

2005



Guía de Buenas Prácticas
en los Programas de Incorporación
Sociolaboral de las Entidades de UNAD

2005



Guía de Buenas Prácticas
en los Programas de Incorporación
Sociolaboral de las Entidades de UNAD

UNAD, 2005

Edita: UNAD, Unión de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente

Autora y Responsable de la investigación: Lira Ema Rodríguez Castrillón, Socióloga

Han colaborado: Alfonso López Martínez (Asociación de Reinserción Social Gaztaroa)
Fernando Cruz Roperó (Asociación de Bienestar y Desarrollo - ABD)
Tina Ramón García (Federación Andaluza de Drogodependencias y Sida ENLACE)
Kenia Navarro Gallardo (Asociación Cultural Norte Joven).
Juan A. González Pérez (Fundación Érguete Integración)
Mercedes Carmona Durán (Técnico de UNAD)

Depósito Legal: M - 39658 - 2005

© esta Edición: UNAD, 2005

Índice

	PRÓLOGO	
I.-	INTRODUCCIÓN	9
II.-	EL CONCEPTO DE BUENA PRÁCTICA	11
	A.- Dos palabras, muchas acepciones.	
	B.- Definiciones a destacar.	
	C.- Antecedentes sobre selección de Buena Práctica, en documentos vinculados a población en situación de exclusión social.	
	D.- Nuestra visión de Buena Práctica.	
	1.- Una definición construida	
	2.- Los criterios / indicadores	
	E.- Nuestra concepción del Manual de Buenas Prácticas en Incorporación Sociolaboral.	
III.-	METODOLOGÍA EMPLEADA Y PROCESOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS	22
IV.-	MAPA DE RECONOCIMIENTO DE LA REALIDAD. PRESENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS	26
	A.- Tipo y distribución geográfica de los programas.	
	B.- Objetivo de los programas de Incorporación sociolaboral	
	C.- Las/os beneficiarias/os y los programas	
	D.- Organización del trabajo interno.	
	1.- Las/los profesionales en los programas	
	2.- Organización del trabajo y comunicación interna	
	3.- Las/los tutores u orientadores	
	E.- El acompañamiento y las acciones que integran el proceso de Incorporación,	
	1.- El itinerario personalizado	
	2.- La acogida	
	3.- La evaluación diagnóstica	
	4.- Construcción del itinerario	
	5.- El acompañamiento	
	6.- La evaluación	
	7.- Actuaciones centradas en las interrelaciones puntuales con la sociedad	
	8.- La intermediación laboral	
	9.- Igualdad de oportunidades	
	10.- La calidad y la opinión de las/os beneficiarias/os	
	11.- Financiación	

V.- ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS SEGÚN AJUSTE A CRITERIOS ESTABLECIDOS.	121
A.- Metodología	
B.- Integralidad	
C.- Coherencia	
D.- Sostenibilidad	
E.- Discriminación positiva	
F.- Participación	
G.- Perspectiva de género	
H.- Complementariedad	
I.- Transferencia	
J.- Innovación	
VI.- A MODO DE SÍNTESIS	140
VII.- CONCLUSIÓN	144
Bibliografía	145
Anexo 1	148

RELACIÓN DE CUADROS QUE SE PRESENTAN

Cuadro N° 1.	Síntesis de antecedentes sobre criterios usados en trabajos españoles.	15
Cuadro N° 2.	Definición de los diferentes criterios/ indicadores aplicados.	19
Cuadro N° 3.	Distribución de programas según categorías.	27
Cuadro N° 4.	Entidades que participaron en el estudio.	29
Cuadro N° 5.	Selección de respuestas según objetivos.	34
Cuadro n° 6.	Selección de respuestas según población beneficiaria.	40
Cuadro N° 7.	Selección de condiciones que deben aceptar las/los beneficiarias/os para ingresar en los programas.	46
Cuadro N° 8.	Áreas de trabajo y preparación profesional.	51
Cuadro N° 9.	Áreas , profesionales y horas de trabajo.	52
Cuadro N° 10a	Total profesionales y horas.	53
Cuadro N° 10b	Detalle de profesionales con dedicación exclusiva al programa.	54
Cuadro N° 11.	Funciones que atienden los tutores en los programas de incorporación.	56
Cuadro N° 12.	Principales profesiones de las/os tutores que trabajan en los recursos.	57
Cuadro N° 13.	Terminología empleada para definir al profesional que trabaja específicamente en incorporación sociolaboral.	59
Cuadro N° 14.	Cursos en los que participaron profesionales de los programas.	61
Cuadro N° 15.	Selección de temas tratados en las reuniones semanales.	64
Cuadro N° 16.	Tipo de registro que se lleva de las reuniones de equipo.	65
Cuadro N° 17.	Forma en que se difunden las decisiones.	66
Cuadro N° 18.	Aceptación de las acciones del proceso de Incorporación Sociolaboral, ítem 6.	70
Cuadro N° 19.	Aceptación de las acciones y características de las fases del proceso de Incorporación Sociolaboral, ítem 15.	72
Cuadro N° 20.-	Registro de las actuaciones y materiales que se facilitan en las diferentes fases del proceso de incorporación sociolaboral.	73
Cuadro N° 21.	Selección de ejemplos sobre construcción de itinerarios personalizados.	76
Cuadro N° 22.	Selección por categorías de aspectos fundamentales a considerar en la construcción	

	de itinerarios.	80
Cuadro N° 23.	Dificultades para instrumentar los itinerarios.	83
Cuadro N° 24.	Selección de objetivos de la fase de acogida.	86
Cuadro N° 25.	Aspectos considerados en el diagnóstico según media de aceptación.	89
Cuadro N° 26.	Selección de respuestas sobre "cómo continuar el proceso".	90
Cuadro N° 27.	Selección de respuestas sobre "seguimiento y acompañamiento".	93
Cuadro N° 28.	Principales indicadores empleados en la fase de evaluación.	96
Cuadro N° 29.	Alternativas a la incorporación laboral.	97
Cuadro N° 30.	Distribución de la población beneficiaria según tipo de trabajo obtenido.	99
Cuadro N° 31.	Selección de las actuaciones realizadas para promover la integración entre entorno y beneficiarias/os.	102
Cuadro N° 32.	Valoración de las variables intervinientes en el proceso de integración social.	104
Cuadro N° 33.	Percepción de los programas sobre el grado de integración de las/os beneficiarias/os.	106
Cuadro N° 34.	Selección de acciones para vincular los programas de incorporación sociolaboral con el mundo empresarial.	108
Cuadro N° 35.	Distribución porcentual según sexos de las/os beneficiarias/os	110
Cuadro N° 36.	Actuaciones para aumentar la participación de mujeres en los programas	112
Cuadro N° 37.	Sistemas de mejora de la calidad empleados	113
Cuadro N° 38.	Selección de respuestas sobre opinión / percepción beneficiarias/os	114
Cuadro N° 39.	Herramientas usadas para medir satisfacción de beneficiarias/os	115
Cuadro N° 40.	Fuentes de financiación y porcentajes de participación	117
Cuadro N° 41.	Selección de respuestas sobre características particulares de los programas.	118
Cuadro N° 42.	Relación ítemes/ criterios de selección de BUENA PRÁCTICA.	121

RELACIÓN DE GRÁFICOS QUE SE PRESENTAN

Gráfico N° 1.	Distribución de programas según ámbito de actuación.	33
Gráfico N° 2.	Distribución de recursos según población beneficiaria.	39
Gráfico N° 3.	Distribución de programas según relación con el consumo de droga.	42
Gráfico N° 4.	Distribución de programas según forma de acceso.	43
Gráfico N° 5.	Distribución de programas según condiciones para el acceso.	45
Gráfico N° 6.	Principales profesiones de las/os tutores u orientadores	57
Gráfico N° 7.	Distribución de los programas según la terminología empleada para definir al profesional que trabaja en los recursos.	58
Gráfico N° 8.	Distribución de programas según participación de profesionales en cursos de formación.	60
Gráfico N° 9.	Distribución temporal de las reuniones internas.	63
Gráfico N° 10.	Distribución de programas según temática tratadas en las reuniones internas.	63
Gráfico N° 11.	Distribución de programas según existencia de registros escritos de las reuniones	64
Gráfico N° 12.	Distribución de programas según difusión de las decisiones de las reuniones.	65
Gráfico N° 13.	Distribución de los programas según media de puntajes obtenidos por acciones	70
Gráfico N° 14.	Distribución de los programas según aspectos que se consideran en la construcción de itinerarios.	79
Gráfico N° 15.	Distribución de los programas según las dificultades en aplicación de itinerarios.	82
Gráfico N° 16.	Distribución de los programas según principales objetivos de la fase de acogida	86
Gráfico N° 17.	Herramientas empleadas para realizar el diagnóstico.	88
Gráfico N° 18.	Distribución de programas según acompañamiento una vez incorporado al mercado de trabajo.	94
Gráfico N° 19 .	Valoración de las variables intervinientes en el proceso de integración social, para los programas participantes.	105
Gráfico N° 20.	Distribución porcentual según sexo de las/os beneficiarias/os	111

PRÓLOGO

Prólogo

UNAD, que se constituyó en 1985, cumple este año su vigésimo cumpleaños, y este libro es una prueba palpable de lo mucho que hemos avanzado.

Desde su origen, UNAD, las entidades sin ánimo de lucro asociadas, han considerado que la incorporación sociolaboral de las personas con problemas de drogas es un elemento fundamental en la intervención y está presente desde el primer momento del proceso terapéutico.

En los primeros años la incorporación sociolaboral se basó más en la voluntad que en la profesionalidad, pero esa situación fue cambiando paulatinamente hasta lograr que el catálogo de iniciativas de incorporación sociolaboral sea no sólo extenso sino de una elevada calidad.

En este sentido podemos decir que este manual que ahora presentamos es un libro de madurez, ya que si hasta el momento existía únicamente una amplia variedad de programas, proyectos e iniciativas de incorporación ahora estamos ya en disposición de tener una metodología específica para determinar las buenas prácticas en este campo.

Una de las grandes riquezas de UNAD es la pluralidad, que nace de ser una red de entidades sin ánimo de lucro muy diversas y diferentes. Esto nos permite un intercambio de experiencias permanente e inagotable, que favorecen la mejora continua y el aprendizaje común.

UNAD está desarrollando en los últimos años un esfuerzo considerable en el área de la incorporación sociolaboral con debates internos, jornadas, seminarios y la elaboración y distribución de numerosos libros sobre el tema.

Los miembros de la Comisión de Incorporación de UNAD son los responsables de este esfuerzo y de los avances que los mismos están propiciando.

Este libro, al igual que otros ya publicados o en proceso de edición, junto a los debates y congresos, tienen como objetivo principal mejorar la calidad de vida de personas que tienen o han tenido problemas con el consumo de drogas, y ese es el motor que nos mueve.

Luciano Poyato Roca
Presidente UNAD

I.- INTRODUCCIÓN

Desde UNAD (Unión de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente), se ha visto la necesidad de elaborar un Manual de Buenas Prácticas que exponga el trabajo que en incorporación sociolaboral de las personas con problemas de droga se está realizando, y elaborar una serie de pautas y criterios para sistematizar las acciones consideradas destacables.

La mayoría de entidades asociadas a UNAD ejecutan diversos programas relacionados con la incorporación sociolaboral con población con problema de droga o en situación de exclusión social. La realidad nos indica que, tanto los técnicos como el personal remunerado y voluntario que trabaja en los programas, consideran altamente prioritario el desarrollo de su trabajo diario, y una de las dificultades que se encuentran es la falta de tiempo para difundir y compartir sus experiencias. Por esto UNAD, conocedora del interés y de la necesidad que tienen las entidades y la sociedad en su conjunto de saber y compartir conocimientos y experiencias, ha asumido el desafío y la iniciativa de elaborar este documento, buscando generar herramientas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con problemas de droga.

Es tiempo de sistematizar prácticas para ser dadas a conocer y facilitar el trabajo de tantos profesionales y recursos que necesitan apoyarse en experiencias probadas, para llegar antes a la consecución de los objetivos que se proponen.

Teniendo en cuenta las características de UNAD y la experiencia acumulada de más de 20 años de trabajo con población con problemas de droga, la iniciativa de elaborar este Manual adquiere especial relevancia, ya que, además de la experiencia acumulada en sí misma, cubre las actuaciones que se han desarrollado a lo largo y ancho de todo el territorio español.

En la realización de este documento ha sido fundamental definir el marco conceptual donde insertamos las intervenciones, por lo que resultó imprescindible analizar el sustrato teórico sobre el que se sostienen las acciones. Lo primero a recordar, es que UNAD y las entidades que la integran, consideran que el objetivo de los recursos de incorporación sociolaboral debe ser, que **las personas con problemas de drogodependencias en situación de exclusión, se integren en la sociedad logrando un empleo digno, respaldado por una formación acorde con la**

realidad del mercado laboral, que le permitan desarrollarse como personas y ser consideradas como ciudadanos y ciudadanas con sus derechos y deberes¹.

Las herramientas de investigación aplicadas en esta investigación, se diseñaron a este objetivo, buscando conocer cómo trabajan los programas, cómo consiguen alcanzar sus fines, cuál es la forma de actuar frente a las dificultades, qué pueden transferir a otros sobre su saber hacer, el papel de los beneficiarias/os...

Concretando, los objetivos de este Manual son:

- hacer posible la sistematización de las experiencias en el área de la incorporación sociolaboral para poder transferirlas;
- ofrecer una herramienta que pueda ser utilizada como orientación a la hora de iniciar actividades en el área de incorporación sociolaboral;
- profundizar en la elaboración de un catálogo de criterios para el análisis de las intervenciones que se realizan dentro de las entidades de UNAD en incorporación sociolaboral. A partir de dichos criterios y datos, identificar experiencias y valorarlas, tratando de definir prácticas que resulten especialmente significativas para ser tenidas en consideración, facilitando de esta manera el trabajo de los profesionales;
- dar a conocer y divulgar las actuaciones que se están realizando;
- fomentar la reflexión sobre el saber-hacer acumulado, que permita la capitalización de los métodos y la definición de protocolos de intervención probados.

También cabe indicar que muchos de los aspectos desarrollados se pueden aplicar para:

- alcanzar mayor eficacia y eficiencia en las intervenciones,
- la construcción de indicadores de autoevaluación,
- conocer aspectos de la calidad del servicio
- orientar cambios.

¹ Definición ratificada por más de 80 representantes de distintas entidades de toda España, reunidos en las Jornadas de Incorporación Sociolaboral realizadas por UNAD en Madrid los días 27 y 28 de mayo de 2005.

II.- EL CONCEPTO DE BUENA PRÁCTICA

A.- Dos palabras, muchas acepciones.

En este capítulo se tratarán aspectos contextuales referidos específicamente a la noción de Buena Práctica, dejando temporalmente de lado la discusión sobre el concepto de Incorporación Sociolaboral, por que el mismo, se encuentra tratado con solvencia y extensión en el documento elaborado y publicado por UNAD: *La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos*².

Establecida esta premisa, el concepto a profundizar es el de Buena Práctica, teniendo en cuenta lo genérico y amplio que es el término es imprescindible acotarlo, ajustándolo a los aspectos precisos que se pretenden abarcar en este estudio. En la actualidad, este concepto, es tratado por todas las disciplinas y ciencias, con acepciones diversas según sea la temática que se estudie o el enfoque teórico-metodológico de referencia. Se pueden encontrar definiciones muy concretas que se ajustan a la visión antagónica de “lo bueno” y “lo malo”, mientras que las definiciones vinculadas al comportamiento social, suelen ser flexibles y orientadoras, no obligatorias. En consecuencia, la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas permite un grado importante de libertad a la hora de tomar decisiones sobre su carácter y componentes.

Sin embargo, cabe hacer un par de precisiones sobre las dificultades a las que nos enfrentamos al abordar un estudio sobre Buenas Prácticas, y son:

- la limitación real para definir indicadores medibles, ya que en el área social, los cambios son difíciles de cuantificar, las transformaciones se dan en el interior de las personas y no siempre se hacen visibles en espacios de tiempos determinados, procesos en apariencia similares emplean tiempos disímiles y formas dispares, por lo que la “medición objetiva” es compleja y en muchos casos imposibles.
- la tendencia a construir modelos prácticos, situaciones modélicas que nunca se dan en la realidad social, caracterizada por la heterogeneidad. La realidad de cada persona con problemas de droga es diferente según haya sido su vida, su preparación, los apoyos afectivos, las condiciones físicas, el lugar dónde se encuentra, el grupo donde esta inserto, la droga que consume y la que ha

² *La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos. UNAD. 2005. Página.*

consumido, y cientos de otros datos que ayudan a construir el perfil de cada beneficiaria/o. Por tanto, nos encontramos enfrentados a un fenómeno que se va haciendo multitudinario por el número de consumidoras/es, pero que se debe tratar de forma personal, con cada individuo. Congeniar estos dos aspectos de manera armónica y eficiente es uno de los desafíos a vencer. Este es uno de los argumentos que explica por que no podemos propugnar “modelos” a reproducir, sino tan sólo construir principios vertebradores probados, que siempre deben adaptarse al contexto social donde se apliquen.

B.- Definiciones a destacar

Se considera conveniente introducir el tema con algunas de las definiciones encontradas sobre Buena Práctica (sólo pertinente al área social), para visualizar los matices que cada concepción contiene. Las definiciones seleccionadas, aparecen ordenadas cronológicamente y se presentan a continuación:

Naciones Unidas. UNESCO

“Las mejores prácticas, son proyectos o políticas modelo dirigidas a mejorar la calidad de la vida de los individuos o de los grupos que sufren la pobreza o la exclusión social. Se basan típicamente en la cooperación entre las autoridades nacionales o locales, las organizaciones no gubernamentales y las comunidades locales, el sector privado, y las comunidades académicas.

Son definidas como iniciativas acertadas que:

- tengan un impacto demostrable y tangible en mejorar la calidad de vida de la gente;
- sean el resultado de asociarse eficazmente los sectores públicos, privados y cívicos de la sociedad;
- sean social, cultural, económicamente y ambientalmente sostenibles”³.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 1997

“La buena práctica hace referencia a unos criterios de actuación que son considerados como óptimos para alcanzar unos determinados resultados. La buena práctica está formada por un conjunto de declaraciones que

³ Programa LA MAYORÍA , primera fase 1993-2003. UNESCO. Centro de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (CNUAH) (United Nations Centre for Human Settlements UNCHS) .
www.unesco.org

representan las prácticas deseables que se recomiendan en las Políticas Municipales de Infancia. El propósito final es que se implanten de modo generalizado y que produzcan una unificación en los criterios de intervención”⁴.

FEAPS, 2001

“La buena práctica sería aquella forma de hacer que introduce mejoras en los procesos y actividades que tienen lugar en nuestras organizaciones, mejoras orientadas a producir resultados positivos sobre la calidad de vida en las personas”⁵.

ACTE, 2003

“Una acción que introduce una nueva manera de hacer las cosas, rompiendo con los hábitos y referencias del pasado, y que destaca por los buenos resultados obtenidos. Sus características son: innovación, adecuación al momento, obtención de buenos resultados y capacidad de transferir la experiencia a otras realidades similares”⁶.

FEAPS, 2003

“Acción o conjunto de acciones que, fruto de la identificación de una necesidad, son sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles, y están pensadas y realizadas por los miembros de una organización con el apoyo de sus órganos de dirección, y que, además de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, suponen una mejora evidente de los estándares del servicio, siempre de acuerdo con los criterios éticos y técnicos de FEAPS y alineadas con su misión, su visión y sus valores. Estas buenas prácticas deben estar documentadas para servir de referente a otros y facilitar la mejora de sus procesos”⁷.

Manual de Buenas Prácticas en los centros de Incorporación Social. 2003

“Buenas Prácticas son aquellas formas de hacer con relación a valores, principios, resultados y procesos que guían la introducción de mejoras en el funcionamiento de nuestros centros y que aseguran que las personas reciben un servicio de calidad”⁸.

4 *La buena práctica en la protección social a la infancia: Principios y criterios*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 1997. www.redinfancia.org/redlocal/

5 *Manuales de Buenas prácticas FEAPS para personas con retraso mental*. Ed. FEAPS: 2001. Madrid.

6 *Guía para la selección, recogida y evaluación de Buenas Prácticas en el proyecto ACTE. Acción territorial por el empleo*. Ed. ACTE. 2003

7 *Buenas Prácticas FEAPS ¿Qué son y cómo se valoran?* Red de Calidad. FEAPS. 2003

8 *Manual de Buenas Prácticas en los Centros de Incorporación Social. Elaborado por 10 entidades de Euskadi: ADSIS, Agiantza, ASPREMAR, BIZITEGI, COMISIÓN ANTISIDA DE BIZKAIA, FUNDACIÓN GIZAKIA, GOIZTIRI, IZANGAI, LAGUN ARTEAN, ZUBIETXE*. Coordinador: Naxto Martínez. 2003.

Manual de Buena Práctica para la atención a Drogodependientes en Centros de Emergencia. 2005

“Se entiende como Buena Práctica aquella forma de hacer que introduce mejoras en los procesos y actividades que tienen lugar en los Centros de Emergencia y que están orientadas a producir resultados positivos sobre la calidad de vida de los usuarios drogodependientes”⁹.

De la simple lectura es posible evidenciar que no son definiciones antagónicas ni excluyentes, sin embargo al detenernos en el análisis de los objetivos, los contenidos y los criterios empleados se visualizan posicionamientos metodológicos e ideológicos diferenciados. El primer aspecto a destacar es la evolución en la terminología empleada, que encuentra el punto de inflexión entre las definiciones anteriores al 2002 y las posteriores, las más cercanas en el tiempo utilizan un vocabulario más específico, especializado. Cabe destacar, que en todas las definiciones aparece la necesidad de introducir mejoras y que dichas mejoras se orientan a producir resultados positivos sobre la calidad de vida en las personas (individuos, grupos, beneficiarias/os, clientes). De diferentes formas, todas dejan entrever la necesidad de cambio, de innovación y de transferir las experiencias.

Indicar, que hay además. otros documentos específicos sobre el tema, que no plantean una definición puntual, sino que explican o detallan los criterios empleados para la selección, como por ejemplo :

- Primer catálogo de Buenas Prácticas en drogodependencias . FEMP / Ministerio del Interior. 2003.
- Buenas prácticas en Incorporación Sociolaboral con Drogodependientes. Red Araña. 2003.
- Banco de Buenas Prácticas. Documento de seguimiento. IGOP y Universitat Autònoma de Barcelona. 2003.

C.- Antecedentes sobre selección de Buena Práctica en documentos vinculados a población en situación de exclusión social.

Teniendo en cuenta los planteamientos se hace imprescindible para seleccionar una Buena Práctica definir los criterios a aplicar, por esto creemos conveniente hacer una presentación de criterios comparada y abreviada de antecedentes en estudios similares realizados en España, con población en riesgo de exclusión o excluida, que se presenta a continuación en el Cuadro N° 1.

⁹ Manual de Buenas Prácticas para la atención a drogodependientes en los Centros de Emergencia. 2005. Consejo General de colegios oficiales de Diplomados en Trabajo Social y asistentes sociales de España.

Cuadro N° 1.-

Síntesis de antecedentes sobre criterios usados en trabajos españoles.

Primer Catálogo de Buenas Prácticas en drogodependencia ¹⁰	Banco de Buenas Prácticas. Documento de seguimiento ¹¹	Buenas practicas en incorporación sociolaboral con drogodependientes. 2003 ¹²	Guía para la selección, recogida y evaluación de Buenas Prácticas en el proyecto ACTE ¹³
Impacto	Innovación	Que los programas trabajen siempre a través de un itinerario de formación-empleo	Innovación
Coordinación	Estrategia	Que los programas tengan en cuenta los tres niveles de intervención: individual, grupal y socio-comunitario	Adecuación al contexto actual
Sostenibilidad	Integralidad	Que los programas partan de la premisa del acompañamiento	Obtención de buenos resultados
Fortalecimiento de la Comunidad	Efectividad.	Que el número de incorporaciones logradas sea importante así como la calidad de las mismas	Capacidad de transferir la experiencia a otras realidades similares
Innovación y posibilidad de transferencia	Participación	Que desarrollen algún tipo de acción innovadora o eficaz que facilite el proceso de incorporación	
Metodologías de trabajo	Fundamento		
Planificación y desarrollo integral	Transferible		
Valoración de la capacidad organizativa y de gestión	Pluralismo		
Factores económicos y financieros			

10 Primer Catálogo de Buenas Prácticas en drogodependencias. FEMP y Ministerio del Interior. 2003.

11 Banco de Buenas Prácticas. Doc. de seguimiento. IGOP y Universitat Autònoma de Barcelona. 2003

12 Buenas practicas en incorporación sociolaboral con drogodependientes. Red Araña . 2003.

13 Guía para la selección, recogida y evaluación de Buenas Prácticas en el proyecto ACTE. ACTE. 2003.

D.- Nuestra visión de Buena Práctica

1.- Una definición construida

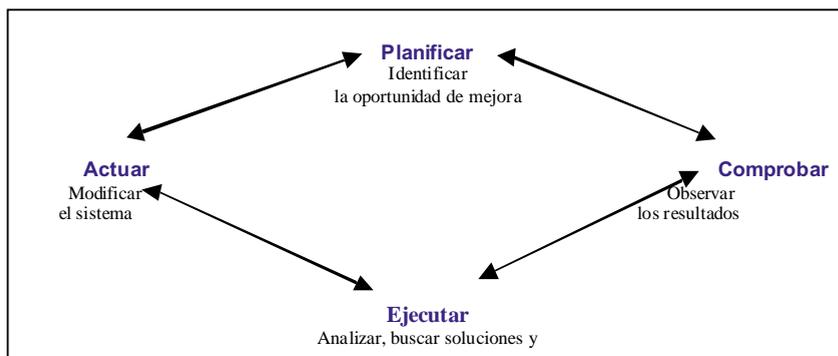
En concreto, nuestro concepto de Buena Práctica se ciñe al objetivo que las entidades integrantes de UNAD, plantean para los recursos de Incorporación Sociolaboral: “El objetivo de los recursos de incorporación sociolaboral debe ser, que las personas con problemas de drogodependencias en situación de exclusión, se integren en la sociedad, logrando un empleo digno, respaldado por una formación acorde con la realidad del mercado laboral, que les permitan desarrollarse como personas y ser consideradas como ciudadanos y ciudadanas con sus derechos y deberes”¹⁴.

