social y los centros de protección de menores. ¿La formación teórica del educador social está vinculada con su realidad profesional? Trabajo de Fin de Grado de Educación Social, Universidad de Málaga.
- Da Cunha, R. y Barreyro, J. (2015). Revisión del estado del arte de la depresión, la ansiedad y el apoyo social en torno del tema de niños y adolescentes institucionalizados. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 19(2), pp. 58-73. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/spc/v19n2/v19n2a03.pdf>.
- Del Valle, J., Sainero, A. y Bravo, A. (2012). *Salud mental de menores en acogimiento residencial. Guía para la prevención e intervención en hogares y centros de protección de la Comunidad Autónoma de Extremadura*. Badajoz: Junta de Extremadura. Recuperado de <https://consaludmental.org/publicaciones/Saludmentalmenoresacogimientoresidencial.pdf>.
- Dirección General de Estadística y Censos. (2016). *Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2015*. San Salvador: Autor. Recuperado de <http://www.digestyc.gov.sv/index.php/temas/des/ehpm/publicaciones-ehpm.html?download=578%3Apublicacion-ehpm-2015>.
- Fernández, R. (2005). Redes sociales, apoyo social y salud. *Periferia. Revista de Recerca*

- i Investigació en Antropologia*, 3(2), pp. 1-16. Recuperado de http://revista-redes.rediris.es/Periferia/english/number3/periferia_3_3.pdf.
- Fuillerat, R. (2004). La orientación psicológica en el tratamiento de la obesidad en adolescentes. *Alternativas Cubanas en Psicología*, 2(4), pp. 82-93. Recuperado de <https://www.acupsi.org/articulo/55/la-orientacion-psicologica-en-el-tratamiento-de-la-obesidad-en-adolescentes.html>.
- Gambara, H. (1997). Reseña de "Apoyo social" de Ana Barrón. *Psicothema*, 9(2), pp. 457-461. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72709222.pdf>.
- García, J. y Sánchez, J. (2010). Centros de día de atención a menores: competencias del educador como figura de referencia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 15, pp. 125-146. Recuperado de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:_X-ZTE1KW6sJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3618541.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=sv.
- García, N. (2010). Importancia del apoyo social en la problemática de la obesidad infantil. *Calidad de Vida*, I(4), pp. 125-138. Recuperado de <http://revistacdvs.ufl.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/31/30>.
- Gianino, L. (2012). La resiliencia en niños institucionalizados y no institucionalizados. *Avances en Psicología*, 20(2), pp. 79-90. Recuperado de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2012/3/1_avances_20_2012.pdf.
- Gracia, E. y Herrero, J. (2006). La comunidad como fuente de apoyo social: evaluación e implicaciones en los ámbitos individual y comunitario. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), pp. 327-342. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rtps/v38n2/v38n2a07.pdf>.
- Guerrero, M. (2009). Influencia del apego y su repercusión en la estructura psico-emocional del niño en la primera infancia. Investigación desde la perspectiva psicoanalítica. Trabajo de Titulación de Psicología, Universidad de Las Américas, Quito. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/1638/5/UDLA-EC-TPC-2009-01.pdf>.
- Guilar, M. (2009). Las ideas de Bruner: de la "revolución cognitiva" a la "revolución cultural". *Educere*, 13(44), pp. 235-241. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35614571028>.
- Guzmán, J., Huenchuan, S. y Montes de Oca, V. (2003). Redes de apoyo social de las personas mayores: marco conceptual. *Notas de Población*, 77, pp. 35-70. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12750/np77035070_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. 6.^a ed. México D. F.: McGraw Hill.
- Hidalgo, M., Sánchez, J. y Lorence, B. (2008). Procesos y necesidades de desarrollo durante la infancia. XXI. *Revista de Educación*, 10, pp. 85-95. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/30963>.
- ISNA. (2016). *Planes de Atención desarrollados en el Programa de Medio Familiar*. Recuperado de <http://www.transparencia.gob.sv/institutions/18/documents/142358/download>.
- ISNA. (2017). *Prontuario Estadístico ISNA- Noviembre 2017*. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/isna/documents/estadisticas>.
- Lin, N. (1986). Conceptualizing social support, en Lin, N., Dean, A. & Ensel, W. M. (Eds.).