A partir de este objetivo se construyó la definición que orienta este estudio; que se presenta a continuación:

Una buena práctica en Incorporación Sociolaboral de personas con problemas de droga es **una forma de hacer** que, además de **mejorar la** calidad de vida de estas personas a través del empleo y de la integración **social**, se puede **identificar, sistematizar, evaluar, transferir**, funciona bajo los principios de mejora continua y se ajusta a criterios reconocidos como: integralidad, coherencia, discriminación positiva, sostenibilidad, participación, complementariedad, perspectiva de género e innovación.

Destacar de la definición, la noción de “principios de mejora continua” que supone la existencia de una cultura que se sustenta en la mejora continua en todos los ámbitos, permitiendo el desarrollo de actividades concebidas como oportunidades para el aprendizaje continuado y la innovación. De este principio depende en gran medida la sostenibilidad de cualquier proyecto por que es capaz de suscitar la confianza y credibilidad necesaria en que los resultados pueden mantenerse en el tiempo. Uno de los esquemas más utilizados es el denominado Ciclo de la Mejora Continua y que se resume en las cuatro acciones y los flujos de interacción que entre ellas se dan, dichas interrelaciones se presentan en el Esquema N° 1.

Esquema Nº 1. Ciclo de la Mejora Continua*



* Esquema de elaboración propia, a partir de Revista Valenciana d'estudis autonòmics, Nº 34. Monográfico de Rafael Abajo Merino

Por tanto, una Buena Práctica, según nuestra manera de entenderla, debe:

- construirse sobre la base de una forma de hacer sistematizada, que implica una metodología, que se debe adaptar a descubrir siempre como mejorar el saber hacer; por tanto debe estar intrínsecamente comprometida con el cambio y la mejora permanente;
- introducir cambios positivos en los procesos y actividades que se realizan en los recursos de incorporación sociolaboral, logrando obtener resultados que le permita a la persona con problemas de droga desarrollarse como ciudadana/o, mejorando no sólo al individuo sino a toda la sociedad;
- mejorar la integración de sus beneficiarias/os en la sociedad, favoreciendo el empleo digno, respaldado por una formación adecuada.

2.- Los criterios / indicadores

A partir de un trabajo minucioso y profundo se llegó a consensuar sobre los aspectos que se deberían considerar para evaluar una Buena Práctica en los programas de incorporación sociolaboral dentro de la órbita de UNAD, aceptando como validos los siguientes 10 criterios:

- Metodología
- Integralidad
- Coherencia
- Sostenibilidad
- Discriminación positiva
- Participación
- Perspectiva de género
- Complementariedad
- Transferencia
- Innovación

Estos criterios se emplearon en este trabajo como "indicadores de Buena Práctica". Cabe destacar que dentro del marco de la mejora continua, se considera que son válidos en esta oportunidad, pero con el tiempo deben necesariamente superarse y surgir nuevos desafíos que puedan actuar como motor del cambio.

En el Cuadro N° 2 se detalla cada uno de ellos y la perspectiva desde la que han sido entendidos en este trabajo.

Cuadro N° 2.
Definición de los diferentes criterios/ indicadores aplicados

CRITERIOS
<p>METODOLOGÍA que existan procedimientos explicitados para la consecución de los objetivos preestablecidos del programa, que atiendan todas las fases del proceso de incorporación sociolaboral.</p>
<p>INTEGRALIDAD que considere a cada persona de forma integral, por lo tanto la acción debe estar centrada en abordar todas las variables que puedan intervenir para facilitar el proceso de incorporación.</p>
<p>COHERENCIA que exista adecuación de las acciones al objetivo, medido en “resultados”, teniendo siempre presente que la realidad social e individual es dinámica.</p>
<p>SOSTENIBILIDAD / impacto que produzca un impacto social tangible, positivo y duradero, medido en la mejora de la calidad de vida de las/os beneficiarias/os así como en la forma de trabajo de los equipos de profesionales</p>
<p>DISCRIMINACIÓN POSITIVA que busca debilitar los factores que provocan situaciones de exclusión, las actuaciones se deben concentrar sobre aquellas personas destinatarias a las que afectan de forma más intensa las situaciones de discriminación y desigualdad en el mercado laboral.</p>
<p>PARTICIPACIÓN que implique a los actores en el diseño, implementación y/ o evaluación de la práctica mediante procedimientos y/o mecanismos que fortalezcan y establezcan nuevos vínculos y redes comunitarias.</p>
<p>PERSPECTIVA DE GÉNERO que supone garantizar la participación de todas las personas en el mercado de trabajo, buscando la igualdad de oportunidades entre mujeres y varones. Se deberá prestar especial atención a este aspecto ya que se considera, que aún los recursos no cubren las necesidades de las potenciales beneficiarias. Se tendrán en cuenta especialmente, los medios usados para la captación de mujeres.</p>
<p>COMPLEMENTARIEDAD que implica garantizar la optimización de recursos existentes, analizando los planes y estrategias de desarrollo de recursos humanos y/ o mejora del mercado laboral de su territorio o sector, con el fin de planificar un programa de trabajo que complemente dichos planes o políticas. Este criterio pretende asegurar que se incida realmente en ámbitos de actuación no cubiertos por las políticas generales de empleo existentes.</p>
<p>TRANSFERENCIA que comparta y difunda las experiencias ensayadas para que se incorporen a las políticas relacionadas con el mercado de trabajo. Dichas experiencias deberán servir de referencia a la propia entidad y a su vez podrán ser exportables y adaptables a otras entidades y realidades.</p>
<p>INNOVACIÓN que aporte nuevas soluciones o soluciones diferentes a las ya existentes. las mismas pueden referirse a los objetivos, a las poblaciones destinatarias, al modelo de organización, a sus mecanismos de gestión y prestación de servicios y a los métodos e instrumentos utilizados en la ejecución de sus actuaciones.</p>

E.- Nuestra concepción del Manual de Buenas Prácticas en Incorporación Sociolaboral.

Un manual de buenas practicas es, pues, un compendio descriptivo, organizado y estructurado, de acciones, situaciones y actividades, con la intención de permitir analizar los procesos que se realizan, para poder mejorar y obtener resultados positivos en la incorporación sociolaboral de las/os beneficiarias/os.

UNAD ha optado por elaborar un Manual de Buenas Prácticas que exponga sintéticamente cómo hoy, están trabajando los recursos en incorporación sociolaboral de las entidades que la integran y analizar esas intervenciones a la luz de criterios reconocidos como válidos por un equipo de expertos, que aportaron sus conocimientos, sus experiencias y trabajaron activamente en la construcción de orientaciones para definir prácticas que se destaquen, formas de hacer que valga la pena que otras/os las conozcan.

Pretendemos que este Manual sea un elemento de apoyo y un punto de partida para la autoevaluación de nuestros programas, abordando tanto temas estrictamente metodológicos, como otros relacionados con la misión y los objetivos.

Se busca conocer actuaciones, procesos, recetas surgidas del saber-hacer que logran el cambio esperado en personas y situaciones concretas, no se pretende construir un listado de “entidades modelos”.

Por esto se obvia deliberadamente cualquier referencia concreta a las fortalezas y debilidades de los diferentes programas que nos han brindado generosamente la información para este documento. No se trata de señalar lo que cada recurso hace bien o mal, al menos, no es el objetivo de este documento, sino presentar información que permita mejorar las intervenciones basándonos en las experiencias ya apprehendidas.

En esta ocasión no se ha creído oportuno la elaboración de estándares que impliquen la aplicación de indicadores cuantitativos, que podrían conducir a estimular la competencia. La búsqueda de estándares implica la construcción de indicadores estadísticos comparables y por tanto medibles bajo un concepto convencional de objetividad y que permiten, en última instancia, emitir un juicio de valor. Por todo ello, se creyó que esta metodología no era la más conveniente a emplear en esta ocasión.

Tal vez más adelante, sobre las bases de trabajos de esta índole, sea posible y conveniente definir indicadores, que permitan evaluar objetivamente los programas; sin embargo, creemos que aún estamos en tiempos de construir paso a paso posibles estándares que en algún momento, puedan ser

consensuados por todas las entidades.

Este Manual de Buenas Prácticas, busca ser:

- un referente a la hora de reflexionar sobre nuestro saber-hacer,
- un instrumento operativo para trabajar en incorporación sociolaboral con personas con problemas de droga,
- un documento a construir cada día, imperfecto y revisable,
- un documento informativo para la sociedad, por que a ella le debemos explicar lo que hacemos.

En este documento encontrarán en definitiva una sistematización de prácticas que ya se están empleando en incorporación sociolaboral para personas con problemas de droga, y tan sólo pretende ser un punto de partida que ayude a la reflexión y discusión sobre cómo hacer cada día nuestra labor, para que cada beneficiaria/o tenga la calidad de vida digna que se merece.

III.- METODOLOGÍA EMPLEADA Y PROCESOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PRÁCTICAS.

Metodológicamente este trabajo se sustenta sobre el paradigma hermenéutico interpretativo, que utiliza la inducción como esquema cognitivo de trabajo, empleando un método orientado a generar hipótesis capaces de reorientar las acciones. Analiza lo interno de los eventos para describirlos en términos de procesos de pensamientos.

Los instrumentos para la investigación, se estructuraron como una batería de estrategias combinadas para obtener la información empleando escasos recursos económicos y temporales. Se aplicaron variadas técnicas de trabajo que permitieron confrontar la información, las principales fueron: recogida y análisis de documentación, observación, aplicación de cuestionarios-entrevistas y grupos de discusión.

Las técnicas se orientaron básicamente por un enfoque cualitativo, sin embargo para el tratamiento de los datos se emplearon técnicas de triangulación, buscando la verificación a partir de análisis cuantitativos.

El universo de estudio, hace referencia a un grupo heterogéneo de programas y servicios orientados fundamentalmente a personas con problemas de droga, que se desarrollan en el ámbito de las 271 entidades asociadas a UNAD. Hay que destacar que las conclusiones no pretenden ajustarse a una muestra representativa de dicho universo, ya que el proyecto original no previó la elaboración de una muestra probabilística. Por este motivo, se optó por invitar a las entidades a participar voluntariamente en el Manual de Buenas Prácticas. Esta participación se impulsó desde UNAD, en varias instancias y a través de diferentes acciones, tan sólo a modo de ejemplo citar algunos momentos donde se promocionó e impulsó la participación: la Asamblea de UNAD, las Jornadas y eventos vinculados a Incorporación Social, a través de comunicados de prensa de UNAD, correo electrónico a cada una de las entidades asociadas y/o correo convencional informando. Además, se hizo un seguimiento telefónico para que las entidades que desarrollan programas en el área de incorporación sociolaboral completaran y enviaran los cuestionarios-entrevistas a tiempo.

El trabajo se realizó en dos fases delimitadas:

- **Primera fase**

Las actividades principales que se desarrollaron en esta instancia, fueron:

- recogida y análisis documental,
- grupo de discusión,
- elaboración de un marco teórico de referencia.

Los objetivos planteados para esta fase, fueron:

- conocer cuáles son los posicionamientos latentes con respecto al objeto de estudio,
- obtener la información necesaria para presentarla sistematizada,
- alcanzar el consenso de los expertos sobre: criterios, definiciones, terminología, formas de evaluación, ...

La población de referencia, en esta instancia fue el grupo de expertos en Incorporación Sociolaboral seleccionado por UNAD, bajo criterios de máximos.. Dicho grupo mantuvo, a lo largo de todo el proyecto, una distribución equilibrada en cuanto a género, mientras que en lo referente a representatividad territorial, se consideró cumplida ya que participaron expertos de: Andalucía, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Madrid y País Vasco.

Esta fase fue considerada como previa y eje estructurador del trabajo de campo, fue fundamental para contar con la información necesaria para avanzar sobre datos fiables, obtener el consenso necesario y en definitiva, dotar al trabajo final de legitimidad.

Esta etapa, se desarrollo fundamentalmente durante los primeros meses de trabajo, de junio a diciembre de 2004, y luego, se retomó, para el análisis de datos en mayo y junio de 2005.

- **Segunda fase**

Corresponde al trabajo de campo propiamente dicho, que implicó:

- la construcción del instrumento para la recogida de datos sobre las formas de hacer en los programas de incorporación sociolaboral,
- la aplicación del cuestionario-entrevista,
- el procesamiento de la información
- la presentación de informe sobre primeros datos procesados al grupo de expertos y discusión de los mismos.
- la elaboración del Manual de Buenas Prácticas.

Esta fase, se desarrollo durante los meses de enero a junio de 2005.

El instrumento principal para la recogida de la información de los programas, fue elaborado por la socióloga encargada del estudio, siguiendo

las pautas y sugerencias de la Comisión de Incorporación Social y de los técnicos de UNAD, responsables de supervisar y orientar el proyecto.

Este equipo de trabajo acordó, por razones logísticas, económicas y de tiempo, emplear como herramienta para la recogida de información un cuestionario. Dicho instrumento, adquirió un formato que combina el cuestionario largo y la entrevista autoadministrada, que permitió abarcar en profundidad todos los temas y aspectos de interés.

Una vez definido el formato, se estructuró un primer formulario integrado por 75 ítems. Dicho cuestionario se aplicó en ocho recursos para ser testeado, y los aportes recibidos de los programas permitieron hacer un primer ajuste. A partir de las respuestas obtenidas, se desecharon ítems, se abrieron preguntas..., obteniendo como resultado, una nueva versión, compuesta por 32 ítems. Se volvió a someter a un pilotaje, esta vez en cinco programas diferentes, se recibieron nuevos aportes de las personas responsables, y se rehizo, obteniendo la herramienta definitiva, que contó con el consenso de la Comisión y los técnicos de UNAD para ser aplicada.

Atendiendo a la forma de las respuestas, el formulario se estructuró con un 81% (30) de preguntas abiertas, las que permiten profundizar en el conocimiento del saber hacer de los programas, mientras que el 20% restante fueron preguntas mixtas, que primero exigen una definición (SI/NO), y luego solicita la explicación pertinente, permitiendo conocer las causas o razones de determinadas actuaciones. Tres de los ítems abiertos (8%) se diseñaron como escala de actitud, para jerarquizar acciones dentro de determinados procesos.

El cuestionario-entrevista, una vez aprobado, fue enviado a todas las entidades de UNAD, con una carta explicativa de los objetivos que se buscaban y las pautas básicas para responderlo.

Se recibieron 36 respuestas de diferentes recursos del territorio español, que han demostrado el interés en dar a conocer sus actividades y compartir sus experiencias y su saber-hacer.

Para el procesamiento de los datos recibidos se aplicaron en el análisis, técnicas cuantitativas y cualitativas para una mejor contrastación de la información.

Los datos procesados se presentaron a la Comisión de Incorporación Sociolaboral y técnicos de UNAD, en Madrid, el 7 y 8 de mayo de 2005.

Por último, indicar que el informe que a continuación se presenta, se divide fundamental en dos partes:

- **Primera parte**

Prioritariamente descriptiva, pretende mostrar lo que se está haciendo en los 36 programas que trabajan la incorporación sociolaboral en la órbita de UNAD, es un acercamiento de manera reflexiva a las intervenciones, saber que se hace, cómo se hace, y qué dificultades encuentran. Se presenta sistematizada la experiencia de los programas para que la sociedad, las asociaciones y los profesionales conozcan sobre qué lineamientos generales están actuando muchas entidades dentro del ámbito de este estudio.

- **Segunda parte**

Análítica, se observan las experiencias, a la luz de criterios seleccionados. Esta parte del Manual busca identificar aquellas prácticas que pueden ayudar o servir de orientación para conducir las intervenciones de incorporación sociolaboral para personas con problemas de droga.

A modo de síntesis, este manual, se ha estructurado sobre las respuestas obtenidas en los cuestionarios–entrevistas, la observación directa del trabajo en varios programas, la experiencia y trabajo de los expertos de la Comisión de Incorporación Social y la abundante información vertida en las Jornadas de Incorporación Sociolaboral realizadas en Madrid el 27 y 28 de mayo de 2005.

Cabe destacar que la elaboración de Manuales de Buenas Prácticas es aún de ámbito experimental y novedoso, y por tanto, no existen formas “estandarizadas” de realizarlo, por lo que fue necesario adaptar una metodología que se ajustara a los recursos disponibles y al voluntarismo y generosidad de las personas que trabajan en las entidades, que cooperaron brindándonos la información y su tiempo.

Por esto consideramos, que este Manual pretende fundamentalmente servir como documento base para profundizar sobre el “saber- hacer” de los programas y recursos que trabajan en el ámbito de la Incorporación Sociolaboral para las personas con problemas de droga o en situación de exclusión social.

IV.- MAPA DE RECONOCIMIENTO DE LA REALIDAD. PRESENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS

En este apartado se presenta una descripción de los programas, en función de los datos obtenidos de los cuestionarios

A.- Tipo y distribución geográfica de los programas.

Participaron en el estudio, enviando la información solicitada, 36 programas, desarrollados por 25 entidades asociadas a UNAD.

Interesa comenzar este apartado, con un párrafo extraído del documento La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas: “El empleo como tal no es el objetivo de la incorporación sociolaboral, es tan sólo un medio más para que la persona pueda generar sus propios recursos económicos y materiales que le permitan disfrutar del bienestar de nuestra sociedad, adquirir los compromisos y obligaciones que exige la convivencia social, sentir que construye y se realiza personalmente y, finalmente, disfrutar de los derechos propios que establece el Estado y participar también en los deberes que le corresponden como ciudadano o ciudadana”¹⁵.

Por lo tanto, el objetivo final es amplio y abarca no sólo la consecución de un puesto de trabajo, sino la posibilidad para capacitarse, participar, asumir roles, conseguir el empleo y mantenerlo, cubrir sus necesidades básicas, ocupar un lugar dentro de su entorno... El aprendizaje de la gestión de búsqueda de oportunidades, la adquisición de competencias para el desarrollo social y profesional, así como la aceptación del desafío de afrontar un nuevo puesto de trabajo, la mejora de la empleabilidad y el mantenimiento del empleo son aspectos básicos entre otros a trabajar desde los recursos de incorporación sociolaboral, con el fin de que la persona beneficiaria consiga mayores cuotas de autonomía y participación en lo social. Los 36 programas son una muestra de la diversidad de tareas que desde la incorporación se deben tratar; prácticamente se cubre todo el abanico de intervenciones que hoy cuentan con reconocimiento oficial en el área de la incorporación sociolaboral¹⁶ : formación prelaboral, orientación profesional, cualificación profesional, programas mixtos y empresas de inserción.

El Cuadro N° 3, figura la distribución de programas según categorías, permite

¹⁵ La incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos. UNAD 2005. Página...

¹⁶ Ver Guía de Recursos de Incorporación Sociolaboral. UNAD 2005

visualizar de forma esquemática la muestra obtenida, que recoge 17 tipos diferentes de intervenciones.

**Cuadro N° 3.-
Distribución de programas según categorías.**

PROGRAMAS DE FORMACIÓN PRELABORAL
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Talleres educativos, de ocio y tiempo libre ✓ Talleres de Apoyo al tratamiento y a la Incorporación Social. ✓ Cursos de Formación Prelaboral ✓ Formación en habilidades sociales, para personas privadas de libertad.
PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación laboral ✓ Intermediación laboral ✓ Orientación Profesional para el Autoempleo-Creación de Empresas ✓ Intermediación laboral ✓ Orientación para el empleo (Centro de orientación y empleo). ✓ Servicio de Información Sociolaboral ✓ Programa de orientación para personas con problemas de droga privadas de libertad
CUALIFICACIÓN PROFESIONAL
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Talleres (carpintería, mantenimiento de edificios,...) ✓ Apoyo a la reinserción mediante formación y orientación
PROGRAMAS MIXTOS: FORMACIÓN Y EMPLEO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Talleres de búsqueda de empleo ✓ Red de talleres de aprendizaje permanente para la Incorporación Social ✓ Programa de formación e inserción
EMPRESAS DE INSERCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresas de inserción



Las entidades que participaron en este estudio enviando la información solicitada, desarrollan los programas en 10 Comunidades Autónomas diferentes, y se presentan a continuación ordenadas en relación alfabética por el nombre de la entidad.

Cuadro N° 4.-
Entidades que participaron en el estudio.

ENTIDAD	LOCALIDAD
ALIAD	Lugo. Galicia
ALTERNATIVA JOVEN	Sevilla. Andalucía.
ALUCOD	Badajoz. Extremadura.
AMADROVI	Badajoz. Extremadura.
AMIGOS CONTRA LA DROGA (ACDA)	Avilés. Asturias
ANTOX	Pamplona. Navarra
APREX	Granada. Andalucía.
ARAI	Pravia. Asturias.
ASOCIACIÓN AD-HOC	Granada. Andalucía.
ASOCIACIÓN AGIANTZA	Biskaia. País Vasco
ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO (ABD)	Barcelona. Cataluña
ASOCIACIÓN BORDÓN SARRIAO	Lugo. Galicia
ASOCIACIÓN CÁNTABRA DE AYUDA AL TOXICÓMANO (ACAT)	Cantabria.
ASOCIACIÓN DE AYUDA A DROGODEPENDIENTES "NUEVA GENTE"	Salamanca. Castilla y León
ASOCIACIÓN DE AYUDA A EXCLUÍDOS SOCIALES GOIZTIRI	Biskaia. País Vasco.
ASOCIACIÓN DE AYUDA AL DROGODEPENDIENTE (ACLAD)	Valladolid. Castilla León.
ASOCIACIÓN DE PREVENCIÓN Y AYUDA AL TOXICÓMANO "LIMAM"	Sevilla. Andalucía.
ASOCIACIÓN DROGODEPENDENCIAS COMARCA Y RONDA "ARDE"	Málaga. Andalucía
ASOCIACIÓN ERGUETE BAIXO MIÑO	Pontevedra. Galicia.
ASOCIACIÓN JOMAD	Málaga. Andalucía.
ASOCIACIÓN RETO A LA ESPERANZA	Santander. Cantabria
ASOCIACIÓN ZUBIETXE	Biskaia. País Vasco
FEDERACIÓN SARTÚ	Biskaia. País Vasco.
FUNDACIÓN ÉRGUETE – INTEGRACIÓN	Vigo- Galicia
Grupo GID . Grupo Interdisciplinar.	Sevilla. Andalucía.
PATIM. Asociación para la prevención, asesoramiento, tratamiento e investigación en temas de marginación y drogas	Castellón.Cdad . Valenciana.

La diversidad de recursos que abarcan prácticamente todos los oficialmente reconocidos, así como la distribución geográfica de los mismos, permite considerar que la información recibida configura una muestra con representatividad del trabajo en incorporación sociolaboral que realizan las entidades que integran UNAD. El conocimiento de las formas de hacer de estos 36 programas, hizo posible contrastar los datos, establecer los parámetros compartidos y con esta información definir las pautas comunes que guían las intervenciones.

La información obtenida, brinda una base consistente para trabajar, ya que las intervenciones son diversas tanto por su localización como por sus acciones puntuales.

A partir de este momento, se profundizará en las respuestas obtenidas para cada ítem del cuestionario-entrevista enviado, con este fin, se presenta en primer lugar, en recuadro, el ítem tal como se envió, en segundo lugar el marco teórico desde el que se analizó y por último los resultados obtenidos.

B.- Objetivo de los programas de incorporación sociolaboral

1. Podrías indicar los principales OBJETIVOS que motivan el trabajo en vuestro programa de Incorporación Sociolaboral.

De manera general se puede afirmar que este Manual se suscribe a un enfoque orientado a resultados, entendiendo éstos, en términos de logros o metas personales, que buscan alcanzar la mejora de la calidad de vida de las personas con problemas de droga. Por lo tanto, es obvio que cualquier acción que se analice, se debe ajustar a objetivos claros y definidos, ya que no es posible alcanzar un fin sin conocer cuál es. La responsabilidad social de cumplir con esta premisa elemental, es aún mayor, si se tiene en cuenta que el fin concreto al que nos referimos, es la mejora de la calidad de vida de las personas con problemas de droga o en riesgo de exclusión, por que deja de ser simplemente una meta privada, para ser un compromiso social con una población que por diversas y complejas razones se encuentra fuera del entramado social estructurado.

El establecimiento de unos objetivos claros, pertinentes, acordes a la realidad, flexibles y evaluables es condición imprescindible para que las intervenciones que se realicen en los programas sean de calidad.

UNAD, en las Jornadas de Incorporación, realizadas en Madrid en mayo de

2005, hizo una propuesta para consensuar cuál debía ser el objetivo de los recursos de Incorporación Sociolaboral, y en estas Jornadas, que contaron con la participación de más de 90 profesionales, se definió lo siguiente:

“El planteamiento de UNAD es que el **objetivo** de los recursos de Incorporación Sociolaboral debe ser que las personas con problemas de droga en **situación de exclusión**, se integren en la sociedad logrando **un empleo digno**, respaldado por una **formación** acorde con la realidad del mercado laboral, y que les permita **desarrollarse como personas** y ser consideradas como **ciudadanos y ciudadanas** con sus derechos y deberes.

La incorporación sociolaboral se conseguirá con la intervención en cuatro ámbitos:

- Personal, desarrollo sociopersonal y cualificación profesional de la persona con problemas de drogodependencias, alcanzando los máximos niveles posibles de empleabilidad de cada caso particular.
- El mundo empresarial, que ha de ejercer activamente su responsabilidad social (incluyendo entre sus resultados la rentabilidad económica versus rentabilidad social), eliminando el rechazo a las personas que manifiestan abiertamente su drogodependencia o son “descubiertos en esta problemática”, generando alternativas de empleo creativas y rentables que se puedan realizar con distintos niveles de exigencia y cualificación de los empleados, flexibilizar la dinámica laboral para permitir compaginarla con los tratamientos, aumentar su información sobre las problemáticas sociales...
- La Sociedad. La sensibilización de la población para contribuir a la integración efectiva de las personas con problemas de drogodependencias, evitando actitudes de discriminación e incriminación, y para potenciar las acciones preventivas del consumo abusivo de drogas.
- La Administración: El trabajo coordinado con todas las administraciones públicas para favorecer el abordaje de todos los aspectos sociales que impulsan a la marginación social de la persona con problemas de droga¹⁷.

En síntesis, el objetivo de los recursos de incorporación sociolaboral, es buscar la inserción al tejido social:

- a través de un empleo digno,
- con una formación acorde con la demanda del mercado,
- que le permita a la persona desarrollarse como ciudadana.

Los ámbitos de actuación para conseguir el objetivo, son: el personal, el mundo empresarial, la sociedad y la administración.

¹⁷ La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos. UNAD 2005. Página:.....

De las respuestas obtenidas, interesa destacar que los 36 programas (100%) describieron los objetivos de sus intervenciones y todos ellos denotan que el fin último es la mejora de la calidad de vida de las/os beneficiarias/os.

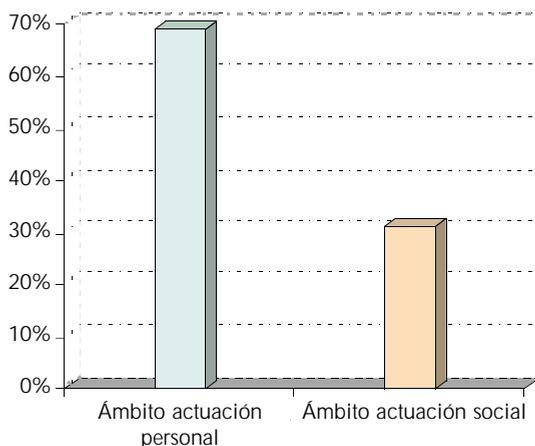
En términos generales, se puede afirmar que el 95% de los programas cuentan con objetivos que se ajustan al aprobado en las Jornadas, y tan sólo el 5% hace referencia a una visión generalista y algo imprecisa, es decir, que el planteamiento que proponen en sus objetivos no indican acciones a seguir sino que, se asimila a una declaración de intenciones. Sin embargo, subrayar, que en todos los casos se hace referencia concreta a la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias.

Otra forma de profundizar en el análisis por objetivos, es en función del ámbito dónde inciden, principalmente, las intervenciones. Considerando este enfoque, observamos que:

- 25 programas (69%), trabajan concentrados en conseguir cambios concretos en las personas beneficiarias, sus intervenciones recaen directamente y concretamente sobre las personas excluidas: mejorar su formación, cambio de hábitos, cumplimiento de normas, aprovechamiento del tiempo, ...
- 11 programas (31%), buscan intervenir sobre el ámbito social entendido en el sentido más amplio, personal, empresarial, social y administrativo. Pretenden incidir más activamente en la transformación del entorno, impulsando iniciativas que generen espacios de cambio dónde las personas excluidas puedan incorporarse, y por eso optan por trabajar más activamente en el ámbito comunitario, empresarial y político.

El gráfico N° 1 que se presenta a continuación, representa la información vertida.

**Gráfico N° 1.-
Distribución de programas según ámbito de actuación.**



A continuación, en el Cuadro N° 5, se presentan algunos de los objetivos recibidos, que permiten visualizar como el planteamiento que propone UNAD en La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas, se convierte en acciones concretas y tangibles en el trabajo diario de cada recurso. Por motivos netamente didácticos, se ha hecho una selección en función del enfoque realizado en el estudio, de tal modo que figuran a modo de ejemplo, aquellos objetivos que se han considerado más representativos.

**Cuadro N° 5.-
Selección de respuestas según objetivos.**

Objetivos centrados en la obtención de cambios en las conductas de las/los beneficiarias/os
<ul style="list-style-type: none"> • Detectar las actitudes personales que faciliten el desarrollo adecuado de un itinerario de Inserción. • Fomentar habilidades personales orientadas a la búsqueda y mantenimiento del puesto de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar herramientas de búsqueda de empleo. • Facilitar la adquisición de conocimientos básicos para acceder al mercado laboral y habilidades básicas. • Mejorar su autoestima e interacción social. • Capacitarles profesional, social, laboral y personalmente
<p>Incorporación laboral de las/os participantes mediante la formación, experiencia y práctica profesional en una especialidad. Complementariamente reciben, formación general para conseguir el título de Graduado ESO, información sobre técnicas de búsqueda de empleo y orientación laboral y un módulo de alfabetización informática.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la adquisición de hábitos laborales • Facilitar el acceso al mercado laboral mediante itinerarios de incorporación • Mejorar el estado de salud
<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir y desenvolver hábitos laborales y sociales normalizados. • Potenciar en las personas su competencia personal para la incorporación en el mercado laboral, mediante el trabajo de sus habilidades, actitudes, limitaciones y potenciadores. • Elaborar el propio proyecto de incorporación socio-laboral. • Facilitar el desarrollo personal dentro de la comunidad.

Objetivos orientados a intervenir sobre el ámbito social, personal, empresarial y administrativo

- Romper los mecanismos de exclusión.
- Promover el cambio de una actitud pasiva a una implicación activa en la inserción laboral.
- Trabajar y acompañar personalmente en el proceso de inserción a la persona.
- Implicación con las necesidades empresariales del tejido empresarial

Generar empleo en el entorno local en el ámbito de colaboración institucional.

- Dotar a los usuarios de las habilidades necesarias para desenvolverse en el ámbito laboral
- Sensibilizar a empresas y entidades en materia de inserción sociolaboral
- Procurar la inclusión de usuarios en redes de recursos normalizados

Desarrollar itinerarios integrados de inserción.

Desarrollar competencias sociopersonales.

Promover la ciudadanía activa, fomentando la participación de las personas en las diferentes esferas de la sociedad, generando dinámicas de participación y autogestión de las personas en los servicios.

Promover la cultura de aprendizaje continuo, a lo largo de toda la vida.

Completar la oferta de recursos para facilitar itinerarios personalizados de incorporación social

Reforzar la lógica del acompañamiento y del trabajo en red como práctica profesional.

Integrar las nuevas tecnologías en el diseño de itinerarios de incorporación social de las personas .

Adaptar la metodología , la oferta y la gestión a las necesidades de las personas.

Objetivos específicos para Empresas de Inserción

- Facilitar la integración sociolaboral de personas en situación de exclusión, o en riesgo de estarlo, mediante su paso por la empresa de inserción.
- Crear un recurso estable que favorezca la preparación laboral del citado colectivo.
- Elaborar convenios de colaboración con diversas instituciones para la realización de las actividades laborales.
- Fomentar la consolidación de alternativas de carácter formativo y laboral.
- Implicar a diversos sectores sociales en la reinserción laboral de personas con dificultades de acceso al empleo.

Objetivos específicos para programas de Intermediación laboral

- a.- Facilitar el acceso al empleo a personas en situación de exclusión social o desventaja social.
- b.- Establecer un mecanismo sistematizado de apoyo a las pequeñas empresas con el fin de asesorar y apoyar en la solución de sus necesidades de selección y contratación de personal.
- Ofrecer en servicio de referencia marco en el proceso de búsqueda de empleo que ofrezca respuestas flexibles y estables a las personas demandantes de empleo.
 - Poner a disposición de las personas demandantes de empleo un espacio que favorezca el uso de recursos públicos y el entrenamiento en competencias.

Objetivos específicos para Agente de empleo

Generar empleo en el entorno local en el ámbito de colaboración institucional.

En síntesis, el 100% de los programas cuenta con objetivos definidos, 2 de cada 3 programas centran específicamente sus actuaciones en intervenciones directas sobre las personas con problemas de droga o de exclusión, mientras que 1 de cada 3 programas aborda la problemática desde más de un ámbito de actuación, combinando la atención directa a los beneficiarias/os y las acciones que impulsan cambios en las estructuras sociales para facilitar la integración.

C.- Las/os beneficiarias/os y los programas.**2. Indicad a continuación la población destinataria de vuestro programa.**

En cuanto a la población destinataria de las intervenciones de los 36 programas, cabe indicar que se diferencian dos visiones: una, donde se integra a toda la población que padece los síntomas de la exclusión, y la otra, más específica, dirige todos sus esfuerzos en la atención de las personas con problemas de droga. Estos planteamientos forman parte de una discusión social aún no resuelta, y en cuyo fondo subyace un cuestionamiento milenar: ¿es mejor saber mucho de algo concreto o saber algo de todo?; aplicando este dilema a los programas se traduce en:

es posible resolver en un recurso los problemas diversos de muchas personas diferentes, o es mejor especializarnos y resolver sólo un tipo de problema.

Ahora bien, si tenemos en cuenta que, el proceso de Incorporación se debe desarrollar fundamentalmente sobre dos ejes: el personal y el del entorno¹⁸. Es difícil imaginar que las personas con problemas de droga puedan incorporarse, plenamente en la sociedad si no trabajamos paralelamente para que se puedan incorporar poco a poco en todas las actividades que la sociedad crea para uso y disfrute de todos las/os ciudadanas/os.

Sin embargo, existe diversidad de opiniones sobre la conveniencia o no de utilizar recursos específicos frente a “estandarizados” o normalizados (recursos a los que accede la población en general).

La realidad indica que, día a día, las/os profesionales que atienden a personas con problemas derivados del consumo de drogas se encuentran en la encrucijada de tener que optar por la utilización de los recursos estandarizados, o por los recursos específicos. Sintéticamente, se puede argumentar que:

- os recursos estandarizados, son en general los más recomendados y deseables, por lo que supone de adaptación y normalización, pero no suelen estar adaptados a las particularidades de la población con problemas de droga, además se ofertan muy pocas plazas, y se deben cumplir requisitos muy exigentes para el nivel de las/os beneficiarias/os con problemas de droga.
- los recursos específicos, responden mejor a la especificidad de las personas con problemas de droga, pero son escasos y solo disponibles en momentos puntuales, no facilitan la integración, ni la creación de vínculos con personas diversas y en muchos casos refuerzan la estigmatización de quienes participan en sus actividades.

De estas dos posturas casi antagónicas, aparece una conciliadora que se abre camino y que busca utilizar ambos tipos de dispositivos alternativamente según sea la situación de la persona beneficiaria y la realidad de los recursos disponibles. Se considera por ejemplo, “iniciar intervenciones específicas para el tratamiento de la drogodependencia, que una vez el sujeto se ha asentado en ellas, den paso a las redes generales, que debieran estar adaptadas”¹⁹.

¹⁸ La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos. UNAD 2005. Página

¹⁹ “La integración sociolaboral de personas drogodependientes. CRUZ ROJA, Madrid 2002.

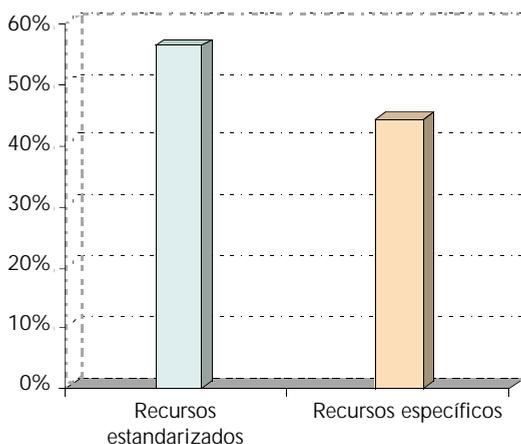
²⁰ La incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos. . Página: UNAD. 2005

El Documento Marco en Incorporación dice : "Es elemental trabajar para que las intervenciones en el área de la incorporación social se dirijan a evitar la estigmatización del drogodependiente; el criterio general será utilizar los recursos normalizados disponibles en cada territorio. Sin embargo esto no es incompatible con la creación y el desarrollo de actuaciones específicas que fomenten los procesos educativos para cubrir las carencias que, en muchos casos, se han visto agravadas como consecuencia de su drogodependencia. Estos recursos específicos siempre han de entenderse como puente y complemento de la actuación de los recursos normalizados. Asimismo, la inserción social conlleva una obligada intervención sobre el medio social en que se desenvuelve el drogodependiente. Es indispensable actuar sobre las estructuras sociales que generan discriminación y exclusión si se pretende integrar. Cuando derivamos a recursos normalizados, estamos interviniendo sobre el medio social en el que se desenvuelve el drogodependiente y actuando sobre el medio que genera su exclusión. Por tanto, se ha de facilitar la flexibilización y adaptación de estos recursos normalizados a las necesidades de la población drogodependiente"20 .

Concretamente, del estudio de las respuestas, se observa que los programas de incorporación sociolaboral responden a la tendencia de estandarización planteada, ya que el 56% de ellos (20), atiende problemáticas vinculadas a la exclusión social integrando mujeres, parados de larga duración, población inmigrante, jóvenes... Las personas para participar en estos programas, deben tener en común ser "víctimas" de una situación de exclusión social, estar unidas por padecer una situación de discriminación coyuntural. Mientras que el 44% de los programas atiende específicamente a personas que están unidas por compartir problemáticas vinculadas al consumo de droga.

El gráfico N° 2, permite visualizar la distribución de los recursos según la problemática de la población beneficiaria.

**Gráfico N° 2.-
Distribución de recursos según población beneficiaria.**



En el Cuadro N° 6, se presenta una selección de las respuestas recibidas según la población beneficiaria, que permiten visualizar los matices expuestos hasta el momento. Por motivos netamente didácticos, se ha hecho una selección en función del enfoque realizado en el estudio, de tal modo que figuran a modo de ejemplo, algunas de las respuestas más representativas.

Cuadro nº 6.-

Selección de respuestas según población beneficiaria

Población en riesgo de exclusión y/ o abierto a otras problemáticas sociales
<ul style="list-style-type: none"> • Drogodependientes en proceso o no de desintoxicación • Población del barrio que precise orientación laboral.
Población en riesgo de exclusión social: drogodependientes, reclusos, inmigrantes, minorías étnicas, mujeres, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Personas con problemas de droga • Inmigrantes • Mujeres • Parados de larga duración
Desempleadas/os mayores de 25 años, preferentemente paradas/os mayores de 45 años, mujeres, personas con alguna discapacidad, y paradas/os de larga duración.
Personas en exclusión social o en riesgo de estarlo.
Personas en tratamiento de deshabitación, ex--reclusos, terceros grados, mujeres con dificultades de inserción sociolaboral, paradas/os de larga duración y otros colectivos.
Prostitución, toxicomanías, aparcacoches, población en situación de riesgo social, VIH/Sida.
Hombres y mujeres mayores de 16 años con dificultades en su integración social.
Nuestra actuación se dirige a toda personas que manifieste una necesidad de apoyo para su incorporación social y/o laboral.
Población con problemas de droga
Personas con problemas de adicción en tratamiento
Drogodependientes. El perfil habitual es el de un drogodependiente varón, mayor de 30 años, con problemas judiciales y de salud.
Mayores de 16-18 años, con historia previa de consumo de drogas que tengan dificultades para su integración socio-laboral.
Sujetos que se encuentran en abstinencia, trabajando su deshabitación a las drogas y se encuentran normalizados en su entorno, después de haber estado en las primeras fases del tratamiento de Centro de Día.
<ul style="list-style-type: none"> • Personas con drogodependencias. • Reclusos del centro penitenciario.

- Ex - reclusos y ex – drogodependientes

Personas que lleguen a la última fase residencial , en CT (9 a 12 meses) y usuarios que consiguen el alta terapéutica de la misma. (Personas con dependencia del alcohol y otras drogas)

La coexistencia de recursos que traten las temáticas sociales de diferente forma y distintas perspectivas, sin lugar a dudas, es muy importante y enriquecedora, por que eso permite que cada persona tenga más posibilidades de encontrar el recurso o los programas que la ayuden a mejorar la calidad de vida y poder desarrollarse como un/a ciudadano/a en plenitud.

C.- Relación beneficiarias/os y programas. Forma de acceso a los programas de incorporación social.

3. En este programa, ¿se exige el compromiso de abstinencia de drogas a los beneficiarias/os?

Desde una perspectiva histórica, la atención a los problemas derivados del consumo de drogas, fue abordado en clave de intervención lineal que, a grandes rasgos, consistía en tres fases: desintoxicar, deshabituar y reinsertar. La premisa básica de este proceso, es la abstinencia, el abandono del consumo.

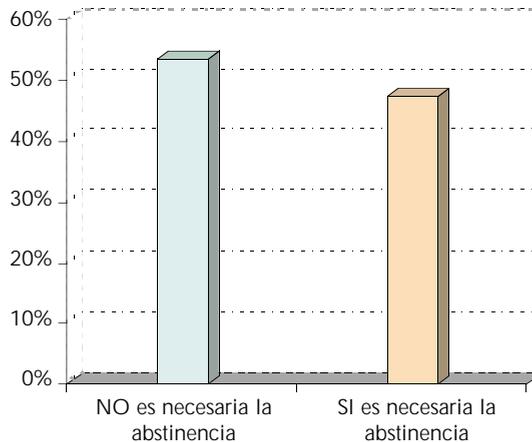
Este modelo que podemos denominar, clásico, orientado a la abstinencia, ha ido evolucionando hasta la actualidad, en la que convive con otras líneas de intervención que buscan la reducción de daños, trabajando a partir de las necesidades de cada beneficiaria/o, para alcanzar mejoras en la calidad de vida del mismo. Esta forma de intervenir, ha hecho evolucionar el papel de la persona beneficiaria en el proceso, adjudicándole un rol con mayor protagonismo.

Hoy en día, conviven conjuntamente las dos metodologías de intervención descritas, y no se pretende en este manual indicar cuál es la más acertada, aunque sí cabe destacar, que lo importante es la coherencia que debe existir entre los objetivos del programa y los requisitos que se les exija a las/os beneficiarias/os.

De acuerdo a las respuestas obtenidas en el estudio, el 53% de los

programas, afirman que “no necesariamente” se exige la abstinencia como condición obligada para trabajar la incorporación sociolaboral. Este guarismo guarda una estrecha relación con los datos anteriormente presentados, ya que el 56% de los programas atiende a población en riesgo de exclusión, que no tiene por qué tener problemas con las drogas. El 47% restante de los programas, requiere que las personas no sean consumidores en activo, y que, por lo menos, hayan superado la etapa de desintoxicación.

Gráfico N° 3.
Distribución de programas según relación con el consumo de droga.



Se considera por lo tanto, que el requisito de abstinencia para 16 programas resulta indispensable, mientras que para más de la mitad no es la abstinencia el criterio discriminante, sino que son otros requisitos, como la exclusión o la motivación del beneficiaria/o, quienes definen la participación en el proyecto. Sin embargo, interesa destacar nuevamente, que lo fundamental, no es aceptar determinado criterio como válido sino que los requisitos que se seleccionen se ajusten perfectamente al objetivo que cada programa se propone cumplir.

4. ¿Cómo se accede a este Programa concreto de Incorporación Sociolaboral?

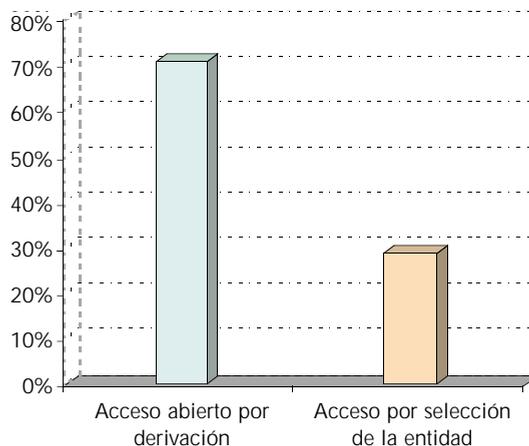
Al analizar la forma de acceso a los programas de Incorporación Sociolaboral, encontramos que:

- el 71% de las/los beneficiarias/os accede a los programas por que se han informado ellos mismos o por que han sido derivados por: los recursos del barrio, la administración pública, la Oficina de Empleo, los Servicios Sociales, otros recursos asistenciales, así como también otros recursos privados.
- el 29% accede derivado desde otro programa que realiza la entidad, es decir es una derivación interna, por tanto el recurso de incorporación es abierto para las/os mismas/os beneficiarias/os que participan de otras actividades. En la mayoría de estos casos las/os interesadas/os son seleccionados luego de superar una entrevista personal.

De estas dos formas de acceso, indicar que la primera resulta más abierta, menos selectiva y que por tanto a la hora de observar los resultados, seguramente los índices de inserción laboral serán inferiores que para el caso de derivación interna, donde el sistema de selección cumple una función de filtro.

En síntesis, de los datos obtenidos se puede inferir que hay una búsqueda de los programas de incorporación sociolaboral por abrirse a la sociedad, de integrar a todas las personas que necesiten apoyo, así como, por otro lado, la sociedad esta construyendo una red de recursos de apoyo que permite a las/os beneficiarias/os recibir la información necesaria para acceder a programas específicos de incorporación laboral..

Gráfico nº 4.-
Distribución de programas según forma de acceso.



5. ¿Qué condiciones deben aceptar las/los beneficiarias/os para ingresar en vuestro Programa de Incorporación Sociolaboral?

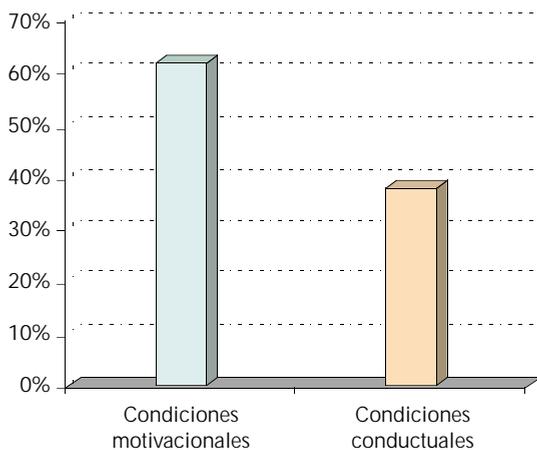
En términos generales, las condiciones que deben aceptar las/os beneficiarias/os para ingresar a los programas de incorporación sociolaboral, se pueden analizar desde dos perspectivas, una que hace énfasis en aspectos conductuales: cumplir horarios y normas, no faltar... y la otra en aspectos motivacionales, que mide más la voluntariedad y la motivación que conducen a cambios de comportamiento. Estas condiciones no deben ser consideradas como excluyentes, muy por el contrario deben ser incluyentes y complementarias. El desafío es poder combinar ambas perspectivas a la hora de acompañar a las personas en el camino de la incorporación social, de esta forma, las transformaciones serán más profundas en la medida que el cambio en la conducta se ve reforzado por el convencimiento de que éste es indispensable para alcanzar la felicidad o la mejora de la calidad de vida.

Pero lo cierto es que, en los datos, se percibe aún una tendencia que hace hincapié en los cambios más conductuales, y esto responde básicamente a que se exteriorizan más fácilmente, y por tanto se evalúan con menos dificultad; mientras que las variables motivacionales son internas, se procesan lentamente y se visualizan en periodos largos de tiempo, pero estas, aseguran en general, que los cambios son duraderos.

En relación a los datos obtenidos para la elaboración del Manual, el 38% de los programas concentra sus condiciones en el ámbito de lo conductual: no faltar, cumplir normas, ser puntuales, limpios, seguir las pautas terapéuticas... Mientras que el 62% de los programas centra las condiciones en aspectos vinculados a motivación: querer conseguir trabajo, querer mejorar la calidad, compromiso de..., querer participar activamente..., les interesa trabajar con personas altamente motivadas, por que en cierta medida, dan por sentado que si las personas están motivadas cumplirán las normas establecidas y por tanto sus conductas se adaptarán a las esperadas.

De una lectura rápida de las condiciones que exigen los diversos recursos, se puede pensar que los programas más rigurosos son aquellos que exigen la abstinencia, el cumplimiento de normas... sin embargo, esto sería dejarse engañar por un espejismo, por que en realidad, los programas más exigentes son los que piden el compromiso de cambio a la /el usuario/a, y son por tanto estos programas los que a la hora de medir resultados obtendrán más altos índices de incorporación laboral, por que cuentan con personas que desde su integración al programa han asumido la responsabilidad del cambio personal. Por esto, es importante insistir en la necesidad de trabajar desde las dos perspectivas, para sumar siempre los esfuerzos y poder avanzar sobre senderos más estables.

**Gráfico N° 5.-
Distribución de programas según condiciones para el acceso.**



A continuación, en el Cuadro N° 7, se presenta una selección de las respuestas recibidas en cuanto a qué condiciones deben aceptar las/los beneficiarias/os para ingresar en los programas. Por motivos netamente didácticos, se ha hecho una selección en función del enfoque realizado en el estudio, de tal modo que figuran a modo de ejemplo, las respuestas más representativas.

Cuadro N° 7.-

Selección de condiciones que deben aceptar las/los beneficiarias/os para ingresar en los programas

<p>Condiciones conductuales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de abstinencia. • Asistencia, compromiso de colaboración. • Cumplimiento de la normativa terapéutica.
<p>Firma de un contrato terapéutico con las normas fundamentales: horarios, asistencia, comportamientos, participación de la familia (si es posible), etc.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Abstinencia del consumo de drogas, • Asistencia y puntualidad, • Cuidado del material empleado, • No ausentarse sin previo aviso , • y respetar al resto de los miembros
<ul style="list-style-type: none"> • Acudir o justificar adecuadamente las faltas a las citas (analíticas y entrevistas, en algunas temporadas grupos de prevención de recaídas) • Autocontrol sobre el consumo de drogas , si hay recaídas se deriva a otro.
<p>Condiciones motivacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser participes activos en el proceso de cambio. • Querer mejorar su calidad de vida. • Estar relacionados directa o indirectamente con las drogodependencias o en situación de riesgo social.
<ul style="list-style-type: none"> • Estar interesados y necesitados en aceptar un puesto de trabajo. • Aceptar los itinerarios o las instrucciones que se les den. • Acudir a las entrevistas de trabajo aunque luego rechacen las ofertas.
<ul style="list-style-type: none"> • Estar desempleado e inscrito en el INEM. • Encontrarse en riesgo de exclusión. • Participación activa en el itinerario diseñado. • Asistencia a las sesiones acordadas, compromiso, adhesión
<p>Compromiso de trabajo, buena convivencia y responsabilidad, compromiso de cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en el trabajo, cumplimiento de horarios y órdenes de trabajo, así como asistencia a actividades complementarias, formativa, asistenciales, etc.</p>

En relación a los datos obtenidos, como ya se afirmó 6 de cada 10 programas concentran las condiciones que deben aceptar las/os beneficiarias/os en el ámbito motivacional y conductual, mientras que 4 de cada 10 lo hace sobre aspectos estrictamente conductuales, esta tendencia confirma el esfuerzo que hacen los profesionales para evaluar el compromiso de cada beneficiaria/o por mejorar su vida. Sin embargo, es importante a la hora de evaluar, seguir asignándole valor a las condiciones conductuales por que ellas son útiles como indicadores, ya que son reflejo de las transformaciones interiores.

Por lo tanto, lo ideal es contemplar los aspectos motivacionales y conductuales, analizando tanto lo visible como lo interior, para asegurar que ambas perspectivas son tenidas en cuenta a la hora de considerar las condiciones para ingresar a un programa de incorporación sociolaboral.