- Social support, life events, and depression* (pp. 17-30). Orlando, FL: Academic Press.
- Lombraña, M. (2012). Programa de resolución de conflictos en centros de menores: responsabilidad social y aprendizaje-servicio. Trabajo Fin de Grado de Educación Social, Universidad de Valladolid, Palencia. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/2647/1/TFG-L%20116.pdf>.
- Malacre, D. (2014). Desarrollo emocional en niños institucionalizados. Trabajo Final de Grado de Psicología, Universidad de la República, Montevideo. Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/5320/1/MALACRE.pdf>.
- Martín, E. (2011). Apoyo social percibido en niños y adolescentes. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 11(1), pp. 107-120. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3432441>.
- Martín, E. y Dávila, L. (2008). Redes de apoyo social y adaptación de los menores en acogimiento residencial. *Psicothema*, 20(2), pp. 229-235. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3453.pdf>.
- Martín-Baró, I. (1983). *Acción e ideología*. San Salvador: UCA Editores.
- Medina, P., Aracena, M. y Bilbao, M. (2004). Maltrato físico infantil y apoyo social: un estudio descriptivo-comparativo entre maltratadores físicos y no maltratadores de la ciudad de Temuco. *Psykhé*, 13(1), pp. 175-189. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000100014&lng=en&nrm=iso&tlng=es.
- Moreno, R., Mejía, V. y Menjívar, N. (2012). *Las entidades de atención en el Sistema Nacional de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia*. Cuaderno monográfico 2. San Salvador: ISNA Ediciones.
- Recuperado de <http://www.isna.gob.sv/ISNANEW/?wpdmpo=recopilacion-demograficos>.
- ORMUSA. (2018). Indicadores de violencia. *Observatorio de Violencia de Género contra las Mujeres*. Recuperado de <http://observatoriodeviolencia.ormusa.org/index.php>.
- Orcasita, L. y Uribe, A. (2010). La importancia del apoyo social en el bienestar. *Psychologia. Avances de la Disciplina*, 4(2), pp. 69-82. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297224090010>.
- Palanco, N. (2009). Lenguaje y pensamiento. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de www.eumed.net/rev/cccss/03/nmpl5.htm.
- Palomar, J. y Cienfuegos, Y. (2007). Pobreza y apoyo social: un estudio comparativo en tres niveles socioeconómicos. *Interamerican Journal of Psychology*, 41(2), pp. 177-188. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28441208>.
- Papalia, D. (2009). *Psicología del desarrollo*. 11.ª ed. México, D. F.: McGraw Hill.
- Peres, M. (2008). Habilidades sociales en adolescentes institucionalizadas para el afrontamiento a su entorno inmediato. Tesis de Doctorado en Psicología Social, Universidad de Granada. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/17705381.pdf>.
- Piaget, J. e Inhelder, B. (1976). *Génesis de las estructuras lógicas elementales: clasificaciones y seriaciones*. Buenos Aires: Guadalupe.
- Reyes, A. (2003). Apoyo social y funcionamiento familiar en pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis. Tesis de Máster en Psicología de la Salud, Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana.