Consideraciones

Luego del análisis de los datos de los ítemes referidos al acceso a los programas, es posible afirmar que:

- hay una tendencia en los recursos de incorporación laboral a considerar como requisito para el ingreso la decisión por buscar una alternativa laboral para seguir adelante. Desde esta posición, el tema de su adicción de un punto de vista integral puede resultar muy importante, pero lo cierto es, que si la persona viene a buscar una salida laboral, el recurso se la debería ofrecer, y una vez integrado en el programa abordar en la medida de lo posible los aspectos del consumo de drogas que vayan apareciendo.

Cabe diferenciar, el caso concreto de las personas que ingresan a un recurso de incorporación, derivadas de otro programa de la entidad que ya exigía la abstinencia como condición, entonces, en estos casos particulares (casi el 47% de los programas estudiados), se debería seguir trabajando desde la abstinencia, respondiendo al criterio de integralidad que se debe contemplar en todo momento. Sin embargo, no se debería nunca perder de vista que derecho al trabajo lo tienen todas las personas, sean consumidores de drogas o no lo sean. Este derecho y la oportunidad para que puedan acceder a un puesto de trabajo se lo debe dar la sociedad a todos los individuos. Por lo tanto, no se debería considerar como una condición excluyente, salvo casos excepcionales. Los recursos de incorporación sociolaboral deberían tender a estar abiertos a todas aquellas personas que están necesitadas de un empleo y están



dispuestas a trabajar por conseguirlo, sean o no personas consumidoras activas de drogas²¹ .

- Se le da un valor relevante a escuchar a la persona y definir el grado de motivación que tiene, y así saber si viene decidido a cambiar o viene sólo obligado por situaciones externas a su propia voluntad. Este conocimiento no implicará dejar fuera a la persona que llega obligada sino simplemente, trabajar con ella para conseguir el compromiso personal o derivarla a otros recursos adaptados para su situación particular.

D.- Organización del trabajo interno

1.- Las/los profesionales en los programas de Incorporación sociolaboral

7. Completad, el cuadro siguiente con la información referente a los profesionales que integran el equipo de trabajo estable del Programa.			
Área de trabajo	Profesión	Núm. de personas	Núm. de horas/semana/dedicación

El análisis de este apartado, se hace sobre el marco conceptual definido en La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas, y que se transcribe a continuación:

“Las y los profesionales que trabajan en los diversos recursos de Incorporación sociolaboral deberán ser quienes apoyen, faciliten, estimulen y fundamentalmente acompañen el proceso de incorporación y serán ellas y ellos quienes siempre recordarán que **se puede**”²².

Esta tarea definida en tres renglones es muy compleja y dura, por que la realidad en la que los profesionales actúan, muestra heridas y fracturas sociales muy dolorosas, que la sociedad del siglo XXI aún no ha podido curar. Se trabaja con personas concretas, que están en situación de exclusión, que difícilmente puedan intuir una alternativa viable para salir adelante, por eso la desesperanza y la desorientación suelen ser dos de sus compañeras de camino. Para poder recomponer las heridas de la sociedad no es suficiente actuar con voluntarismo, sino que es necesario hacerlo con las mejores estrategias y las/os mejores estrategias, es por esto imprescindible contar con equipos de profesionales capaces de abarcar la problemática con una visión de conjunto y encontrar caminos viables que lleven a la integración social. Por tanto, creemos necesario destacar, el papel fundamental que adquiere el trabajo en equipo y en red, no sirven las acciones aisladas para recomponer el tejido social, es importante la acción conjunta, que sea capaz de hacer una lectura e interpretación global de la situación a recomponer.

Por todo esto, se considera importante, contar con un equipo interdisciplinar y multidisciplinar, donde se puedan observar y analizar los hechos desde más de un ángulo, y que cada profesional desde su óptica brinde sus conocimientos para conseguir entre todos una conceptualización enriquecida de los hechos y de los posibles abordajes.

²² La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos. UNAD 2005.

Es una forma de conocimiento acumulativo, donde cada miembro aporta lo que sabe para encontrar la solución de los problemas.

Obviamente la creación de un equipo interdisciplinar y multidisciplinar es un proceso, que lleva normalmente mucho tiempo de trabajo y comienza logrando integrar a profesionales de diversas disciplinas y variadas experiencias.

Observando los datos recibidos, los programas van en camino a trabajar desde esta visión, ya que cuentan todos ellos con equipos integrados por profesionales formados en disciplinas diferentes, se puede afirmar a partir de la información que tenemos, que los programas trabajan con **equipos multidisciplinares**. De este estudio se desprende que se está en el camino de integrar para el abordaje de los problemas sociales a personas que se han capacitado en diferentes áreas del conocimiento humano, lo importante ahora es trabajar de forma interdisciplinar.

Vale la pena destacar, como un desafío a tener en cuenta, el planteamiento que realiza Emma Oteo Antuñano: **“El equipo** se convierte en el elemento central del programa por el que pasan todas las actuaciones que permitirán crear un equipo interdisciplinar que trabaje con los mismos conceptos de partida y que pueda intervenir de este modo en función de las necesidades detectadas con un enfoque más global y con el enriquecimiento que supone la intervención desde este punto de vista. El objetivo del trabajo en equipo en todas las tareas especificadas, por tanto, es unificar criterios de actuación, enriquecer la intervención individual y dotar de una metodología propia al programa que se nutra de todas las disciplinas que son susceptibles de intervenir en un programa con estos objetivos: psicología, pedagogía, trabajo social, relaciones laborales,... y crear una nueva forma de trabajo que permita atender las necesidades de los participantes de un modo eficaz. Una conceptualización común de la intervención y de los instrumentos al servicio de la misma, resultado de la interacción de todas las disciplinas intervinientes en la orientación con dichos colectivos, sin prevalecer una sobre otra en función de quién interviene sino creando un ente nuevo común a todas ellas cuyo objetivo común sea la orientación sociolaboral”²³.

El equipo de profesionales que interviene en los programas de incorporación sociolaboral, deben cumplir algunos roles que les son propios como:

- ser intermediarios, interlocutores idóneos entre las/os

23 Orientación Sociolaboral basada en itinerarios. Una propuesta metodológica para la intervención con personas en riesgo de exclusión. Fundación Tomillo. 2003. Página 44.

- beneficiarias/os y la sociedad,
- coordinar sus intervenciones de forma interna y externa tanto con la administración pública como otros recursos,
 - arbitrar frente a situaciones de conflicto,
 - evaluar y reorientar las intervenciones siempre que sea necesario.

Los 36 programas que analizamos, cuentan con equipos de profesionales formados en diversas disciplinas, aún aquellos que sólo cuentan con dos profesionales (5,5 % del total de programas) , estos pertenecen a disciplinas distintas (psicología y trabajo social; psicología y animador sociocultural). Con la información recibida, se identificaron ocho áreas de actividad que se presentan en el Cuadro nº 8 indicando también la preparación profesional de quienes trabajan en el área.

**Cuadro N° 8.-
Áreas de trabajo y preparación profesional.**

Área	Preparación académica
Sanitaria	Médica/o , DUE, psicóloga/o , maestra/o
Dirección/ Coordinación/ Gestión	Trabajador/as social, Educador/a, Psicóloga/o
Gestión/ Administración	Administrativo
Incorporación social	Trabajador/as social, Educador/a, Psicóloga/o,
Psico-social Incorporación socio-laboral	Psicóloga/o, Médica/o Monitores talleres, Educador/a, Técnico empleo, Trabajador social.
Formación	Técnico oficios, Educador/a, Psicóloga/o, Pedagoga, Maestra/o
Empresas de Inserción	Gerente director, Técnicos de Producción, Tutor laboral, oficiales, administrativa/o

En cuanto a la formación de los profesionales se puede afirmar que se cuenta con homogéneos y elevados niveles de capacitación profesional, con una preparación predominantemente humanística, con un marcado sesgo hacia las profesiones vinculadas a la formación social, encontrando que el 72% de las personas que trabaja en los programas son: educadores o trabajadores sociales, maestros, pedagogos, psicólogos..., y son ellos los responsables del 70% de las horas trabajadas en los recursos.

En el Cuadro N° 9, se presentan los datos sistematizados sobre los

profesionales y el número de horas que trabajan según áreas, y en el cuadro N° 10 se hace una síntesis de las cifras totales.

Cuadro N° 9 .-
Áreas de trabajo, profesionales y horas de trabajo

Área de trabajo	Profesión	Personas	Hrs./ semana
Sanitaria	Médico + DUE	9	184
	Psicólogas	4	100
	Maestro, Prof. laborales	3	50
Dirección/ Coordinación/ Gestión	Trabajador Social	7	104
	Psicólogo	6	148
	Responsable empleo	1	35
	Educador/a social	3	37
	Pedagoga, Historiador	3	115
	Ing. Agrónoma	1	35
	Agente de empleo	1	35
Gestión/ administración	Administrativo	6	83
Psico-social	Psicóloga	10	245
	Médico	1	12
Incorporación social (jurídica ...	Trabajadora social	14	238
	Integradora social	1	40
	Educador Social	9	238
	Psicólogo	4	41
Empresas de Inserción	Educador social	2	38
	Gerente director s/ hora	1	20
	Encargados – oficiales	2	40
	Tutor laboral	1	19
	Técnicos de coord. productiva	4	38
	Administradora	1	20
	Formación	Psicólogo	1

	Monitor oficios (jardinería, albañil, carpintero, fontanero, otros)	10	121
	Diplomado Magisterio	2	85
	Téc. integración social	2	80
	Animador sociocultural	1	14
	Educadora social	10	203
	Pedagoga (resp. formación)	1	35
	Téc. formación de oficios	4	103
Incorporación socio-laboral (orientación laboral, asesoramiento, planificación, monitor ocupacional, acompañamiento, seguimiento)	Monitor taller	5	201
	Psicólogo y educador	13	304
	Trabajador social	5	60
	Técnicos de empleo/ autoempleo	3	87
	Pedagoga/Psicopedagoga	2	70
	Orientación laboral	3	60
	Diplomado Inclusión Social	4	40

**Cuadro N° 10a.-
Total profesionales y horas.**

Total de profesionales que trabajan en los 36 recursos	144
N° total horas trabajadas por los profesionales por semana	3.048
Media de profesionales por recurso	4
Media de horas trabajada por profesional	21

En cuanto a cifras globales, los 36 programas de Incorporación cuentan con un total de 144 profesionales que trabajan 3.048 horas, de estos datos obtenemos una media de 4 trabajadores por programa, con una carga horaria de 21 hora por persona. Esta estimación indica que hay pocos profesionales con dedicación exclusiva al programa (40 horas). Esta información se verifica analizando detenidamente el cuadro n° 5, y comprobando que tan sólo 11 profesionales se dedican en exclusiva (aproximadamente 40 horas) al programa concreto de incorporación analizado.

Cuadro N° 10b.-**Detalle de profesionales con dedicación exclusiva al programa**

Profesionales con dedicación exclusiva al programa	N° de profesionales	Total/horas	Horas /profesional
Pedagoga, Historiador	3	115	38
Téc. integración social	2	80	40
Monitor taller	5	201	40
Pedagoga	1	40	40

14. Si, el programa cuenta con tutores y orientadores, precisad que preparación tienen y qué trabajos realizan.

En el documento marco de Incorporación Sociolaboral, editado por UNAD, se afirma: “Un rol básico de las y los profesionales es hacer posible que la persona ponga en marcha su propio proceso de incorporación social y ellas/ellos acompañarla. Esta intervención profesional no se basa en una visión asistencialista ni paternalista, supone ir junto a... y analizar, reconstruir, negociar, pactar... y siempre apoyar, para lograr consolidar los cambios que cada persona ha decidido hacer previamente”²⁴. Estos profesionales específicamente preparados para ayudar a activar el proceso de incorporación, son denominados generalmente como : “tutores” u “orientadores” y se les asigna como principales funciones según la bibliografía²⁵ consultada, las siguientes:

- ser el profesional de referencia para la/el beneficiaria/o en todo momento y para el equipo cuando corresponda;
- estimular su participación activa e implicarlos en su propio proceso de incorporación mediante la orientación, el acompañamiento, el apoyo, la motivación, el compromiso y el cambio de actitudes que dificulten este proceso,
- realizar un trabajo directo con la persona, así como una

24 *La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos.* UNAD. 2005.

25 *Orientación Sociolaboral basada en itinerarios . Una propuesta metodológica para la intervención con personas en riesgo de exclusión.* Fundación Tomillo. 2003./ *La integración sociolaboral de personas drogodependientes.* Cruz Roja./ *Programa de incorporación personalizado.* Xunta de Galicia. /*Funciones específicas de los orientadores laborales.* La Huertecica. Mimeo./ *Manual de Buenas Prácticas para la atención a drogodependientes en los Centros de Emergencia.* 2005. Consejo General de colegios oficiales de Diplomados en Trabajo Social y asistentes sociales de España./ *Manual de Buenas Prácticas de FEAPS.* 2001. FEAPS.

intervención indirecta (planificación, contacto, elaboración de informes, colaboración y coordinación con otras instituciones y entidades),

- circunscribir su trabajo hacia la formación y la inserción socio-laboral de las/os beneficiarias/os, pero utilizando todas las herramientas a su alcance para procurar el desarrollo de las competencias personales, sociales y laborales de cada una/o.

A continuación se presenta una selección de las funciones que se le asignan a los tutores en los programas participantes de la investigación, las que en términos generales se ajustan a la propuesta anterior.

**Cuadro N° 11.-
Funciones que atienden los tutores en los programas de Incorporación**

Funciones que realizan los tutores u orientadores
Elabora el itinerario, realiza el seguimiento del mismo y con el monitor de taller se encarga de la formación en hábitos y destrezas
Se encarga de la orientación, asesoramiento y planificación laboral así como del seguimiento del usuario/a.
Se encarga de la recogida de datos para la elaboración de CV y preparación del itinerario, de hacer contactos con empresas, cursos / becas, así como de la búsqueda de lugares de referencia y acompañamientos iniciales.
Trabajos de gestión, programación, educativos (impartición talleres) y de tutorías.
Orientación para la búsqueda de empleo y contactos con empresas y particulares para que contraten al colectivo con el que trabajamos.
Realiza el seguimiento de la formación e inserción laboral de los participantes en el proyecto y con la orientadora colabora en el proceso de inserción, facilitando formación, recursos e información sobre búsqueda de empleo y autoempleo.
El trabajo que realizan abarca desde la acogida y el diagnóstico, la valoración del itinerario, derivación a los programas más adecuados, el seguimiento, administración de la medicación pautada en su centro de tratamiento, la evaluación y cierre.
Trabajo a nivel de tutorías tanto grupales como individuales. Apoyo a nivel pedagógico en todo el programa. Elaboración y desarrollo de toda la materia sociolaboral. Canalizador de todo el proceso de los alumnos.
Realiza el proceso de acompañamiento de la persona en proceso de inserción en las distintas fases: fase de acogida e incorporación, actualización del proyecto profesional, apoyo y seguimiento del desempeño laboral, Certificación y transición.
Acogida y derivación , diagnóstico profesional y personal, elaboración de plan personal de inserción laboral, coordinación con otros agentes implicados en el proceso: Servicios Sociales. Trabajo individualizado y grupal.
Acogen al usuario, hacen itinerarios con él, talleres de habilidades para el trabajo y tareas de intermediación laboral.
<ul style="list-style-type: none"> . Asesorar y formar en lo que tenga que ver con la promoción y gestión de iniciativas empresariales. . Fomentar una interacción adecuada, que facilite el aprendizaje y la colaboración. . Realizar un estudio de cada proyecto, analizando junto con la persona sus

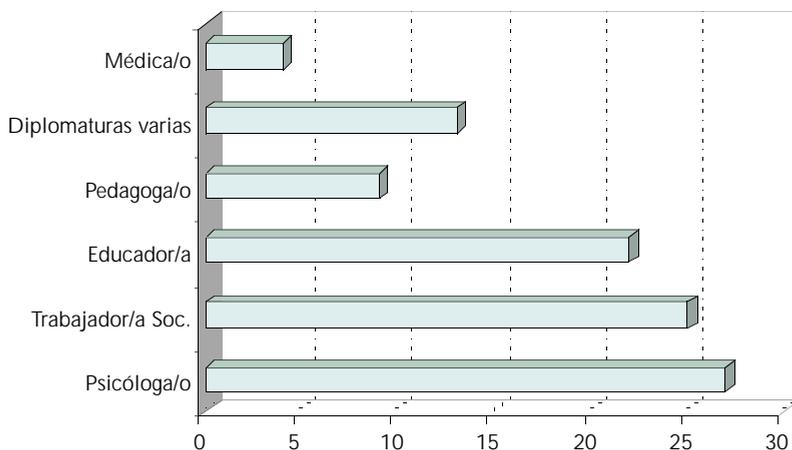
motivaciones, su implicación, su disponibilidad y la viabilidad de la iniciativa empresarial.

- Coordinarse con otros servicios que realizan algún tipo de intervención con las personas y que puedan ser relevantes para el proceso de tutorización.
- Recabar y actualizar información sobre todo lo relacionado con la creación y gestión de empresas. Realizar un informe final de evaluación individualizado sobre cada participante.

**Cuadro N° 12.-
Principales profesiones de las/os tutores que trabajan en los recursos**

Trabajadoras/es sociales	Diplomadas/os integración social.
Psicólogos/os	Técnica/o en orientación sociolaboral
Integradoras/es sociales	Psiquiatras
Educadoras/es	Animadoras/es socioculturales
Diplomados en Magisterio	Agentes de inserción socio-laboral.
Profesionales de varios oficios	Psicopedagoga
Médicas/os	Profesionales en intermediación laboral
Educadoras/es sociales	Pedagogas/os

**Gráfico N° 6.
Principales profesiones de las/os tutores u orientadores**



Teniendo en cuenta lo tratado en este apartado, se puede afirmar que las funciones que se le asignan a las/os tutoras/es en los programas, se ajustan a lo que la literatura española al respecto define, en síntesis se destaca que la función prioritaria de las/os tutoras/es sin lugar a duda es, el apoyo y acompañamiento en el proceso de incorporación sociolaboral que ha de realizar cada beneficiaria/o.

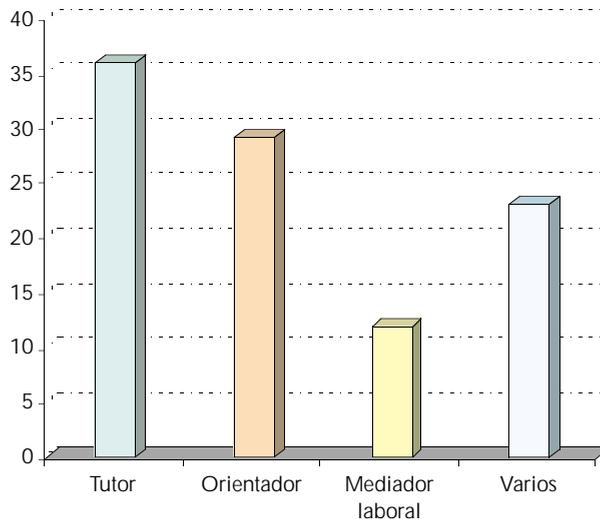
13. ¿Cuál de los siguientes términos empleáis habitualmente en el Programa: tutor, tutor integral, orientador, mediador sociolaboral, socio terapeuta u otros?

Solo por razones metodológicas a partir de aquí en este cuestionario se hablará de tutor u orientador.

En cuanto a la forma de denominar a las personas que apoyan y acompañan en el proceso de incorporación a las/os beneficiarias/os, hay una leve mayoría de programas que emplea la palabra "tutor" (35%) sobre "orientador" (29%), pero esta diferencia no es significativa, siendo por tanto indistinto el uso de ambos términos.

Gráfico N° 7.

Distribución de los programas según la terminología empleada para definir al profesional que trabaja en los recursos.



Cuadro N° 13.- Terminología empleada para definir al profesional que trabaja específicamente en incorporación sociolaboral

N° de prog.	Términos usados
12	Tutor /Tutor laboral/ Tutor referencial/ tutor autoempleo
10	Orientador/ Orientador laboral
4	Orientador/ Orientador laboral
1	Terapeuta e integrador social
1	Terapeuta y monitor o educador
1	Socioterapeutica
1	Monitor, responsable
1	Educador/a social./ Resp. en seguimiento ambulatorio.
1	Intermediador/ a laboral.
1	Coordinador.
1	Técnico autoempleo

9. Durante el 2003, indicad a qué cursos, talleres o actividades de formación, de duración superior a 20 horas, han asistido las personas que trabajan en el programa de Incorporación Sociolaboral, indicad también, la labor que realizan las personas que participaron en dichas actividades.

“Para un trabajo de calidad, además de garantizar unos derechos para las personas beneficiarias, creemos necesario prestar atención a las condiciones laborales de los y las profesionales que desempeñan se labor en centros de incorporación social, en un servicio de calidad, los trabajadores y trabajadoras deben ejercer sus funciones en condiciones adecuadas. Esto afecta a cuestiones tan diversas como la estabilidad de los programas, un salario digno, un horario razonable, una permanencia en el puesto de trabajo, la adecuación de las instalaciones, los medios técnicos, y la posibilidad-necesidad de obtener formación permanente, reciclaje y supervisión”²⁶.

Sirva este párrafo para recordar los derechos de los trabajadores y específicamente el que en este momento interesa destacar, el acceso a formación. Es para las entidades un deber fomentar e impulsar la capacitación de las personas que trabajan, por más que esta capacitación implique algunos contratiempos a la hora de sacar adelante los programas. Es sabido que la asistencia a cursos genera distorsiones en el funcionamiento de las actividades, pero dichas distorsiones a la larga

26 Manual de Buenas Prácticas en los Centros de Incorporación Social. Coordinador: Natxo Martínez. Mimeo. Junio 2003.

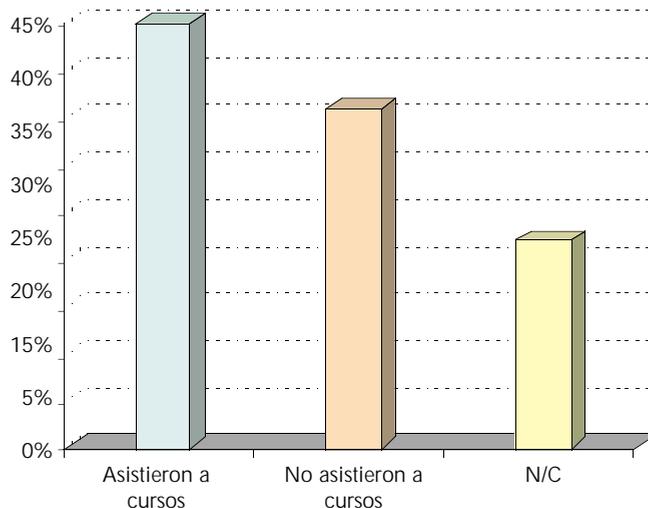
desaparecen , mientras que los beneficios obtenidos permanecen.

La importancia de la formación continua es indiscutible en el mundo actual, en este ítem se buscaba conocer si los programas tienen capacidad para poder priorizar este aspecto, obteniendo como resultado que el 44% de los programas han favorecido la asistencia de algún miembro de sus equipos a cursos con una duración superior a 20 horas curriculares (durante el 2003).

Se presenta el Gráfico N° 8 con los porcentajes de la participación a cursos de los 36 programas y luego un cuadro donde figuran la lista de cursos, esta información es interesante por que permite conocer las temáticas que concentran mayor interés.

Gráfico N° 8.

Distribución de programas según participación de profesionales en cursos de formación.



Cuadro N° 14.-

Cursos en los que participaron profesionales de los programas.

Temáticas específicas referidas a orientación e inserción laboral
Curso: Técnicas de inserción y orientación laboral I
Curso: "El Tutor referencial y la Incorporación Sociolaboral". 60 horas.
" El Programa de Incorporación Personalizado FIP"
"Orientación para búsqueda de empleo, elaboración de currículum, elaboración del presupuesto mensual."
Curso: "Perfeccionamiento técnico de Formadores Ocupacionales",
Curso: "Formación de formadores ocupacionales".
Curso de competencias, asistieron profesionales de 3 programas diferentes
Curso: "Entrevista motivacional"
Mejora de la calidad instrumental en el proceso de acompañamiento a la inserción
Temáticas relativas Inmigración
Curso." Mediación social Intercultural". asistieron profesionales de 2 programas diferentes
Curso: " Formación en inmigración "(240 horas)
Cursos de especialización profesional área Oficios
Talleres de mecánica y limpieza de fachadas (pintura)
Curso de especialización del INEM "Monitora: jardinería"
Otros cursos
Curso: "Nivel básico de Prevención de Riesgos Laborales" (30 horas).
Acciones formativas OPEA.
Curso de formación en sensibilización medioambiental.
Intervención con personas con problemas de salud mental.
"Educadores Sociales: Competencias profesionales. Diagnóstico y evaluación."

2.- Organización del trabajo y comunicación interna

<p>8. En relación a la organización del trabajo interno, por favor, completar la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Con qué periodicidad se reúne el equipo de profesionales? - ¿Cuáles son los principales temas que se abordan en dichas reuniones? - ¿Se lleva registro escrito de las reuniones? - ¿Existe una forma establecida de difundir las decisiones que se toman en las reuniones?, en caso afirmativo, indicar
--

Con este ítem se buscaba conocer la forma como se organiza y estructura el trabajo dentro de programa. En cuanto a la organización del trabajo interno, es importante establecer la necesidad de mantener reuniones de equipo frecuentes, dedicando el tiempo necesario para lograr establecer parámetros de acción y tomar decisiones consensuadas. Este espacio debe ser siempre respetado y las autoridades de las entidades deben fomentarlo para que los profesionales puedan encontrarse, apoyarse, dialogar, en definitiva crear una forma propia de trabajo que permita atender las necesidades de las/os beneficiarias/os de un modo eficaz, que promueva la construcción de una conceptualización común de la intervención y de los instrumentos que tienen.

Las respuestas obtenidas indican que el 70% de los programas mantienen una frecuencia de reuniones semanales. Los principales temas que los convocan en estas reuniones semanales son: el seguimiento de las/os beneficiarias/os, la evaluación y temas referidos a la gestión. Se percibe la ausencia de temas relacionados a situaciones particulares de los propios profesionales. Es importante que todas las personas que trabajan en los recursos sepan que cuentan con colegas que los pueden apoyar, este aspecto puede adquirir especial relevancia para los más jóvenes, que podrán encontrar en el equipo y en la experiencia de otros el respaldo necesario para cumplir la tarea.

Casi el 70% de los programas llevan registros escritos de las reuniones de equipo y tienen una forma establecida de difundir las decisiones que se toman, ya sea a través de un/a encargado/a o de un tablón especialmente destinado para este fin.