- Romero, A. (2014). Infancias y adolescencias institucionalizadas. Ruta y destino de jóvenes en casas hogar. Tesis de Doctorado en Filosofía, Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080253671.PDF>.
- Sánchez, A. (2014). Efectos de la institucionalización. Recuperado de <http://opcionpuntodeencuentro.com/web/wp-content/uploads/EFFECTOS-DE-LA-INSTITUCIONALIZACION.pdf>.
- Santidrián, I. (2014). El papel del educador y la educadora social en los centros de día de atención a la infancia: el caso del Centro de Día Abeiro. Trabajo de Fin de Grado en Educación Social, Universidad de Santiago de Compostela. Recuperado de https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/12919/Santidrian_Novo_Iria_El%20papel%20del%20educador%20y%20la%20educadora%20social%20en%20los%20centros%20de%20dia.pdf?sequence=1.
- Schunk, D. (2012). *Teorías del aprendizaje. Una perspectiva educativa*. 6.ª ed. México, D. F.: Pearson Educación.
- STPP y MINEC-DIGESTYC. (2015). *Medición multidimensional de la pobreza. El Salvador*. San Salvador: Autores. Recuperado de <http://www.secretariatecnica.gob.sv/wp-content/uploads/2015/10/Medici%C3%B3n-Multidimensional-de-la-Pobreza-El-Salvador.pdf>.
- Shisco, R. (2013). Soporte social en adolescentes institucionalizados en comparación con adolescentes no institucionalizados. Tesis de Licenciatura en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5087/SHISCO_CALVO_ROXANA_SOPORTE_ADOLESCENTES.pdf?sequence=1
- Toledo, M. (2018). El apego en niños institucionalizados. Trabajo Final de Grado en Psicología, Universidad de la República, Montevideo. Recuperado de https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg._mariana_toledo_.pdf.
- Tomasini, L. (2016). La comprensión de desarrollo de los niños institucionalizados en hogares de amparo. Trabajo Final de Grado en Psicología, Universidad de la República, Montevideo. Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/10098/1/Tomasini%2c%20Lorena.pdf>.
- Torras, E. (2009). Las interacciones tempranas actuales y sus destinos. Recuperado de <http://www.fetb.org/recerca-i-publicacions/las-interacciones-tempranas-actuales-y-sus-destinos.htm>.
- Troncoso, G. y Burgos, X. (2002). Desarrollo de habilidades sociales en niños, niñas y jóvenes internos en hogares de protección simple. Recuperado de http://paicabi.cl/web/wp-content/files_mf/1361212943habilidades_sociales_en_ninos_de_hogares.pdf.
- UNICEF. (2004). *La convención en tus manos. Los derechos de la infancia y la adolescencia*. Montevideo: Empresa Gráfica Mosca. Recuperado de https://www.unicef.org/uruguay/spanish/uy_media_laConvencionentusmanos.pdf.
- UNICEF. (2013). *La situación de niños, niñas y adolescentes en las instituciones de protección y cuidado de América Latina y el Caribe*. Ciudad de Panamá: Autor. Recuperado de https://www.unicef.org/lac/UNICEF_Estudio_sobre_NNA_en_instituciones.pdf.
- UNICEF. (2014). *Informe de Situación de la Niñez y Adolescencia en El Salvador: transformar inequidades en oportunidades para todas las niñas, niños y adolescentes*.

San Salvador: Impresos Múltiples, S. A. de C. V. Recuperado de <https://www.unicef.org/elsalvador/informes/informe-de-situacion-de-la-ninez-y-adolescencia-en-el-salvador-2014>.

Universidad Autónoma de Barcelona. (2006). *La dimensión racional de la exclusión social y las políticas de protección social*. Barcelona: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado de

[http://www.seg-social.es/wps/wcm/connect/wss/c312e200-f561-45ac-89b3-01f18cddf2cd/29.+La+dimension+racional+de+la+exclusion+social+y+las+politicas+de+proteccion+social.%28Castellano%29.pdf?MOD=AJPERES&CVID=.](http://www.seg-social.es/wps/wcm/connect/wss/c312e200-f561-45ac-89b3-01f18cddf2cd/29.+La+dimension+racional+de+la+exclusion+social+y+las+politicas+de+proteccion+social.%28Castellano%29.pdf?MOD=AJPERES&CVID=)

Vygotsky, L. S. (1995). *Pensamiento y lenguaje*. Barcelona: Ediciones Fausto.