A continuación se presenta una serie de gráficos y cuadros con toda la información sistematizada sobre la forma en que organizan el trabajo los programas.

Gráfico N° 9.
Distribución temporal de las reuniones internas.

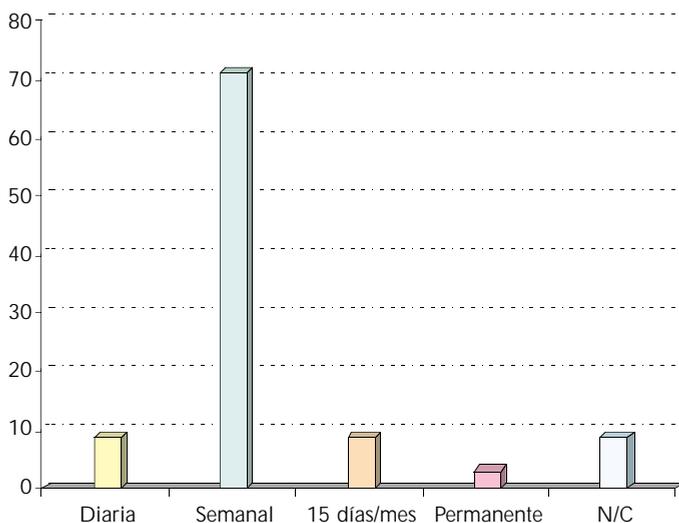
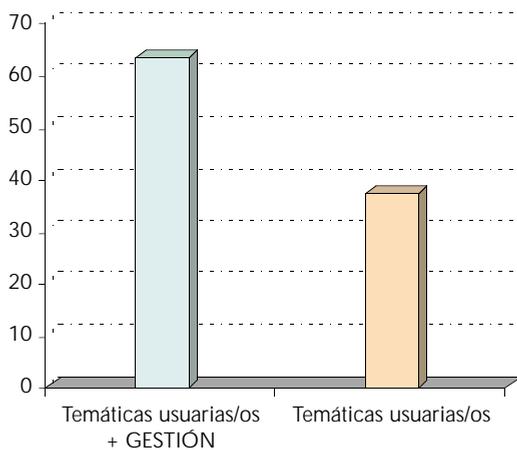
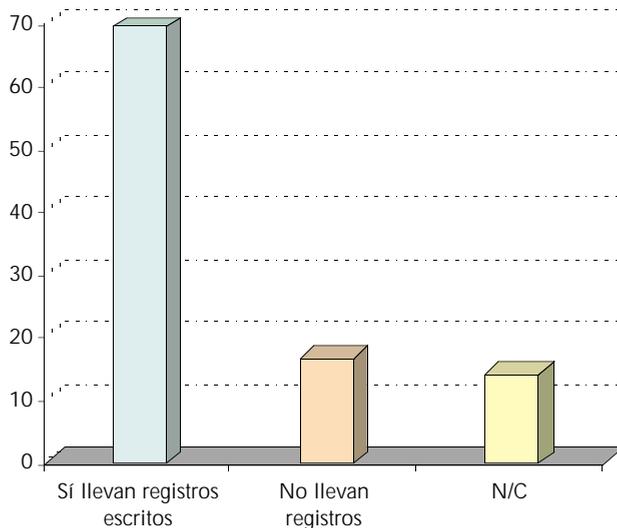


Gráfico N° 10.
Distribución de programas según temática tratadas en reuniones.



Cuadro N° 15.-**Selección de temas que se tratan en las reuniones semanales**

Reunión semanal centrada fundamentalmente en las/os beneficiarias/os
Casos, derivaciones, intervenciones, incidencias.
Seguimiento de casos individuales, seguimiento de actividades grupales, itinerarios de inserción laboral y social.
Supervisión en los casos que se atienden, elaboración de itinerarios, consecución de objetivos, fechas y puesta en práctica.
Reunión semanal centrada en evolución de las/os beneficiarias/os y la gestión
Toma de decisiones sobre los usuarios, toma de decisiones respecto a la organización del centro.
Seguimiento casos, coordinación, evaluación intermedia, gestión.
Funcionamiento interno, evolución de la obra del proyecto, seguimiento de los alumnos/ trabajadores, incidencias.
Funcionamiento del servicio, consecución de objetivos, propuestas de mejora.

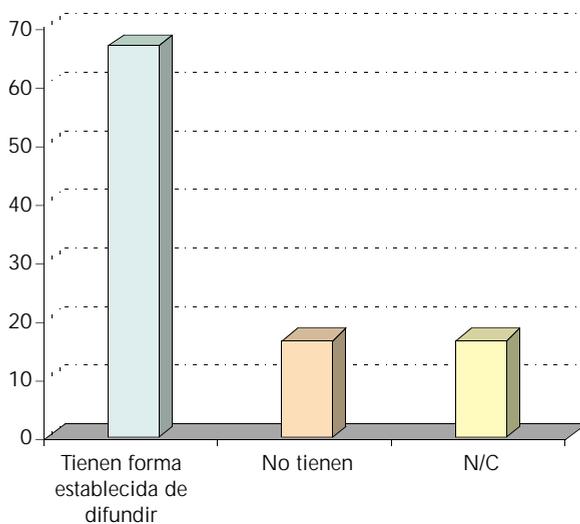
Gráfico N° 11.**Distribución de programas según existencia de registros escritos de las reuniones**

Cuadro N° 16.-

Tipo de registros que se llevan de las reuniones de equipo

Tipo de registros escritos que se llevan
En Actas
Actas en formato papel e informático.
En fichas de seguimiento semanal se registran todas las decisiones sobre las/os beneficiarias/os

Gráfico N° 12. Distribución de programas según difusión de las decisiones de las reuniones.



**Cuadro N° 17.-
Forma en que se difunden las decisiones**

Las decisiones se registran en el “Cuaderno de reuniones” y los profesionales que no han asistido se deben encargarse de leerlo.
Tablón de anuncios.
Acta de reunión, archivo y si es necesario se manda por correo electrónico interno a quien corresponda.
Mediante una hoja informativa.
A través de los tutores de los usuarios y del corcho informativo de los profesionales.
Información a cada profesional afectado en las reuniones y envío de correo electrónico.
Se toman las decisiones en el equipo, si hay mensajes importantes se ponen en el tablón de anuncios. Al resto de trabajadores de la Asociación se les transmite vía teléfono.
Transmisión verbal y se escriben circulares internas con los acuerdos que afectan al equipo completo

Teniendo en cuenta que el 70% de los programas llevan registros escritos de las reuniones de equipo y tienen una forma establecida de difundir las decisiones que se toman, el paso pendiente a dar, es crear protocolos que permitan contar con toda la información necesaria de forma sistematizada. Tal vez, los desafíos próximos se orienten a esta meta, para que otros se puedan beneficiar de experiencias ya probadas.

E.- El acompañamiento y las acciones que integran el proceso de Incorporación,

6.- A continuación se enumeran acciones que integran los recursos de Incorporación Sociolaboral, por favor agregar las que consideráis que no están incluidas y asignar un valor entre 1 y 5 según la importancia a cada acción, siendo 1 poco importante y 5 muy importante.

Dirigidas a los participantes	Puntuación
Acogida.	
Evaluación diagnóstica, que atienda la empleabilidad.	
Compromiso de participación en el itinerario (anterior a la construcción).	

Formalización del itinerario	
De forma trasversal siempre presente: el acompañamiento y la evaluación	
Incorporación al mercado	
Seguimiento y evaluación	
Dirigidas a las empresas y a la sociedad.	
Intermediación laboral	
Conocer la realidad laboral local y regional	
Facilitar la inserción en la comunidad	

Tal como se establece en varios documentos de UNAD, el proceso de incorporación social es un proyecto de cambio que implica articular una serie de pasos sucesivos a dar, un itinerario claro a seguir, una secuencia de objetivos concretos a alcanzar que ayude a la persona a visualizar un final posible. La persona debe comprender que no será un camino en solitario, que cuenta con los apoyos necesarios para retomar el control de su propia vida, para ello, tiene que ver y sentir que existen recursos que le harán posible superar su situación de partida. Es importante que sepa que ella es la dueña de su propia historia, es la protagonista y es la que “permite” y accede a los cambios. Esta forma de entender el proceso es novedosa. Tradicionalmente, la opinión de las/os profesionales era la que prevalecía, eran ellas/os quienes sabían qué era lo que le ocurría a la persona con problemas de droga, y cómo se debía tratarla, eran los profesionales los responsables de buscar las soluciones e instrumentar los caminos de salida. Mientras que a la/el beneficiaria/o se le asignaba un papel pasivo como demandante de un servicio y objeto de la intervención social.

Actualmente, se entiende que es la persona con problemas de drogas o en situación de exclusión social, el sujeto activo, que debe participar hasta donde sea posible del análisis, diseño del plan de acción y es quien asume la responsabilidad de sacar adelante su nuevo proyecto de vida. Es importante tener en cuenta que en esta nueva estrategia, implica también una relación diferente de la persona con su entorno y con el recurso.

“Se trabaja con un conjunto de principios y valores de dignidad y respeto a la diversidad que sitúan a la persona como elemento central de una relación igualitaria y participativa. El papel de los profesionales es el de acompañar un proceso donde es la persona quien marca sus metas. Desde el modelo de acompañamiento es la persona quien protagoniza su propio proceso de cambio, basándose en la información, análisis, orientación y evaluación que obtiene de su relación con los y las profesionales.

A continuación, pretendemos explicar mejor el modelo de acompañamiento, basándonos en las ideas de dos autores, Funes y Raya²⁷, sobre el acompañamiento.

- ✓ Es una manera de trabajar y de entender la relación social y educativa centrándola en facilitar la autonomía, el desarrollo personal y la maduración social de las personas, empleando diversos recursos, métodos y técnicas que lo posibiliten.
- ✓ Es una manera de trabajar que sitúa a la persona atendida como sujeto activo de sus decisiones y sus cambios, donde el profesional se sitúa a su lado para hacerlos posibles.
- ✓ Es una manera de trabajar desde la transversalidad, atendiendo a las diversas categorías de problemáticas sociales que se deben abordar e implicando a más de un recurso.

¿Qué caracteriza al acompañamiento?

- ✓ La relación de ayuda y apoyo que se va constituyendo dentro de un proceso de cambio.
- ✓ La acogida inicial cuidada que permite la construcción de esa relación.
- ✓ La elaboración de un itinerario personal como producto de un trabajo en común que se desarrollará en un largo periodo de tiempo y que se irá evaluando y acomodando paso a paso.
- ✓ La utilización de técnicas como la discusión, la negociación y el pacto.
- ✓ La movilización de la persona hacia la localización y movilización de recursos, ocupando el profesional un papel de referente central para todas las acciones.
- ✓ La programación de momentos de encuentro para la discusión de objetivos y estrategias.
- ✓ La incorporación de actuaciones puente para facilitar el acceso a los recursos del entorno.
- ✓ La contención y ayuda cognitiva para hacer frente a las tensiones emocionales, redefinir los problemas de la vida cotidiana y transformar la sensación de fracaso personal y social en deseos de cambio y perspectivas de futuro²⁸.

Esta metodología de trabajo va adquiriendo un papel relevante para

²⁷ Citado en el documento: *El acompañamiento y los procesos de incorporación social. Guía para su práctica. Gobierno vasco. 2001.*

²⁸ *La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos. UNAD. 2005.*

abordar las problemáticas sociales. Existen muchos matices a la hora de definirla, según los diversos autores y escuelas que se consideren, sin embargo parece haber acuerdo en dos aspectos:

- debe ser un proceso de búsqueda de la autonomía personal,
- y el instrumento más idóneo para transitar hacia la incorporación, es el itinerario personalizado

En el cuestionario-entrevista se buscaba conocer la metodología que están aplicando los programas, y saber que acciones puntuales dentro del proceso de acompañamiento tienen mayor grado de aceptación, se obtuvo como resultado que el 100% de los programas asigna puntajes altos a todas las intervenciones presentadas. Esto significa, en primera instancia, que hay cierto consenso en considerar estas acciones como parte de una metodología, donde cada fase incluye otra que tienen tanta importancia como la anterior, en definitiva hay una aceptación generalizada de que es una forma eficaz de trabajar.

En cuanto a las respuestas recibidas, decir que hay acuerdo en considerar que las acciones que integran el proceso de incorporación sociolaboral para las/os beneficiarias/os son : la acogida, la evaluación diagnóstica, el compromiso con el itinerario, la formalización del itinerario, el acompañamiento y la evaluación, la incorporación al mercado, el seguimiento y la evaluación. En relación a la sociedad, las acciones son: la intermediación laboral, el conocimiento de la realidad laboral local y regional y facilitar la inserción en la comunidad.

Estas acciones fueron baremadas y todas alcanzaron un índice alto de aceptación, que se representa en el cuadro y gráfico siguiente.

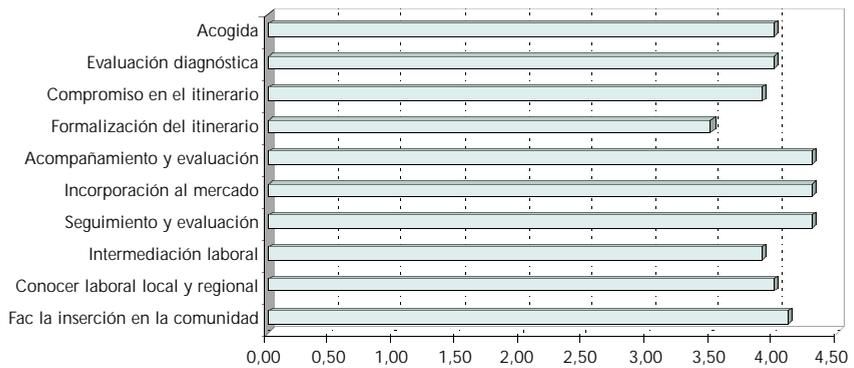
Cuadro N° 18.-

Aceptación de las acciones del proceso de incorporación sociolaboral.

Dirigidas a los participantes	Media de puntajes	Índice de aceptación
Acogida	4	0.862
Evaluación diagnóstica	4	0.862
Compromiso en el itinerario	3.9	0.825
Formalización del itinerario	3.5	0.737
Acompañamiento y evaluación	4.3	0.925
Incorporación al mercado	4.3	0.918
Seguimiento y evaluación	4.3	0.925
Dirigidas a las empresas y a la sociedad		
Intermediación laboral	3.9	0.837
Conocer la realidad laboral local y regional	4	0.856
Facilitar la inserción en la comunidad	4.1	0.868

Gráfico N° 13.-

Distribución según aceptación de las acciones (media)



Como se indicó, los niveles de aceptación son altos, y presentan una dispersión de 18 puntos porcentuales, mostrando con estos guarismos, un comportamiento homogéneo en todos los niveles, no existiendo resistencias importantes para ninguna de las intervenciones propuestas.

La acción considerada por más programas como importante, es el acompañamiento y la evaluación, realizada de modo transversal a lo largo de todo el proceso de Incorporación. Mientras que, la que la formalización del itinerario es la considerada menos importante (3 programas no la consideran, y 9 le dan una importancia relativa), de todos modos cabe destacar que el 75% opinan que es un paso importante dentro del proceso de incorporación. Para UNAD, es muy importante, esta instancia de toma de conciencia de las responsabilidades y compromisos que asume la persona beneficiaria. Esta formalización, se hace tangible en un documento que permanece en el tiempo y que se puede volver a consultar las veces que sea necesario, por eso es conveniente que sea tenido en cuenta dentro de la construcción del itinerario.

Como complementario al ítem 6 , se propuso el 15, para conocer las características de la manera de trabajar cada fase. La confrontación de los datos obtenidos en los dos ítemes, permitió verificar que los programas consideran esta metodología como la más válida para aplicar en sus intervenciones

15. Completad el siguiente cuadro, con los datos que se solicitan.				
FASES O ACTUACIONES DE ACOMPAÑAMIENTO	Asignar una puntuación de 1 a 5 a cada fase	Profesional que interviene	Se guarda registro de de actuación	Se entrega material apoyo (SI/NO)
Acogida				
Diagnóstico				
Elaboración de Plan de trabajo				
De compromiso				
Seguimiento				
Evaluación y cierre				
Otras				

Cuadro N° 19.-**Aceptación de las acciones y características de las fases del proceso de incorporación sociolaboral, ítem 15**

Dirigidas a los participantes	Media de puntajes de aceptación (5 = muy importante)	Moda	Dispersión	
			Máx.	Mín.
Acogida	4,1	5	5	3
Diagnóstico	4,4	5	5	3
Elaboración de Plan de trabajo	4,2	5	5	1
De compromiso	4,2	5	5	1
Seguimiento	4,4	5	5	3
Evaluación y cierre	3,9	5	5	2

El grado de aceptación de cada una de las fases definidas para la construcción de los itinerarios han alcanzado un nivel de aceptación alto, es importante sin embargo observar los guarismos hacia dentro, pudiendo determinar un comportamiento homogéneo para la fase de acogida, de diagnóstico y de seguimiento, mientras que en la elaboración del plan, el compromiso y la evaluación hay posicionamientos heterogéneos, información que se muestra en el Cuadro n° 19, al comparar los datos máximos y mínimos de la dispersión. Si se cruzan estos datos con los ítems siguientes donde se busca profundizar sobre cada una de las fases, se comprueba que donde la media alcanza el guarismo más bajo (3,9), se corresponde con programas que no explican como llevan adelante la fase de evaluación y cierre, es decir que no la están trabajando aún y por lo tanto esta fase la consideran por lógica poco importante. Se comprobó esta información ítem a ítem, para ver que tipo de relación guardan las respuestas, es una forma de confirmar que los datos son confiables y no hay contradicciones a lo largo de la muestra.

Cuadro N° 20.- Registro de las actuaciones y materiales que se facilitan en las diferentes fases del proceso de incorporación sociolaboral.

Dirigidas a los participantes	Se guarda registro de actuación*	Se entrega material*
Acogida	69%	14%
Diagnóstico	69%	14%
Elaboración de Plan de trabajo	66%	8%
De compromiso	64%	11%
Seguimiento	72%	11%
Evaluación y cierre	75%	8%

* 100% = programas que respondieron al ítem.

La necesidad de utilizar herramientas adecuadas para recoger la información sobre la situación de la persona cuando llega al programa, sus demandas, el diagnóstico, el compromiso, así como todos los datos que se generen mientras la persona permanezca en el recurso, es una práctica fundamental para poder llevar el proceso de incorporación de forma profesional, permitiendo que quien supervisa cuente siempre con la información actualizada y que en caso de que el tutor responsable sufra alguna contingencia, pueda cualquier otro colega continuar el trabajo iniciado.

Además, facilita al equipo conocer el trabajo que cada miembro está realizando, permitiendo la mejora de la calidad del trabajo y la creación de metodologías.

Es importante, no perder nunca de vista el sentido que debe orientar la recogida de información: tener siempre presente la perspectiva de la persona beneficiaria y estar dirigida a establecer un plan de actuación que refuerce los aspectos positivos, los logros que se van alcanzando durante el proceso.

Del análisis de los datos recibidos, sobre un total de 29 respuestas (el 80% de los programas), promedialmente, el 70% lleva registros de las intervenciones, en cualquiera de las fases del proceso a la que nos estemos refiriendo. Este dato es alentador, por que indica la existencia de una sistematización de los registros, este paso es fundamental a la hora de construir protocolos consensuados sobre la base de la experiencia.

En cuanto a la entrega de materiales, los porcentajes se pueden observar en el Cuadro N° 20, y son para todas las fases del proceso inferiores al 15%, es decir que 5 programas de los 36 entregan documentación a las personas beneficiarias. Tal vez, sea importante plantearse como meta futura mejorar

estos guarismos.

Es fundamental que la/el beneficiaria/o que mantienen algún vínculo con el programa pueda contar con la información básica en formato papel, para que la pueda consultar cuando le sea necesario: horarios, servicios a los que puede acceder, las normas que deben cumplir, compromisos que ha asumido...

Según los datos recibidos, tan sólo 4 programas le entregan a la persona beneficiaria, una copia del compromiso acordado sobre el plan de trabajo (itinerario) que se compromete a seguir. Sí bien, no podemos perder de vista, que las personas que acuden a los servicios tienen poca formación y por tanto poco desarrollado el hábito de lectura, lo ideal es de todos modos que desde los programas se fomente la autonomía y la responsabilidad y por tanto se les debería entregar toda la documentación que corresponda para que puedan consultarla cuando le sea necesario. Es posible, que muchos la pierdan o la tiren pero, lo importante es que desde los programas les demos a las personas señales de que creemos que son capaces de asumir responsabilidades y demostrárselo con hechos, concretamente entregándoles la documentación que corresponda y en la medida de lo posible con un formato sencillo y atractivo. Teniendo en cuenta que la población que se atiende desde los programas de incorporación sociolaboral se está diversificando, será importante empezar a contar con materiales divulgativos escritos en otros idiomas para facilitarle a la persona beneficiaria extranjera acceder a información.

1.- El itinerario personalizado

10. En el programa, utilizáis el itinerario personalizado cómo una herramienta de trabajo? (SI o NO)

En caso afirmativo, indicad el proceso completo de construcción de dichos itinerarios.

La conceptualización de itinerario, es hoy motivo de importantes obras dentro del ámbito del trabajo social, es por este motivo que se evitó entrar en un análisis epistemológico. Se sistematizarán a continuación aspectos que en diversos documentos de UNAD aparecen definiendo e indicando que se debe tener en cuenta para la construcción de itinerarios personalizados.

En La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas se indican algunas de las pautas que debe cumplir un itinerario y son :

- abordar la incorporación laboral como una estrategia para alcanzar la incorporación social, entendida esta como la posibilidad de que la persona se desenvuelva en su entorno con los mismos derechos y deberes que los demás ciudadanos;
- trabajar desde la lógica del “Acompañamiento” con la persona y su entorno.
- utilizar prioritariamente (siempre y cuando sea posible) los recursos normalizados existentes en la sociedad y los específicos o especializados en casos concretos;
- concebir el cambio, como un proceso personalizado;
- entender que la situación de exclusión no es inherente a la persona sino estructural, por lo tanto no sólo hay que trabajar con las personas que sufren la exclusión, sino que también con la sociedad, las empresas y la administración que son co-responsables de generar y mantener esta situación. En este sentido habrá que abordar y resolver cuestiones ya planteadas como el impulso de la economía solidaria, la necesidad de implementar las cláusulas sociales y los mercados tutelados;
- atender la cuestión de la calidad del empleo, que posibilite tanto una mejora de su calidad como nuevos y diferentes empleos con interés social;
- entender que el entrenamiento en habilidades sociales es una estrategia a aplicar en el itinerario personalizado por que ayudará a la consecución de los objetivos de autonomía, cambio personal y acercamiento a los recursos del entorno;
- buscar con los itinerarios de incorporación sociolaboral, la dignidad en el empleo y la permanencia en el mercado laboral. Por tanto, el acompañamiento en la incorporación sociolaboral incluye entre sus objetivos al mantenimiento en el empleo como indicador de integración;
- establecer mecanismos de coordinación entre los diferentes servicios que trabajan con una misma persona para ofrecerle un proceso coordinado evitando duplicidades e incompatibilidades.

El trabajo desde los itinerarios con personas con problemas de droga, no ha de ser diferente en lo esencial del trabajo con otros colectivos en exclusión, sin embargo en la práctica si aparecen algunas especificidades, que obligan a ajustar algunos aspectos puntuales del modelo²⁹.

Con el marco teórico definido, analizaremos las respuestas obtenidas. El

²⁹ Ver *La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos*. UNAD. 2005. Páginas:

67% de los programas afirma trabajar con itinerarios personalizados, mientras que el 33% restante, indica que no los emplea. Al analizar las respuestas referidas al modo de construir los itinerarios, las mismas han sido muy heterogéneas, pudiendo afirmar que muy pocos programas abarcan los aspectos teóricos mencionados al comienzo de este apartado.

A continuación en el Cuadro nº 21, se describen algunos ejemplos de aspectos que se tienen en cuenta en la construcción de itinerarios, al final de cada caso, se hace alguna consideración.

Cuadro Nº 21.

Selección de ejemplos sobre construcción de itinerarios personalizados

<p>Diagnostico inicial, con el fin de hacer el historial personal, donde se reflejan los datos personales, los datos académicos y los laborales (especificando aspectos de interés con respecto al empleo que le gustaría desempeñar), situación actual (posibles dificultades añadidas que tenga), y la documentación requerida para la inserción (certificado de minusvalía, CV, DNI, tarjeta de la SS. SS, vida laboral, etc.)</p> <p>Plan de Actuación, que consta de tres apartados referidos a : recursos a utilizar, plan de intervención y formación que puede realizar la persona, complementariamente a la del Taller de Empleo, y seguimiento. Discusión del plan de actuación con la persona. Formalización del itinerario.</p> <p>Seguimiento y evaluación del plan de actuación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma sintética se plantean todos los pasos a seguir, destacándose el papel del usuario/a en todos los momentos.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Acogida 2. Evaluación y diagnóstico de empleabilidad. 3. Elaboración itinerarios personalizados (hhss, motivación) 4. Sensibilización laboral. 5. Acompañamiento al puesto de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Cuatro programas diferentes presentaron el itinerario con un planteamiento esquemático similar. Se hace una enumeración de las distintas acciones, es un punteo pero no nos permite conocer como se trabaja. Además, no aparece la/el beneficiaria/o.
<p>Se trabaja con la persona en su globalidad, se le hace protagonista principal de su proceso y se construye el itinerario de inserción, se</p>

comprueba con la persona si se adapta éste a sus condiciones, expectativas, capacidades y competencias.

- Aparece de manera destacada la persona como protagonista en el proceso. Sin embargo, se aborda la construcción del itinerario pero se interrumpe la ejecución, se acaba una vez que sabemos si se adapta a la persona, no se llega a la incorporación.

Se realizan actividades que facilitan la identificación de características personales en relación con el empleo: motivaciones. Capacidades.

Se le facilita al usuario un método de búsqueda activa de información basada en dos criterios fundamentales : cantidad y calidad de la información.

Analizando lo anterior, dotación de herramientas para la búsqueda de empleo.

- No es un proceso continuo, hay saltos bruscos entre etapas, el enfoque se centra específicamente en la búsqueda de empleo, con una pérdida de la visión integral. No aparece definido con claridad, el papel de la persona beneficiaria.

El proceso dura dos años. En el primer año se da una formación inicial en los distintos oficios que son seleccionados. En el segundo año se dan unos conocimientos más consistentes en un curso de profundización. A la finalización de dicho curso, se plantean las prácticas en empresas. Dicho proceso no es uniforme para todo el alumnado, jugando un papel importante las capacidades, intereses y proyecciones de futuro de los mismos.

- Se describe un itinerario concentrado en el aspecto formativo, no se percibe con definición el objetivo final que se busca ni la visión integral de la persona.

Petición de vida laboral, elaboración de CV, cita con el promotor de empleo: ayuntamiento, Recorrido por las ETT con acompañamiento dejando CV, citas concertadas con empresas de interés personal laboral-social, control y seguimiento de hojas de registro.

- La construcción del itinerario aparece como una serie de acciones separadas, todas importantes pero inconexas, no se estructuran dentro de un plan, no hay presencia de la persona beneficiaria.

Itinerario para Empresa de inserción

Conocimiento del beneficiario por entrevistas y paso por ciclos formativos.

Elaboración de expediente.

Propuesta de contratación al equipo coordinador de la empresa, constituido por el director de la fundación – gerente - técnicos de seguimiento de la inserción y producción. Dicha propuesta irá documentada con informes con la Coordinadora de cursos de formación, el orientador laboral, y otros profesionales, como terapeutas, asistentes sociales, ... según cada caso.

Aceptada la propuesta de contratación, se diseña un itinerario personalizado, y se cita al beneficiario, se expone el plan de inserción y los derechos y obligaciones que tendrá como trabajador. En el diseño de dicho itinerario se detectan las necesidades globales de la persona, se definen objetivos, se concretan en acciones con temporización para su ejecución y se definen métodos, recursos y sistemas de evaluación del proceso de inserción.

En caso de ser contratado, la Técnica de seguimiento de inserción será la responsable de ir completando y evaluando dicho itinerario, en coordinación con los otros técnicos y la gerente, estando estos obligados a comunicarles cualquier incidencia.

La Técnica de seguimiento redactará un informe para la celebración de reunión semestral de análisis de resultado de inserción, con el equipo coordinador de la empresa de inserción. Es en este punto donde el itinerario puede sufrir alguna nueva adaptación.

- Es un itinerario específico para la incorporación sociolaboral a través de una empresa de Inserción, donde se percibe el papel protagónico de las/los beneficiarias/os así como un seguimiento completo del proceso.

De los datos recibidos, se observan dificultades metodológicas para la construcción de los itinerarios, por esto se cree conveniente profundizar aún más en el conocimiento y aplicación de esta herramienta (itinerario personalizado), para conseguir potenciar su eficiencia y eficacia a la hora de emplearla.

11. En la construcción del itinerario personal, ¿qué aspectos considerarías fundamentales y por tanto que siempre se deben tener en cuenta?

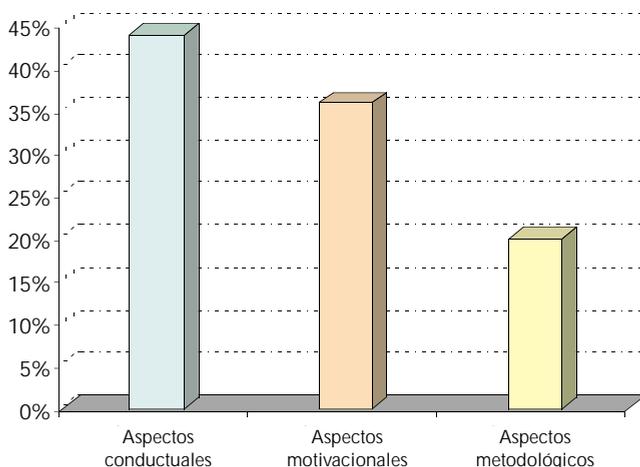
Los aspectos considerados fundamentales para la construcción de los itinerarios son diversos, encontrando en el análisis algunas correlaciones con los requisitos exigidos para el acceso a los programas, por esto se consideró conveniente aplicar la categorización ya empleada para el ítem 5, diferenciando tres tipos de enfoques:

- Conductual donde se hace hincapié en aspectos relacionados con la historia personal, datos y hechos comprobables, enfoque aplicado por el 44% de los programas;
- motivacional, se da mayor relevancia a los aspectos relativos a la motivación, intereses y desarrollo de nuevas capacidades; enfoque aplicado por el 36% de los programas;
- metodológico, donde se consideran los aspectos de tipo más técnico, vinculados a la forma de realizar las intervenciones, enfoque aplicado por el 20% de los programas

En el Gráfico N° 14, aparece la distribución de respuestas según los enfoques, y en el Cuadro N° 19, según la categorización expuesta. Es importante recordar que al agrupar o categorizar, siempre se simplifica la realidad, dejando fuera matices, por que se concentra el punto de mira en un aspecto considerado básico, es por esto que en algunos casos puede parecer que la categoría asignada no abarca toda la realidad, por que lo importante en este caso, es destacar los puntos comunes que comparte cada categoría.

Gráfico N° 14.-

Distribución según aspectos fundamentales a considerar en la construcción de itinerarios.



Cuadro N° 22.-

Selección por categorías de aspectos fundamentales a considerar en la construcción de itinerarios.

<p>Aspectos conductuales</p> <p>Tener siempre en cuenta que trabajamos con personas con adicciones y que ciertos empleos son perjudiciales para su proceso terapéutico y también hay que considerar los problemas de salud. En definitiva ser realistas con las posibilidades del usuario dada su mala salud, los problemas con la droga y los déficit formativos de los que partimos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Lo relacionado con lo laboral, se les pide vida laboral para comprobar la información que dan. • Han de estar documentados y si son extranjeros con los permisos necesarios, sino solo se les puede dar formación o talleres.
<p>Historia toxicologica, edad, situación socio familiar, condiciones físicas, perspectivas, grado de formación y experiencia laboral.</p>
<p>Personales, familiares, sanitarias, , tratamiento, laborales, jurídicos.</p>
<p>Características personales, sociales y familiares del usuario, mediante entrevistas, registros, fichas sociales, cuestionarios...</p>
<p>Aspectos motivacionales</p> <p>Motivación del usuario, características profesionales, por otro lado, la mediación en la búsqueda de empleo y la mejora en su calidad de vida.</p>
<p>Motivación, capacidad de asunción de compromiso. Grado de empleabilidad. Perfil profesional, metas realistas, actitudes y destrezas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades sociales de cara a la búsqueda de empleo. • Trabajar la motivación del individuo. • Técnicas sobre resolución de conflictos y enfrentamientos de problemas.
<p>La motivación y el apoyo para la emergencia de las capacidades de cada persona. El vínculo educativo que se desarrolla en la relación personal.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Los intereses y expectativas de las personas • Participación de la persona • Los recursos del entorno
<p>Aspectos metodológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La puesta en común de todos los agentes implicados, ya que todos van a participar en el proceso de inserción, cada uno en sus funciones, pero con unidad y firmeza. • La experiencia previa y la profesionalidad de los agentes implicados en la inserción.

<ul style="list-style-type: none"> • El compromiso por parte del beneficiario/a y de los agentes de inserción. • La evaluación y retroalimentación de los itinerarios personales.
<ul style="list-style-type: none"> • Valoración conjunta-codiagnóstico • Un documento con contenidos consensuados, claro y conciso • Dejar claro las obligaciones y deberes de cada parte. • Es cambiante dependiendo de las metas alcanzadas y de las acciones de seguimiento realizadas • Es un contrato entre ambas partes para alcanzar las metas planteadas. • Exige al usuario/a la toma de protagonismo en las acciones. • Coordinación con otras/ os profesionales que intervienen en el proceso de incorporación.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Valoración y diagnóstico Interdisciplinar 2. Acuerdos y compromisos entre usuarios y equipo 3. Acompañamiento en el proceso de integración 4. Seguimiento y evaluación del proceso.

Corresponde indicar, que existe coherencia entre los requisitos que se exigen a la hora de ingresar a los programas y los aspectos fundamentales que se consideran en la construcción de los itinerarios; los programas que definen como aspectos fundamentales los motivacionales coinciden con los que hacen hincapié en dichos requisitos para el ingreso, mientras que el 44% que fija sus prioridades en aspectos conductuales coincide con aquellos que consideran básicamente los requisitos conductuales para incorporar a las personas a los programas.

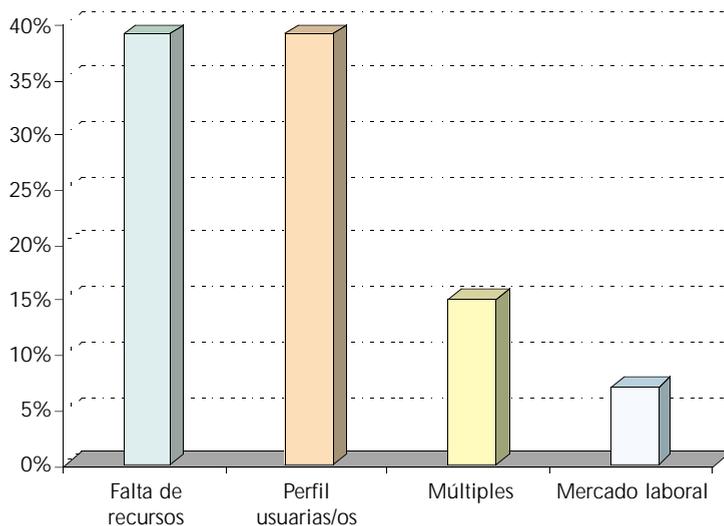
Es interesante destacar esta coherencia, ya que es un aspecto fundamental al evaluar una Buena Práctica, la ausencia de fracturas dentro de un mismo programa. Lo cierto es que al evaluar un programa, no corresponde indicar si es mejor hacer hincapié en aspectos conductuales o motivacionales, ya que cada entidad, tiene toda la libertad para definir la ideología y los principios que regirán sus intervenciones, mientras se ajusten a las normas establecidas por el Derecho, no corresponde juzgarlas. Sin embargo, si es posible “objetivar” si los principios son siempre tenidos en cuenta, es decir que existe coherencia entre lo que se le exige a la persona para el ingreso y lo que valoran durante el proceso, esto sí es observable y medible con los indicadores adecuados, permitiendo indicar si las acciones concretas se ajustan a los objetivos que el programa y la entidad se fijan.

12. ¿Cuáles consideráis las dificultades más frecuentes a la hora de trabajar con itinerarios personalizados?

En cuanto a las dificultades para aplicar el itinerario como herramienta, el 85% de los programas tiende a centrar el análisis de las dificultades en un solo rango de factores determinantes, mientras el 15% restante hace planteamientos complejos, con una visión integral de la problemática, donde se insertan todos los factores desagregados pero dentro de un sistema, no aislados. Creemos, que es fundamental tener perfectamente identificados cada uno de los aspectos que afecta la instrumentalización de los itinerarios, pero también es fundamental no perder la visión global y compleja de los fenómenos sociales, esos factores que tenemos identificados nunca intervienen de manera aislada, sino que interactúan poniendo en juego muchas variables, que son las que hay que reconocer y adjudicarles el peso relativo que las mismas tienen.

En el Gráfico N° 15 se presentan las principales dificultades identificadas agrupadas según categorías.

Gráfico N° 15.
Distribución de las dificultades según categorías.



Cuadro N° 23. Dificultades para instrumentar los itinerarios

En relación con los recursos humanos y económicos
La mayor dificultad actualmente son las falta de recursos humanos y temporales.
La falta de recursos en el entorno.
El tiempo (3 programas)
Programas muy personalizados que no se pueden cubrir, y en ciertos momentos te demandan lo mismo para todos.
Poca oferta de actividades de formación en el centro penitenciario.
En relación con el mercado de trabajo
La limitación de oferta de recursos de integración sociolaboral adecuados a las características de este colectivo.
El mercado laboral no ofrece muchas alternativas (al menos en su Comunidad Autónoma) y al final hay que acogerse al empleo que salga, que no siempre es el más adecuado.
En relación con el perfil particular de las/os beneficiarias/os
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar la motivación de la persona para la inserción • Bajo grado de nivel cultural • Sin cualificación profesional
La inmediatez de las demandas. No quieren seguir todos los pasos, quieren un trabajo inminente y es difícil aceptar compromisos.
Falta de motivación, llegar a acuerdos y cumplimiento de los compromisos
La falta de intereses del sujeto por modificar su entorno, y aumentar su formación para acceder a puestos laborales mejores.
La falta de apoyo familiar y social para dar los pasos necesarios.
La gran variedad de perfiles personales y las condiciones físicas (agravadas por afecciones de VIH o por Patología Dual)
En relación con más de un aspecto, dificultades complejas.
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos económicos y humanos suficientes. • Estado del actual mercado de trabajo, falta de oportunidades. • Motivación e implicación baja por parte de algunos usuarios. • La coordinación y la asunción de responsabilidades. • La aplicación de las acciones a cada beneficiario/a, ya que existe la diversidad y se ve en cada respuesta, y creemos en la importancia de respetar esto, lo que implica una dificultad para encontrar el equilibrio entre firmeza y flexibilidad con el/la beneficiario/a • En la línea anterior, la capacidad de anticipación de la respuesta de un

beneficiario a las acciones de inserción que se le apliquen, hecho en el que es muy importante la experiencia previa.

- Ratio profesional/ usuarios. Falta de tiempo para dedicar a cada proceso
- Compromiso al que puedan responder.
- Diferenciación entre la demanda del servicio que remite a las personas y la propia demanda de la persona usuaria.
- Desarrollar una metodología participativa.

Las recaídas, la falta de presupuesto para un salario digno y la estigmatización de los empresarios.

2.- La acogida

16. ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para lograr que la fase de acogida cumpla el objetivo deseado?

En la fase de acogida lo fundamental es informar, es presentarnos y que se presente la persona interesada en el programa, por tanto se debe diferenciar esta fase de la entrevista diagnóstica. Debe ser una instancia de acercamiento, por tanto se le brindará toda la información sobre los servicios que tenemos y se tratará de determinar si dichos servicios se ajustan a las expectativas que la persona trae. En definitiva es una presentación que se debe realizar dentro de un clima agradable, cordial, que permita vislumbrar lo que hacemos y lo que puede esperar de nuestra intervención la persona que se acerca al recurso.

El Manual de Buenas Prácticas en los Centros de Incorporación Social, al hablar de esta fase indica: “ Es un momento fundamental, que lo entendemos también como proceso, no como una actividad puntual, y en el que lo definitorio es establecer la relación facilitando que la persona se sienta recogida en su demanda y necesidades, presentarnos y que quede explicitada nuestra oferta y acordar la participación en el centro.

Como elementos claves destacamos:

- Recepción de la demanda
- Presentación de nuestra oferta y del funcionamiento del centro
- Toma de decisiones-acuerdo sobre la pertinencia del recurso
- Establecimiento de la relación
- Atención a necesidades básicas³⁰ .

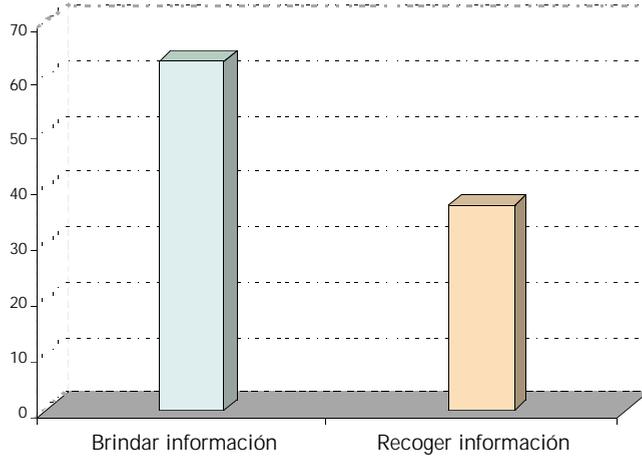
Algunos aspectos prácticos a tener en cuenta en la acogida, son:

- elaborar un documento o ficha que recoja la información básica de la persona y quién la recibió;
- escuchar las expectativas que trae la persona, para saber si se ajustan a lo que se ofrece en el programa;
- si la persona está interesada en incorporarse al programa, fijar una próxima cita o primera entrevista;
- generar un clima de cordialidad y respeto que facilite la empatía y la confianza para dialogar; desde el primer momento se informará de la confidencialidad de la información que brinde;
- mostrar las instalaciones físicas, presentar al personal que trabaja y a los participantes del programa, esto permitirá a la persona sentirse más cómoda, en un sitio conocido, facilitando de esta forma la integración al grupo y al medio;
- es importante dejar establecido, el marco normativo del centro y la aplicación práctica de las normas establecidas;
- informar a la persona en la entrevista de las demás actividades y servicios que se realizan;
- al final de la acogida es importante que la persona tenga claro que ofrece el programa, que puede esperar, que normas lo rigen y si está interesada en participar; por otro lado el profesional debe tener un panorama claro de cuáles son las expectativas de la persona y si el programa se ajusta a ella.

En definitiva se trata de que el profesional y la persona establezcan una visión compartida de las necesidades y demandas de la persona con relación a la oferta del servicio, y acuerden actuaciones de futuro según la información obtenida en la fase de acogida.

Del análisis de las respuestas obtenidas, se evidencian dos posicionamientos, uno que prioriza brindar información y el otro que busca obtener información. El primero agrupa al 63% de los programas, mientras que el segundo al 36%. Es importante tener en cuenta que los posicionamientos no son antagónicos, sino complementarios y que para lograr la “acogida perfecta” es imprescindible combinar ambos. Por otro lado destacar que en general los programas que centran la atención en dar información, también recogen los datos básicos para mantenerse en contacto con la persona interesada.

**Gráfico N° 16.-
Principales objetivos de la fase de acogida**



**Cuadro N° 24.-
Selección de objetivos de la fase de acogida**

Generar un determinado clima
<ul style="list-style-type: none"> • Crear un clima de confianza. • Atender demandas reales, adecuando la respuesta a esta. • Motivar hacia el cambio.
Empatía hacia el sujeto. Valorar lo que ha adquirido hasta el momento. Devolverle información ordenada hacia el itinerario.
<ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa • Refuerzo y motivación • No distanciar mucho la segunda cita en el tiempo
Obtener información
Características, intención y necesidades del usuario
Conocimiento de la realidad familiar y comunitaria en la que se desarrolla la vida de la persona que se acoge.
La motivación y el compromiso del usuario en la iniciación de la actividad con prioridades.
Grado de compromiso de adhesión al proceso de integración.
<ul style="list-style-type: none"> • Recogida de datos • Marcar objetivos a corto, medio y largo plazo. • Implicación en los objetivos del equipo y del usuario

3.- La evaluación diagnóstica

17. ¿Qué instrumentos empleáis para diagnosticar los distintos perfiles de las/os beneficiarias/os? Por favor, adjuntad al cuestionario los modelos de fichas con los que trabajáis.

Las actividades de diagnóstico son un apoyo para obtener una descripción clara de los deseos, habilidades y recursos de la persona que viene al programa para iniciar el proceso de incorporación sociolaboral.

La finalidad que se busca es recabar la información necesaria para favorecer la incorporación, por lo tanto hay que concentrar esfuerzos en conseguir sólo los datos que podemos manejar, tomando como referencia la oferta del servicio que prestamos, sin perder de vista el derecho a la intimidad y confidencialidad que siempre se deben respetar.

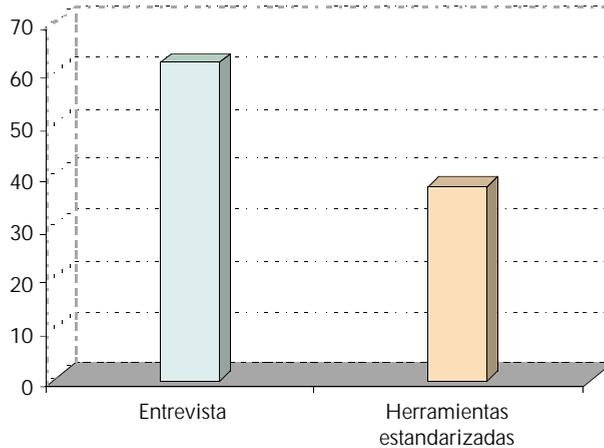
Para la consecución de este fin, lo mejor será aplicar herramientas de probada eficacia para recabar sólo los datos necesarios y útiles. Es importante sondear la existencia de estudios previos, que permitirían enriquecer el diagnóstico.

Una vez realizado el diagnóstico, se le debe presentar a la/el beneficiaria/o en términos que faciliten la comprensión y permitan una comunicación clara y fluida. Esta instancia es fundamental para llegar a los acuerdos necesarios que permitirán estructurar el plan de acción a seguir. Muchos profesionales consideran hoy que lo ideal es poder realizar una evaluación diagnóstica participativa de forma que ambas partes, de una manera consensuada se vayan poniendo de acuerdo, dialogando, acercando sus perspectivas, estableciendo una valoración compartida de la situación, de esta forma se aseguran que el proceso es asumido en toda su complejidad por el protagonista del proceso. Seguramente este sea un desafío a contemplar en los próximos años.

El diagnóstico realizado por el profesional así como la instancia de devolución de la información se debe recoger por escrito y archivar de manera segura.

El 62% de los programas que han participado en el estudio, emplean principalmente herramientas genéricas, mayoritariamente la entrevista, en algunos casos con particularidades, por ejemplo: entrevistas individuales poco estructuradas, cuestionario de evaluación sociolaboral,... Mientras que el 38% restante, utiliza herramientas específicas (en general aportadas por la Psicología), a modo de ejemplo: 16PF Catell (forma C), SCID II (DSM – IV – R), STAI, IDBeck, IPC (Estadios de cambio), entrevista estructurada DSM – IV – R, Ecomapa, índice de dependencia y abuso de drogas...

Gráfico N° 17.- Herramientas empleadas para realizar el diagnóstico



Para abordar el diagnóstico se propusieron dos ítemes, el 17 (ya expuesto) y el 18 para profundizar en los aspectos que los programas consideran más relevantes.

ASPECTO a considerar en el diagnóstico	PUNT.	ASPECTO	PUNT.
Las necesidades y problemáticas principales		El interés en sacar adelante su vida	
Las potencialidades y capacidades		Las resistencias al cambio	
Las experiencias pasadas		Preparación académica	
Los impedimentos reales		Los bloqueos	
Capacidades emprendedoras			
Experiencia laboral contrastable			
La motivación para resolver problemas			

Del análisis de los resultados se puede afirmar que los cuatro aspectos con mayor media de aceptación, baremados como importantes, se alternan los que se refieren a datos objetivos, medibles casi a simple vista como son las necesidades y los impedimentos reales, con los que hacen referencia a situaciones subjetivas, como son la motivación o el interés por salir adelante.

Un solo aspecto, “las necesidades y problemáticas principales”, contó con la aprobación casi unánime de la mayoría de los programas, aún así para

cuatro programas este aspecto tiene una importancia relativa (le asignaron 3 puntos). El aspecto con media más baja, que acumula la mayor cantidad de 1, es la preparación académica. Este resultado llama la atención, y se podría afirmar que no discrimina correctamente ya que no sabemos si la preparación académica no se considera importante, por que casi ningún beneficiaria/o la tiene o por que en realidad aunque la tenga no influye en el diagnóstico.

El comportamiento general de las medias es heterogéneo, con una amplitud de rango de dispersión muy amplia, lo que permite visualizar la ausencia de consenso a la hora de evaluar que aspectos se deben tomar en cuenta en el diagnóstico. Este es el primer ítem que muestra distancia entre los planteamientos de los distintos programas.

A continuación, se presentan los datos procesados.

Cuadro N° 25.-

Aspectos considerados en el diagnóstico según media de aceptación

Aspecto a considerar en el diagnóstico	Media	Dispersión	
		Máxima	Mínima
Necesidades y problemáticas principales	4,7	5	3
El interés en salir adelante	4,3	5	1
Los impedimentos reales	4,1	5	3
La motivación para resolver problemas	4,1	5	1
Potencialidades y capacidades	3,9	5	3
Las resistencias al cambio	3,6	5	2
Las experiencias pasadas	3,2	5	2
Experiencia laboral contrastable	3,2	5	2
Capacidades emprendedoras	3	5	1
Los bloqueos	2,9	5	1
Preparación académica	2,6	5	1

19. ¿Cómo continúa el proceso una vez concluido el diagnóstico?

Este ítem se dejó abierto expresamente, para poder conocer los pasos que sigue cada programa en la construcción del itinerario.

Las respuestas se agruparon según tres criterios:

- El 36% de los programas construye el itinerario a partir básicamente del trabajo y la orientación de los profesionales.
- El 23% de los programas construye el itinerario trabajando juntos

- beneficiarias/os y profesionales.
- Mientras que un 32% de los programas, omite las especificaciones sobre la construcción del itinerario, e indican directamente acciones puntuales.

Cuadro N° 26 . –

Selección de respuesta sobre cómo continuar el proceso

<p>Construyen el camino básicamente los profesionales</p> <p>Se le plantean al usuario objetivos a nivel familiar, social, nuevas actividades de ocio, etc., además de los relacionados con el mantenimiento de la abstinencia. Una vez alcanzados, se plantean otros, hasta llegar a la última fase en la que el objetivo es obtener empleo.</p>
<p>El equipo establece las áreas a intervenir y los objetivos a superar en cada una de ellas.</p>
<p>Construyen un camino juntos, usuario y profesionales</p> <p>Establecimiento del plan de intervención, objetivos y metas acordados con el usuario a través de negociación</p>
<p>Se realiza un plan de trabajo individualizado, que se formaliza por escrito, consensuado con el usuario del servicio, donde se detallan las acciones que se llevarán a cabo.</p>
<p>Se salta la construcción y pasan al cumplimiento de acciones concretas</p> <p>Comienza la formación en habilidades básicas, formando grupos homogéneos.</p>
<p>Se trata de trabajar para mejorar las carencias y potenciar las capacidades.</p>

4.- El seguimiento y acompañamiento

20. Indicar las acciones a realizar, durante el "seguimiento y acompañamiento" del proceso de Incorporación Sociolaboral.

La finalidad de esta fase de seguimiento es: acompañar y apoyar el proceso que la persona ha decidido realizar, a la vez, evaluar el impacto de los cambios para ajustar las intervenciones a las nuevas situaciones que se van generando.

El seguimiento en sí mismo no puede tener un carácter programático ni sistematizado, ya que dependerá de las necesidades y demandas que se vayan sucediendo. Sin embargo, debe haber algunas pautas establecidas

que deben ser flexibles, por que estamos “acompañando” en el proceso y cada persona camina con diferentes ritmos, por eso lo más seguro es ir avanzando según los objetivos concretos que la/el beneficiaria/o se va marcando y estar allí cuando sea necesario apoyar.

El seguimiento debe prever diferentes actuaciones, como ser entrevistas pactadas con anterioridad y con una periodicidad establecida, así como instancias no formales donde la persona pueda sentirse más cómoda y distendida.

De forma sintética esta fase tiene como metas:

- acompañar a la persona,
- facilitar los cambios,
- favorecer la toma de decisiones responsables.

Estas metas se podrán cumplir si se va realizando una evaluación constante del proceso, que permitirá ajustar los objetivos a medida que se avanza. Por lo tanto la fase de seguimiento debe estar intrínsecamente unida a la evaluación que permitirá siempre re-orientar el rumbo.

De los datos recibidos se puede afirmar, en términos generales que la mayoría de los programas (82%) realizan un seguimiento que responde a una visión integral, tan sólo el 7% de los programas centra el seguimiento en realizar acciones que evalúan sólo cambios de conductas puntuales (analíticas, etc.), mientras que 11% centra el seguimiento en reforzar el entrenamiento sobre determinados aspectos (búsqueda de empleo, resolución de conflictos, ...)

Lo cierto es que, teniendo en cuenta las características del “seguimiento y acompañamiento “ es muy difícil identificar categorías comunes, ya que cada programa trata de adaptar esta fase a la realidad concreta de sus beneficiarias/os y esto hace que la diversidad de respuestas obtenidas sea enriquecedora. Sin embargo, se pueden diferenciar dentro del 82% de los programas que abordan el acompañamiento desde una visión integral, muchos matices que van desde los programas que centran la acción fundamentalmente en la información que le brinda únicamente la persona con problemas, a los programas que amplían el radio de búsqueda y acuden a las empresas, a las familias... . Si bien es cierto que si se acude a más fuentes de información, se puede contar con más datos, lo importante siempre, es respetar a la persona que se acompaña y el respeto pasa por la confianza, por lo tanto si se considera necesario acudir a otras fuentes de información es conveniente informar al beneficiaria/o, para que no de lugar a equívocos y confunda nuestra búsqueda con falta de confianza.



Es fundamental a lo largo de todo el proceso de incorporación sociolaboral, pero especialmente en esta fase, no perder de vista el objetivo, y no confundir el seguimiento con una evaluación final pura y dura.

En el cuadro N° 27 se presentan algunos ejemplos de los tres tipos de seguimiento identificados

Cuadro N° 27.-

Selección de respuestas sobre “seguimiento y acompañamiento”

<p>Seguimiento y acompañamiento</p> <p>El seguimiento y acompañamiento se basa fundamentalmente en entrevistas individuales de periodicidad semanal, habitualmente. Se valora la motivación, actitud, dificultades, objetivos, necesidad de cambios o derivación a otros programas, etc.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento con la empresa contratante • Seguimiento con la familia y el entorno. • Intervenciones individuales para trabajar la motivación • Resolución de conflictos.
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con los recursos pertinentes • Clarificación de objetivos de inserción con el usuario • Organización y secuenciación del proceso • Atención de factores personales y psicosociales que mejoren las condiciones de inserción del usuario • Evaluación continua del proceso
<p>Puesta en práctica de las estrategias de intervención recogiendo todo tipo de datos sobre los objetivos conseguidos, cambio de actitudes, grado de compromiso e implicación, tareas cumplidas, coordinación con otros recursos y profesionales...</p>
<p>Seguimiento ajustado a conductas puntuales</p> <p>Un terapeuta realiza el seguimiento, orientando al usuario para el cumplimiento de los objetivos. Se registra su comportamiento en el centro, comprobando los avances en los objetivos. La familia informa del comportamiento fuera del horario.</p>
<p>Entrevista y analítica de orina. Contacto y coordinación con la familia, si existe.</p>
<p>Seguimiento vinculado a entrenamiento</p> <p>Entrenamiento en H.H.S.S. de cara a la entrevista. Entrenamiento en la resolución de problemas, a través de role-playin. Elaboración de carta de presentación y CV.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de currículo. • Preparar entrevistas. • Seguir el itinerario de búsqueda de empleo

22. Una vez que la/el beneficiaria/o ha conseguido empleo, ¿existe la figura del acompañante en esta etapa? (SI/NO)

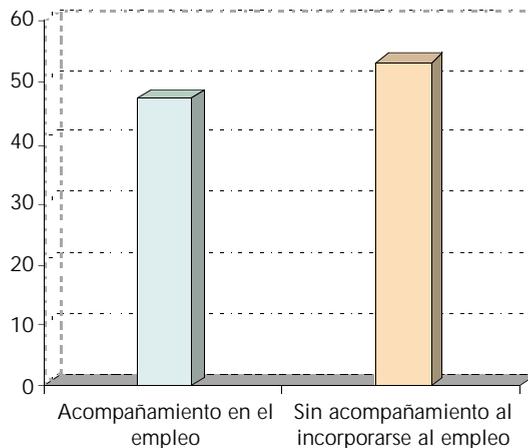
En caso afirmativo, indicad qué acciones concretas se realizan una vez que la/el beneficiaria/o obtuvo el empleo.

Los resultados obtenidos indican que el 53% de los programas no cuenta con la figura del acompañante una vez que la persona se incorpora al mercado laboral, este dato es atribuible básicamente a la falta de recursos materiales y profesionales para poder realizarlo.

Mientras que el 47% de los programas realizan alguna clase de acompañamiento una vez que han conseguido empleo. Estos datos se representan en la Gráfica N° 18.

Gráfico N° 18.

Distribución de programas según acompañamiento una vez incorporado al mercado de trabajo



Los programas que realizan seguimiento una vez obtenido un empleo, lo hacen como media durante 6 meses, con una dispersión que va de un mes a 18 meses máximo.

Este ítem buscaba concretar las actividades que desarrollan los programas una vez que las/os beneficiarias/os han conseguido trabajo, dichas acciones son:

- Mediar en el proceso de adaptación y en situaciones de conflicto
- Evaluar el aprendizaje, la adaptación al empleo, la motivación, el

comportamiento con los compañeros, la responsabilidad, la puntualidad,...

- Orientar en el manejo del dinero, ante la nueva situación de independencia económica.
- Analizar situaciones, sentimientos y el manejo de todo ello, para predecir futuras situaciones y poder prevenirlas en caso que puedan generar inestabilidad.
- Aportar información y asesoramiento.

5.- La evaluación

23. Indicar las acciones a realizar durante "la evaluación" en el proceso de Incorporación Sociolaboral.

Partiendo del concepto de que no se puede avanzar positivamente sin evaluación, esta fase adquiere una relevancia particular. Durante mucho tiempo reinó el concepto de que evaluar era sinónimo de juzgar, ya que evaluaban aquellos que detentaban el "poder de la verdad y del conocimiento", hoy se sabe que evaluar implica analizar el trabajo realizado y reencaminarlo hacia el futuro, encontrar los puntos fuertes y los débiles para poder crecer, mejorar, cambiar, evolucionar, encontrar los fallos y reconducir la vida.

Consideramos que ésta es la visión que debe prevalecer al hablar de evaluación dentro del proceso de incorporación, se deshecha la postura de encontrar los errores cometidos simplemente para saber, se evalúa qué ha pasado para poder continuar, para evitar la sensación de fracaso, para que la persona beneficiaria no se detenga abrumada por el desanimo, sino que pueda analizar lo que ha sucedido y asumir los fallos y continuar la marcha más conciente y responsable de las potencialidades que tiene.

Si bien la evaluación aparece dentro del itinerario como una fase específica, hay que recordar que debe ser transversal a todo el proceso de incorporación sociolaboral y debe estar siempre presente, asegurando que los cambios que se van introduciendo en la vida de las personas sean los deseados.

Siguiendo la línea conceptual presentada, la evaluación debe ser una valoración conjunta de la personas beneficiaria y el/la tutor/a o el equipo de profesionales de referencia. Es importante, contar con una metodología que oriente los aspectos a evaluar y permita recoger los logros y las metas pactadas, por tanto, destacar la necesidad de prever en el diseño del

itinerario márgenes de flexibilidad para incorporar las modificaciones consensuadas fruto de la evaluación.

A partir del información recibida, se sintetizaron las acciones comunes que cada programa realiza partir de los cuales se conceptualizaron siete aspectos que son los considerados por todos los programas como prioritarios a la hora de evaluar: cumplimiento de acuerdos, objetivos, compromisos(56%), la empleabilidad y el acceso al empleo, grado de satisfacción con el programa, grado de satisfacción con el empleo, acceso a nuevos recursos, grado de satisfacción de la empresa con el usuria/o, competencias adquiridas

En el Cuadro N° 28, se presentan los indicadores usados y el porcentaje de programas que los aplican.

Cuadro N° 28.-

Principales indicadores empleados en la fase de evaluación

Indicador	Porcentaje de programas que lo usan*
Cumplimiento de acuerdos, objetivos, compromisos	56%
Empleabilidad y acceso al empleo	38%
Grado de satisfacción del usuria/o con el programa	25%
Acceso a nuevos recursos	25%
Grado de satisfacción del usuria/o con el empleo	19%
Grado de satisfacción de la empresa con el usuria/o	13%
Competencias adquiridas, conocimientos y habilidades sociales	13%

* 100% = programas que respondieron al ítem.

24. Si un/a beneficiario/a ha completado todas las etapas del itinerario personal de Incorporación Sociolaboral y no logra conseguir empleo, ¿qué alternativas se le ofrecen?

Las estrategias que aplican los programas para zanjar la ausencia de empleo una vez que se han transitado todas las fases del itinerario son

diversas, pero la realidad indica que la opción de trabajos estandarizados son difíciles de ofertar, máxime en este momento histórico que toca vivir, donde cada día se observa como “se” expulsa a miles de trabajadores de sus puestos. Es pues, un desafío para la sociedad encontrar una opción para estas personas que cumpliendo todos los requisitos establecidos, no logran la incorporación por lo económico, por que dicha situación responde a un sistema socioeconómico que genera estructuras cada día más injustas y excluyentes. Es por esto loable, ver como los diversos programas buscan alternativas para cambiar dentro de su órbita dichas estructuras de desigualdad.

Es positivo observar como muchos de los programas ante la situación citada, lo primero que hacen es autoevaluar su gestión, analizar que se podría haber hecho diferente, que aspectos hay que revisar, esta es una actitud madura, que permite siempre mejorar. Una vez realizada esta revisión, hay que tomar nuevas decisiones, en algunos casos pasa por derivar a otros recursos a la persona, en otros habrá que plantear nuevos objetivos y empezar de nuevo, o reforzar la formación técnica, o continuar con la búsqueda de empleo. Lo importante, es que ninguno de los programas que participaron en este trabajo dan casos como perdidos y tratan de todas forma que la persona siga la búsqueda de su espacio como ciudadana de pleno derecho.

En el Cuadro N° 29, se presentan una selección de alternativas que se han agrupado por la similitud de acciones que plantean.

Cuadro N° 29.
Alternativas a la incorporación laboral

Alternativas	Porcentaje de programas
Evaluar el trabajo realizado y redefinir objetivos o propuestas de alternativas mas adecuadas a la nueva situación.	31%
Mantener el contacto a través de la información (empleos, becas, cursos...) y apoyar el uso de las herramientas aprendidas	31%
Derivar o integrar a la persona en otros programas o en actividades comunitarias.	24%
Varias opciones no agrupables	14%

6.- La incorporación laboral

21. Completad el siguiente cuadro con los datos solicitados.

TIPO DE TRABAJO	Nº de personas que consiguieron trabajo a través a través de este Programa en el 2003	% de personas que consiguieron trabajo a través a través de este Programa en el 2003	NO se conoce el dato
Trabajo por cuenta propia			
Trabajo por cuenta ajena			
Economía sumergida			
Total de beneficiarias/os que participaron del Programa en el 2003			

Con este ítem se buscaba sondear números concretos sobre el acceso al empleo de las personas, para muchos esto significa verificar “resultados” pero para las entidades de UNAD, tal como entendemos la incorporación sociolaboral la obtención de un empleo, únicamente, no es el indicador de éxito. El documento sobre La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas, expresa dicho posicionamiento:

“Aunque ya lo hemos citado, nos interesa remarcar que el empleo como tal no es el objetivo de la incorporación sociolaboral, es tan sólo un medio más para que la persona pueda generar sus propios recursos económicos y materiales que le permitan disfrutar del bienestar de nuestra sociedad, adquirir los compromisos y obligaciones que exige la convivencia social, sentir que construye y se realiza personalmente y, finalmente, disfrutar de los derechos propios que establece el Estado y participar también en los deberes que le corresponden como ciudadano o ciudadana.

Desde esta perspectiva, no se sitúa como objetivo final sólo la consecución de un puesto de trabajo, sino la posibilidad para capacitarse, participar, asumir roles, conseguir el empleo y mantenerlo. Por lo tanto, el aprendizaje de la gestión de búsqueda de oportunidades, la adquisición de competencias para el desarrollo social y profesional, así como la aceptación del desafío de afrontar un nuevo puesto de trabajo, la mejora de la empleabilidad y el mantenimiento del empleo son aspectos básicos entre otros a desarrollar con las personas en orientación sociolaboral, con el fin de que ésta consiga mayores cuotas de autonomía y participación en

lo social.

En este proceso de incorporación sociolaboral, se debe fomentar en cada persona, el encuentro consigo misma, con su historia personal y profesional, y el descubrimiento del entorno en el que quiere participar. La diferencia entre la orientación sociolaboral y cualquier otro tipo de intervención exclusivamente laboral lo establece el aspecto social y la visión integral de la persona. Es por ello, que al trabajar en recursos de Incorporación sociolaboral no se debe perder de vista nunca el objetivo final buscado³¹.

Los datos obtenidos revelan que durante el 2003, han participado 2.845 personas en los 36 programas de incorporación sociolaboral, de las cuales 655 (23%) consiguieron un empleo, la mayoría de ellas, 478 (17%), con contratos por cuenta ajena, mientras que 39 personas (1,4%) con contratos por cuenta propia y un 5% realizaba alguna actividad en el ámbito de la economía sumergida.

Estos guarismos confirman la afirmación hecha en el primer párrafo de este apartado: "(...) la incorporación laboral tiene especial protagonismo, si bien es cierto que es la asignatura pendiente de las actuales políticas sobre drogas", por lo que será necesario seguir buscando desde las bases de la sociedad las alternativas que permitan cambiar la realidad y ofrecer otras salidas laborales para todas aquellas personas que la necesitan para salir adelante.

**Cuadro N° 30.-
Distribución de la población beneficiaria según tipo de trabajo obtenido**

Tipo de Trabajo	N° de personas	Porcentaje	Dispersión	
			Mínima	Máxima
Consiguieron trabajo				
por cuenta propia	39	1,40%	1	16
Consiguieron trabajo				
por cuenta ajena	478	17%	1	182
Con trabajo en				
Economía sumergida	138	5%	1	48
Total de beneficiarias/os				
que participaron del				
Programa en el 2003	2845	100%		

31 La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos. UNAD. 2005.

7.- Actuaciones centradas en las interrelaciones puntuales con la sociedad

25. Enumerad las actuaciones realizadas, durante el año 2003, para promover la integración entre el entorno y las/os beneficiarias/os.

La dimensión comunitaria de las intervenciones en incorporación sociolaboral obliga a establecer metas y actuaciones dirigidas directamente a la comunidad y a los recursos sociales, que busquen no sólo sensibilizar, sino también compromisos y acuerdos que permitan facilitar la incorporación de las personas. Parte importante del trabajo desde los programas de incorporación es buscar acciones que hagan implicar cada día más a la comunidad en esta problemática. Tal como se viene insistiendo desde el comienzo en este Manual, la integración sociolaboral implica que las personas se integren en la sociedad a través un empleo digno, y que se les permita desarrollarse plenamente como personas y ser consideradas como ciudadanas y ciudadanos con sus derechos y deberes; para lograr que “se les permita desarrollarse..” es indispensable contar con que la sociedad en general y las comunidades locales en particular sean más sensibles y asuman compromisos que hagan posible los cambios y en muchos casos que los promuevan. Y es también en este ámbito donde las entidades de UNAD, deben seguir cumpliendo un rol destacado, abriendo caminos, desactivando prejuicios sociales que bloquean los accesos a las personas con problemas de droga a empleos dignos.

Una de las respuesta recibidas presenta una introducción que resume en buena medida el posicionamiento que la mayoría de los programas de incorporación sociolaboral que trabajan dentro de UNAD suscriben:

“Cualquier intervención que pretenda mejorar el grado de integración de las personas en un entorno social concreto tiene que plantear modificaciones sociales que permitan ampliar los espacios de encuentro entre las personas excluidas y los entornos sociales que las excluyen.

En este sentido durante el año 2003 hemos participado en diferentes escenarios en los que hemos creído que es posible y necesario actuar para mejorar las posibilidades de integración de las personas que se encuentran con más dificultades.

Para ello hemos desarrollado actividades a diferentes niveles y en distintos ámbitos:

- 1.- participando en foros, consejos, comisiones y grupos donde, partiendo de nuestro contacto con las problemáticas concretas, trasladar nuestros puntos de vista e influir en el desarrollo de la

política social para que adapte lo mejor posible sus respuestas a las necesidades reales de las personas con las que trabajamos.(Se enumeran con detalle las actuaciones)

- 2.- participando como miembros y/o socios de diferentes redes, agrupaciones, confederaciones, movimientos de barrio y otras iniciativas sociales con la finalidad de participar en la dinamización y fortalecimiento del movimiento de la iniciativa social que trabaja por la mejora de las condiciones de ciudadanía. (Se enumeran puntualmente las actuaciones)” .

Cabe destacar que este es uno de los ítemes que contó con el mayor porcentaje de omisión de respuestas (55%), esta ausencia de respuesta indica fundamentalmente que no han realizado aún actuaciones concretas en relación al intercambio entre beneficiarias/os y entorno.

Del análisis detallado de los datos recibidos, se deduce que el 40% de los programas que tienen más años de experiencia trabajando esta área, son los que impulsan actuaciones concretas tendientes a la integración con el entorno . Vale la pena recordar que esta no es una tarea fácil, ya que siguen vigentes muchos estereotipos negativos en la sociedad que no posibilitan cambios inmediatos, no hay que olvidar que los cambios perdurables en la sociedad son muy lentos. Sin embargo, tal vez ya sea el momento que los programas asuman este desafío y lo jerarquicen dentro de sus acciones prioritarias, para ayudar a acelerar los tiempos del cambio.

Por tanto, se considera fundamental que los programas hagan mayores esfuerzos para abordar esta temática, por que la integración es intrínsecamente bipolar, no es suficiente hacer todo el acompañamiento con las personas que sufren problemas con la droga o de exclusión si, en cuanto salen a la puerta del centro, se encuentran con un paredón imposible de traspasar.

De las respuestas obtenidas podemos diferenciar a grandes rasgos dos tipos de actuaciones: concretas y genéricas, se presentan en el Cuadro N° 31. Ambas categorías de actuaciones son o pueden ser muy positivas, sin embargo en este informe las intervenciones concretas resultan más significativas ya que nos brindan más detalles sobre la forma de trabajar la integración con el medio.

Cuadro nº 31. –

Selección de las actuaciones realizadas para promover la integración entre entorno y beneficiarias/os.

Actuaciones concretas
<ul style="list-style-type: none"> • Visitas a entidades y recursos comunitarios. • Asistencia a eventos culturales, deportivos, etc. • Conocimiento de ONG, asociacionismo, etc. • Reuniones con recursos de empleos.
<p>Participar en todas y cada una de las actividades socioculturales de la localidad, integrándonos en los recursos que existen y utilizándolos para el beneficio de los usuarios (educación permanente de adultos, nuevo centro del conocimiento, universidad popular...)</p>
<p>Se han realizado diferentes trabajos para la comunidad a través del taller de carpintería, también se ha expuesto en diferentes “mercadillos” los productos realizados en dicho taller.</p>
<p>Acercamiento a asociaciones culturales y de tiempo libre, exposiciones, realización de cursos promovidos por otras entidades, realización de actividades culturales y el entorno actual.</p>
<p>Se trabaja más en el plano de la prevención que en el plano de la integración. Son jóvenes de los institutos del pueblo que están integrados en el mismo, con carencias educativas. Lo que necesitan es que tanto ellos mismos como el resto de personas que viven a su alrededor les perciban como personas constructivas. Con unas capacidades de creación y utilidad para la comunidad. En este intento, desde el proyecto, cuando se nos presenta la ocasión les hacemos participar en acciones que hagan mejorar su imagen de cara a la comunidad. Reparación de la ludoteca del pueblo, decoración de un salón de actos para una entrega de premios, realización de escaparates en tiendas del municipio.</p>
<p>En este sentido durante el año 2003 hemos participado en diferentes escenarios en los que hemos creído que es posible y necesario actuar para mejorar las posibilidades de integración de las personas que se encuentran con más dificultades.</p> <p>Para ello hemos desarrollado actividades a diferentes niveles y en distintos ámbitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- participando en foros, consejos, comisiones y grupos donde, partiendo de nuestro contacto con las problemáticas concretas, trasladar nuestros puntos de vista e influir en el desarrollo de la política social para que adapte lo mejor posible sus respuestas a las necesidades reales de las personas con las que trabajamos. (Se enumeran las actuaciones)

- 2.- participando como miembros y/o socios de diferentes redes, agrupaciones, confederaciones, movimientos de barrio y otras iniciativas sociales con la finalidad de participar en la dinamización y fortalecimiento del movimiento de la iniciativa social que trabaja por la mejora de las condiciones de ciudadanía. (Se enumeran las actuaciones).

Actuaciones genéricas

Encuentros, entrevistas, actividades lúdicas, etc.

Reuniones entre la entidad y responsables de empresas de la zona así como diversos agentes sociales.

Contactos con recursos y profesionales de la comarca.
Campaña de difusión de los talleres.

Reuniones agentes sociales y económicos del entorno (4 programas realizaron estas actuaciones).

Contactos individuales con empresas y autónomos.

26. ¿Cuáles son los aspectos que se tienen en cuenta, para analizar el grado de Integración Social?

Con este ítem se busca conocer qué indicadores emplean los programas para conocer el grado de integración social. Es conocida la dificultad que tienen las Ciencias Sociales en general, para construir instrumentos que permitan medir los fenómenos sociales como este, por este motivo es más enriquecedor saber como cada programa adapta y jerarquiza su propia batería de indicadores, para poder ir controlando la evolución de los procesos. Lo fundamental, en esta instancia es saber que ya hay programas que cuentan con indicadores probados mientras que otros los están buscando, el siguiente paso será generar una metodología que permita a los programas que trabajan en incorporación social, consensuar indicadores fiables contruidos a partir de experiencias probadas, esto sería un aporte muy importante para avanzar en el conocimiento social.

Según los datos recibidos, indicar que más del 70% de los programas están empleando algún criterio para saber que efectos producen sus intervenciones sobre las personas. El 85% de los programas hacen intervenir en la medición varias variables simultáneamente para abordar la noción de integración, el 15% sólo se centra en una variable, el acceso al empleo, por tanto no estarían midiendo el grado de integración social tal como se entiende en este Manual sino sólo el grado de integración laboral.

Por lo tanto, con este ítem se pueden aislar las variables que la mayoría de los programas participantes consideran intervinientes en el proceso de incorporación social y estas se presentan en el Cuadro N° 32, indicando también el número de programas que las aplican.

Cuadro N° 32.-

Valoración de las variables intervinientes en el proceso de integración social, para los programas participantes

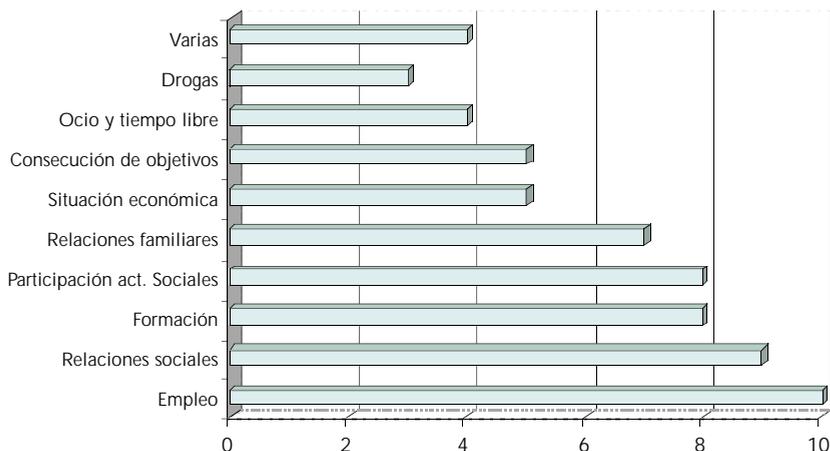
Variable*	N° de programas
Empleo	10
Relaciones sociales	9
Formación	8
Participación en actividades comunitarias (sociales, culturales, deportivas, solidarias.....)	8
Relaciones familiares	7
Situación económica**	5
Consecución de objetivos fijados durante el proceso de Incorporación	5
Ocio y tiempo libre	4
Drogas (relación con las drogas, consumo-recaídas...)	3
Experiencia profesional	2
Situación sanitaria	1
Situación judicial	1

* Tres programas proponían medir el " grado de satisfacción", no figura en la lista ya que no es una variable, se debe construir a partir de una selección de variables o indicadores como por ejemplo: el empleo, los amigos, la vivienda, la salud, etc.

** Dos programas indicaban "autonomía personal", que no corresponde a una variable sino que se construye por la suma de varias, por eso se consideró que por el contexto se podría incluir dentro de situación económica, contemplando básicamente aspectos vinculados con cobertura de las necesidades básicas.

Gráfico N° 19.-

Valoración de las variables intervinientes en el proceso de integración social, para los programas participantes



27. Teniendo en cuenta la respuesta anterior, podríais indicar aproximadamente el porcentaje de beneficiarias/os que participaron del Programa en el 2003 que hayan mejorado su grado de integración social.

A partir de las consideraciones hechas anteriormente sobre las dificultades para medir el grado de satisfacción, se consideró lo más apropiado consultar a los programas el porcentaje de beneficiarias/os que en términos generales han mejorado su situación en relación a la integración, y dado que no contamos con indicadores, se estableció que los datos obtenidos nos indican la “percepción” que cada programa tiene de la eficacia de sus intervenciones. Como ya se estableció con anterioridad la finalidad de este Manual no es juzgar ninguna acción, y por eso cabe decir que los porcentajes bajos no son sinónimo de ineficacia, sino por el contrario son sinónimo en todos los casos de un alto nivel de exigencia a la hora de autoevaluar las intervenciones, y muestran que las personas que se atienden en los recursos no han alcanzado los niveles de autonomía personal esperado por los equipos de profesionales.

Cuadro N° 33.-

Percepción de los programas sobre el grado de integración de las/os beneficiarias/os

Percepción	Porcentaje
ALTA (más del 80% de beneficiarias/os mejoraron su grado de integración)	42%
MEDIA-ALTA (entre el 79% y 51% de beneficiarias/os mejoraron su grado de integración)	16%
MEDIA (entre el 50% y 30% de beneficiarias/os mejoraron su grado de integración)	10%
BAJA (menos del 29% de beneficiarias/os mejoraron su grado de integración)	32%

8.- La intermediación laboral

28. ¿Habéis implementado últimamente acciones concretas para vincular el Programa de Incorporación Sociolaboral con el mundo empresarial. (SI/NO)
En caso afirmativo explicad brevemente las actuaciones realizadas

Este aspecto fue especialmente atendido en las Jornadas sobre Incorporación Sociolaboral realizadas por UNAD en mayo del 2005, y se resolvió incluir una recomendación específica en el documento La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas, que expresa:

“Debemos **acercarnos al mundo empresarial** para conocer sus demandas, fomentar su responsabilidad social corporativa en el ámbito social y abordar conjuntamente sus miedos y dificultades ante la contratación de las personas con problemas de drogas y su mantenimiento en el puesto de trabajo”.

En este mismo documento, también se hace un llamado a la responsabilidad social de la empresa: “El mundo empresarial: que ha de ejercer activamente su responsabilidad social (incluyendo entre sus resultados la rentabilidad económica versus rentabilidad social), eliminando el rechazo a personas que manifiestan abiertamente su drogodependencia o son “descubiertos en esta problemática”, generando alternativas de empleo creativas y rentables que se puedan realizar con

distintos niveles de exigencia y cualificación de los empleados, flexibilizar la dinámica laboral para permitir compaginarla con los tratamientos, aumentar su información sobre la drogodependencia (qué es la metadona, cómo son los tratamientos, qué es una persona en reinserción, etc.).”

Si bien es cierto que en el trabajo diario por abrir nuevos espacios para de la incorporación sociolaboral nos tropezamos con las resistencias y en muchas instancias, con el rechazo de los empresarios cuando conocen la historia de drogas del candidato a emplear, es este un ámbito que desde los programas de incorporación hay que atender con mucho profesionalismo y paciencia, para cambiar los prejuicios que siguen vigentes.

Este trabajo se debe realizar a lo largo de todo el proceso de incorporación, estableciendo contactos con las empresas con objetivos definidos como por ejemplo:

- informar al empresario sobre el trabajo que se realiza en el programa y la capacitación que tienen las personas que deseamos incorporar al mercado de trabajo;
- conocer la realidad laboral y los puestos de trabajo que esta demandando el mercado, para poder realizar la orientación laboral con mayor eficacia.
- conocer las necesidades del sector empresarial sobre el que se puede tener acceso, para establecer líneas de colaboración que sirvan a la larga como puente para la inserción de nuevos trabajadores.

El acercamiento al mundo laboral es una acción transversal que se debe realizar a lo largo de todo el proceso de incorporación, es una tarea específica que se debe abordar como un desafío fundamental para abrir el mercado de trabajo a las personas en situación de exclusión.

Los datos obtenidos, refuerzan las afirmaciones presentadas, ya que más de la mitad de los programas durante el 2003 no han implementado acciones concretas tendientes a relacionarse con el mundo empresarial, mientras que el 42% de los programas indican que sí las han realizado, la mayoría de estas acciones buscan establecer contactos puntuales con las empresas, específicamente con las del ámbito local donde se desarrolla el programa.

Cuadro N° 34.-**Selección de acciones para vincular los programas de incorporación sociolaboral con el mundo empresarial**

Acciones concretas para vincular los Programas con empresas
Contacto directo con empresas, empresarios y asociaciones de empresarios.
Contacto y reuniones con empresas de la zona, privadas y publicas. Planes integrales de empleo. Potenciando la intermediación laboral estando presentes en las ferias empresariales.
Entrevistas con empresarios de la zona para que se encarguen de la formación laboral.
Se han establecido contactos con ETTS para dar a conocer el programa y también con algunas empresas de diferentes sectores.
Contactos directos con empresas/ empresarios.
Acciones dispersas que se han hecho desde los Programas
A algunos usuarios se les da la oportunidad de que aporten un determinado capital y se hagan socios cooperativistas.
Participación en Mesas de empleo de carácter territorial.
Prospección de empresas públicas y privados

35. En el tiempo que lleváis trabajando en este área, ¿habéis publicado algún artículo o elaborado algún documento o material de difusión que permita dar a conocer vuestro trabajo? Por favor, adjuntar copias de todo lo que hayáis elaborado e indicad la difusión que se le dio.

Los resultados obtenidos muestran que son pocos los programas que pueden abarcar dentro de su trabajo la publicación de materiales, tan sólo 1 de cada 3 programas indica contar con algún material de esta índole. Obviamente, que para publicar es necesario, contar con recursos humanos y económicos, pero también es cierto que es importante para la labor de sensibilización que se debe hacer, poder contar con materiales de apoyo que puedan ser consultados por la población en general y en particular por las posibles personas beneficiarias/os

Lista de materiales de difusión producidos

Trípticos informativos, página web, charlas en diferentes estamentos y entidades (dos programas)
Folletos de difusión que se reparten a distintas entidades, usuarios de la asociación y en el Centro Cívico.
Memoria anual entregada para las instituciones públicas (tres programas) Guía de empleo (dos programas)
Distintas comunicaciones a congresos y jornadas. Material didáctico para la universidad (Master), publicaciones de artículos en distintas revistas.
En el boletín cuatrimestral de la asociación, damos cuenta de nuestras actividades.
Documentos donde se refleja nuestro trabajo.
Prospectos del servicio de intermediación laboral y tarjetas de visitas. Memoria del proyecto.

9.- Igualdad de oportunidades

29. ¿Qué porcentaje de varones y de mujeres beneficiarias/os participa actualmente del Programa?

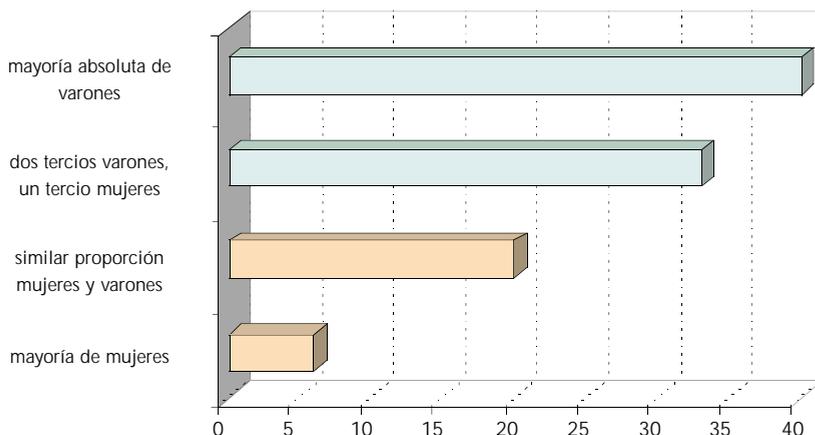
Teniendo en cuenta el derecho a la igualdad de oportunidades que tenemos todos los seres humanos, las cifras que se presentan en el Cuadro N° 35, hablan por si solas, y permiten sacar conclusiones, las que se analizarán en clave de criterio al final de este documento.

Cuadro N° 35.,

Distribución porcentual según sexos de las/os beneficiarias/os

Varones %	Mujeres %	
35	65	2 programas atienden más mujeres que varones
48	52	
3 Programas		7 programas atienden similar proporción de varones y mujeres
50	50	
53	47	
55	45	
55	45	
58	42	
61	39	
62	38	12 programas atienden 1/3 parte de mujeres y 2/3 partes de varones
65	35	
68	32	
6 programas		
70	30	
75	25	
75	25	14 programas atienden a más del 80% de usuarios varones, 6 de ellos sólo atienden varones
4 programas		
80	20	
85	15	
90	10	
95	5	
96	4	
6 programas		
100	0	

Gráfico N° 20.
Distribución porcentual según sexo de las/os beneficiarias/os



30. ¿Promovéis actualmente, alguna actuación que busque aumentar el número de mujeres que se benefician de vuestro Programa de Incorporación Sociolaboral? En caso afirmativo, explicad brevemente la acción.

El 42% de los programas que respondieron este ítem realiza “alguna” actuación para aumentar el número de mujeres, pero este porcentaje en realidad es aún menor si consideramos que los programas que no respondieron es por que no han realizado ninguna acción concreta, y en ese caso el porcentaje descendería a guarismos inferiores al 30%. En concreto, los números nos indican que hay mucho trabajo pendiente.

A continuación se presenta en el Cuadro N° 36 las acciones que se han ejecutado para conseguir el objetivo.

Cuadro N° 36.-

Actuaciones para aumentar la participación de mujeres en los programas.

Se tiene en cuenta en la planificación de las acciones formativas. Además existe un material didáctico para el manejo de Internet, diseñado especialmente para mujeres.
Visitas a empresas de acuerdo al perfil de las mujeres participantes en el proyecto Discriminación positiva en la selección de candidatos a ofertas de empleo.
Se han incrementado los contactos con Centro de Acogida de Mujeres Maltratadas, y Mujer 24 horas con un incremento en las derivaciones a nuestro recurso de empleo
Haciendo una campaña de difusión dirigida especialmente a mujeres.
<ul style="list-style-type: none"> • En los objetivos: provocando una mayor participación de mujeres, y en la consecución de los resultados desagregados por sexo. • Visitas a empresas de acuerdo al perfil de las mujeres participantes en el proyecto. • Discriminación positiva en la selección de candidatos/as a ofertas de empleo y acceso a programas formativos. • Puesta en marcha de programas de formación de acuerdo con el perfil y las demandas de las mujeres.
Acciones formativas específicas para mujeres

10.- La calidad y la opinión de las/os beneficiarias/os

**31. ¿Utilizáis algún sistema de mejora de la calidad?
(SI/NO).....
En caso afirmativo , indicad cuál.**

El 39% de los programas utilizan algún sistema de mejora de la calidad, los sistemas que se están aplicando se enumeran a continuación:

Cuadro N° 37.
Sistema de mejora de la calidad utilizados

Calidad total: EFQM. Lo aplican 6 programas
Cuestionario de calidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de actuaciones sistematizados. • Elaboración de una guía de recursos para la incorporación sociolaboral. • Adaptación del sistema de evaluación al proceso sociolaboral.
Estudio de calidad por parte de la Federación que integran
La evaluación continua, la evaluación final, la supervisión y contraste de los casos a través de las reuniones de equipo y en las reuniones de coordinación. Recientemente se realiza una supervisión de equipo.
Las reuniones de equipo donde se revisan dificultades, se aportan ideas se valoran mejoras... y las reuniones de supervisión de programas con la coordinadora.
Modelo de evaluación a diferentes niveles: de procesos, de resultados, de competencias profesionales, de satisfacción de profesionales

32. ¿Tenéis en cuenta la percepción /opinión de los beneficiarios? (SI/NO).....

En caso afirmativo, indicad de que manera lo hacéis.

33. ¿Miden la satisfacción de los beneficiarios? (SI/NO).....

En caso afirmativo indicad como lo hacéis.

El 89% tiene en cuenta la opinión /percepción de las personas beneficiarias, es el porcentaje con mayor índice de respuestas afirmativas, lo que indica que ya es un método adquirido por la mayoría, y que resulta eficaz por eso se aplica. Se diferencian dos actitudes que se presentan sintetizadas a continuación en el Cuadro N° 38.

Cuadro N° 38.-

Selección de respuestas sobre opinión / percepción beneficiarias/os

<p>Se recoge la opinión de las/os beneficiarias/os y se procesan las inquietudes recibidas</p>
<p>En todos los programas, se incluye un cuestionario de opinión del usuario/a que después se analiza, valorando las cuestiones a modificar, reforzar o eliminar del desarrollo de futuros proyectos.</p>
<p>Recogiendo las sugerencias de los usuarios y adaptando el proceso a las mismas.</p>
<p>Con entrevistas continuas para ver lo que opinan y su grado de satisfacción con las acciones realizadas. Se atiende a su opinión y percepción de necesidades aunque a menudo hay que reformularlas y trabajar con ellos estos aspectos.</p>
<p>Se recoge la opinión de las/os beneficiarias/os pero no se indica como se procesa</p>
<p>Los usuarios son partícipes de su mejora pidiendo opinión-cambios.</p>
<p>A través de escucharlos a ellos y a las familias así como el seguimiento del resultado del cuestionario sobre criterios de calidad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias. • Documento queja
<p>Escuchando sus comentarios.</p>

En lo relativo a conocer si se mide la satisfacción de las/os beneficiarias/os, se obtuvo un consenso bastante alto, el 70% de los programas lo hacen aplicando fundamentalmente herramientas de probada eficacia.

Cuadro N° 39.-

Herramientas usadas para medir satisfacción de beneficiarias/os

N° de prog.	Herramientas
7	Mediante un cuestionario que mide la satisfacción del usuario
3	Entrevistas periódicas o individualizada
3	Encuestas personalizadas al inicio y finalización del proyecto.
2	Encuesta anual de satisfacción de usuarios y empresas clientes. Recogida y análisis de los datos obtenidos. Se elabora un plan de mejora para el siguiente año.
2	A través de una encuesta que mide su grado de satisfacción y buzón de sugerencias En reuniones o incluso en encuentros informales.
	Escuchando las sugerencias de los usuarios y modificando el proceso en función de las mismas.
	Exploración individual.
	Encuesta de apoyo social percibido.
	Entrevista individual y reuniones con el colectivo.
	A través de encuestas y entrevistas con ellos.
	A través de escucharlos a ellos y familias así como el seguimiento de los resultados del cuestionario sobre criterios de calidad.

11.- Financiación

36. Completad el siguiente cuadro con datos del 2003

ORGANISMOS	Convenios o acuerdos firmados	Ayudas obtenidas
Unión Europea		
Gobierno Central		
Diputación Provincial		
Gobierno Autonómico		
Ayuntamiento		
Empresas Públicas		
Empresas Privadas		
Bancos y Cajas		
Universidades		
Otros		

La necesidad de diversificar las fuentes de financiación es hoy un imperativo para todas las entidades que trabajan dentro del ámbito social, para alcanzar la independencia económica y asegurar la continuidad de las intervenciones que ahora quedan supeditadas a la decisión de gobiernos o de técnicos externos que no siempre pueden evaluar la pertinencia del trabajo que realizan los programas.

Esta aspiración de poder contar con recursos económicos propios, es tan sólo una ilusión al observar los datos obtenidos, dónde una tercera parte de los ingresos para desarrollar los programas de Incorporación Sociolaboral, son aportados directamente por los Gobiernos Autonómicos. Nadie puede dudar que esto es razonable y lógico, ya que muchas o todas las intervenciones que se realizan desde las entidades son para cubrir necesidades sociales y el gobierno tiene responsabilidad en que se atiendan. Sin embargo, la dependencia económica que genera la forma de distribuir los recursos económicos que aplica la administración pública, en muchos casos dificulta la gestión de las entidades que deben planificar sus intervenciones sobre la incertidumbre de la continuidad y viabilidad, esta incertidumbre casi constante, no favorece a la estabilidad de los programas ni al clima de trabajo.

**Cuadro N° 40.-
Fuentes de financiación y porcentajes de participación**

Organismos	Porcentajes
Unión Europea	6.50%
Gobierno Central	6.11%
Diputación Provincial	4.70%
Gobierno Autonómico	76.30%
Ayuntamiento	3.55%
Empresas Públicas	
Empresas Privadas	
Bancos y Cajas	2.84%
Otros	
Total	100%

En concreto, considerando los datos obtenidos, el 76% de los ingresos para desarrollar los programas de incorporación sociolaboral, se han recibido de las Comunidades Autónomas, lo que indica la importancia que dicha administración le da a este tema, la Unión Europea colabora con un 6,50%, seguido por el Gobierno Central que coopera con el 6,11% .Pero los datos que interesa atender son los correspondientes a “empresas privadas” y “otros”, por que hacen referencia a otras posibles fuentes de financiación que habrá que empezar a pensar como comprometer.

Podrías explicar las particularidades más valiosas de vuestro Programa de Incorporación Sociolaboral.

.....
.....

Con este ítem se cerró el cuestionario y buscaba conocer “las fortalezas” de cada programa. Resultó especialmente alentador, descubrir detrás de las descripciones de esos aspectos particulares, el entusiasmo que ponen los profesionales en sacar adelante los programas, el convencimiento que los lleva a actuar y el afán por encontrar nuevas alternativas para problemáticas estructurales. En el Cuadro N° 40 se presenta una selección de las respuestas.

Cuadro N° 41.-

Selección de respuestas sobre características particulares de los programas.

- Es un recurso que desde la asociación ofrecemos al barrio, ya que carece de recursos públicos y privados que cuenten o informen sobre técnicas de búsqueda de empleos.
- Contamos con instrumentos muy sencillos y elaborados desde la entidad y adaptados a las características del barrio.
- Pretendemos mejorar y hacer llegar a las personas más desfavorecidas, que con motivación y constancia todo se puede mejorar.

El hecho de que el proceso de integración social laboral debe trabajarse conjuntamente con la abstinencia a drogas y que ambos deben ir juntos, desde el principio, pues uno no se logra sin el otro.

Un aspecto importante es también el prestar apoyo psicológico y seguir trabajando tras la obtención de empleo por parte del usuario. La adaptación al trabajo, administración del dinero, independencia de los padres, convivencia con la pareja... son acontecimientos no exentos de dificultades (de hecho, se trata de una etapa con bastante riesgo de recaída), en los que es importante un acompañamiento. Esta fase ambulatoria se prolonga lo más posible, se plantea como un mantenimiento a largo plazo.

- Se desarrolla en un espacio abierto, con lo que esto implica de cara al clima y la relación con el medio ambiente.
- Tiene un grado de flexibilidad aceptable.
- Las instalaciones permiten realizar distintas actividades – carpintería, agricultura, mecánica, reciclaje de papel e informática.
- Se pueden desarrollar tareas de educación ambiental.
- Se pueden integrar otros colectivos al programa.

Lo principal es la evaluación integral de las necesidades del usuario.

La motivación y seguimiento que se hace del usuario.

La participación del usuario en la toma de decisiones.

Control de abstinencia permanente en muchos casos la oferta de primer trabajo e integración en el mundo laboral.

- Relación directa con trato personalizado.
- Adaptación a necesidades del usuario.
- Variedad de servicios dentro de la misma entidad con profesionales especializados.
- Capacidad de derivación interna.

- Habernos abierto a otro tipo de población de difícil incorporación.
- Otras vías de financiación.
- Completar de una forma técnica el servicio de tratamiento.

Trabajo con personas privadas de libertad.- Pensamos que la labor de tutorías y acompañamientos (cuando es el caso de permisos de salidas, salidas puntuales) es el aspecto más valioso. Siempre, por supuesto después de un trabajo previo de formación mínima a través de los talleres de habilidades sociales y habilidades de búsqueda de empleo.

Es una parte del programa terapéutico de la CT y se realiza en un continuum, cuando uno sale del alta terapéutica de la CT, ya está vinculado a actividades laborales y sociales en su medio.

Las salidas de la CT se realizan con gran frecuencia y con la duración necesaria para que se lleven a cabo las actividades necesarias.

Es un programa mixto de empleo y formación, en él, los/as trabajadores/as participantes adquieren formación profesional y práctica laboral mediante la realización de obras o servicios de utilidad pública o interés social relacionados con nuevos yacimientos de empleos, posibilitando su posterior inserción laboral, tanto por cuenta ajena mediante la creación de proyectos empresariales o de economía social.

El proyecto plantea una doble actuación: el aprendizaje y la mediación y el trabajo en red de modo que se garantice la gestión de itinerarios individuales de aprendizaje permanente para personas en situación de exclusión.

Discriminación positiva en la selección de usuarias/os.

Facilitar a un sector de población concreto, un espacio donde poder estar, trabajar, crecer como persona, y plantearse qué quiere hacer con su vida, tras los fracasos en su etapa de estudiante.

Desde la perspectiva de la entidad la figura central de todo el proceso es la persona y nuestro principal instrumento la persona tutora.

Se trata de favorecer la iniciativa empresarial en un sentido amplio. No se pretende entregar un estudio de viabilidad bien encuadrado en un plazo más o menos breve al "cliente", sino de acompañarle en la elaboración de su estudio de viabilidad. Es este tipo de planteamiento el que hará posible que la persona que acude a nuestro recurso sea "el/la propietario/a" de su negocio más adelante. Si lo que se pretende es que lidere su empresa, deberá empezar liderando su estudio de viabilidad.

- Visión integral del proceso de incorporación socio-laboral
- Abordaje multidisciplinar

- Modelo de trabajo en red y coordinación institucional
- Labor de sensibilización y cambio de imagen social sobre las posibilidades de incorporación socio-laboral de este colectivo
- Hacer especial énfasis en los aspectos de la incorporación social y no hacer intervenciones exclusivas hacia la incorporación laboral
- Elaboración de instrumentos técnicos de trabajo para diagnosticar y desarrollar los aspectos motivacionales necesarios para la incorporación socio-laboral
- Atención a los usuarios como ciudadanos de pleno derecho.

Nuestros recursos se hallan dentro de los propios centros de tratamiento a personas con problemas de drogas. Es por tanto la proximidad una de sus características. Además, inicia el proceso desde la adquisición de hábitos prelaborales, da respuesta a personas que siguen programas de reducción de daños al no ser un impedimento la situación del consumo, facilita la colaboración entre profesionales de las drogodependencias y profesionales de la inserción laboral.

Se trabaja con gente que necesita apoyo y seguimiento continuo en sus tareas (por el cumplimiento de objetivos y valoración del rendimiento). Son personas con déficit personales y dificultades este proyecto les enseña a trabajar y mantener el trabajo. Se les acompaña y acoge pero también con firmeza se les pide rendimiento. En otro tipo de empleo normalizado no mantendrían su puesto de trabajo.

V.- ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS SEGÚN AJUSTE A CRITERIOS

Este apartado es una síntesis de todos los aspectos tratados hasta el momento, pero en clave de indicadores de Buenas Prácticas.

A continuación, se presenta la asignación de los criterios de selección de buena práctica para cada uno de los 37 ítems que componían el cuestionario. Hay que destacar que la correspondencia de un criterio a determinado ítem no es excluyente, pero para este estudio concreto, los ítems fueron elaborados específicamente para evaluar los criterios que figuran en el Cuadro N° 42.

Cuadro N° 42.-

Relación ítems/ criterios de selección de BUENA PRÁCTICA.

N° ítem	Criterio
1	METODOLOGÍA / INTEGRALIDAD /COHERENCIA/ DISCRIMINACIÓN POSITIVA
2	METODOLOGÍA /DISCRIMINACIÓN POSITIVA/ COHERENCIA
3	COHERENCIA
4	METODOLOGÍA / COMPLEMENTARIEDAD / DISCRIMINACIÓN POSITIVA
5	COHERENCIA / METODOLOGÍA
6	METODOLOGÍA
7	COHERENCIA/ SOSTENIBILIDAD
8	PARTICIPACIÓN / METODOLOGÍA / COHERENCIA/ TRANSFERENCIA
9	COHERENCIA/ SOSTENIBILIDAD
10	METODOLOGÍA
11	METODOLOGÍA
12	METODOLOGÍA
13	METODOLOGÍA
14	COHERENCIA/ SOSTENIBILIDAD
15	METODOLOGÍA / TRANSFERENCIA
16	METODOLOGÍA/ INTEGRALIDAD
17	METODOLOGÍA
18	METODOLOGÍA/ INTEGRALIDAD



19	METODOLOGÍA
20	METODOLOGÍA
21	COHERENCIA / SOSTENIBILIDAD
22	SOSTENIBILIDAD / METODOLOGÍA
23	METODOLOGÍA
24	INTEGRALIDAD / METODOLOGÍA/ COMPLEMENTARIEDAD
25	COHERENCIA / SOSTENIBILIDAD /PARTICIPACIÓN / INTEGRALIDAD
26	COHERENCIA/ SOSTENIBILIDAD / INTEGRALIDAD / METODOLOGÍA
27	COHERENCIA / SOSTENIBILIDAD / INTEGRALIDAD / METODOLOGÍA
28	COHERENCIA/ SOSTENIBILIDAD / COMPLEMENT./ INTEGRALIDAD / METODOLOGÍA
29	COMPLEMENTARIEDAD/ PERSPECTIVA DE GÉNERO/ DISCRIMINACIÓN POSITIVA
30	PERSPECTIVA DE GÉNERO/ INTEGRALIDAD / METODOLOGÍA
31	SOSTENIBILIDAD / METODOLOGÍA
32	PARTICIPACIÓN/ COHERENCIA / SOSTENIBILIDAD/ METODOLOGÍA
33	PARTICIPACIÓN / COHERENCIA / SOSTENIBILIDAD/ METODOLOGÍA
34	COMPLEMENTARIEDAD / METODOLOGÍA
35	TRANSFERENCIA
36	COMPLEMENTARIEDAD
37	INNOVACIÓN

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA: que existan procedimientos explicitados para la consecución de los objetivos preestablecidos del programa, que atiendan todas las fases del proceso de incorporación sociolaboral.

El 70% de los ítemes tienen relación directa con profundizar sobre la metodología que emplean los programas, esto nos ha permitido confrontar respuestas, para conocer si se está actuando sobre fundamentos científicos, basados en la experimentación y sistematización de los métodos ajustados a los objetivos.

La metodología en sí misma es, la formalización de las acciones y allí radica su importancia. Cuando se construyen y aplican metodologías, se esta en el camino de la comprobación, por tanto se inicia una etapa de maduración de los procesos, se cuenta con la suficiente información como para establecer ciertas pautas a cumplir de una determinada manera.

Con los ítemes vinculados a este criterio se pretendía conocer esa forma de hacer, que los programas han ido incorporando, permitiendo saber qué aspectos metodológicos se aplican y de qué forma lo hacen.

De los resultados obtenidos, hay consenso del 100% de los programas en entender que la incorporación sociolaboral es un proceso, que se puede descomponer en fases, dinámicas y sistémicas. Las fases o etapas reconocidas, con altos índices de aceptación por todos los programas son: acogida, evaluación diagnóstica, compromiso y formalización del plan de acción, acompañamiento (seguimiento), incorporación al mercado, intermediación laboral e inserción en la comunidad.

La herramienta considerada por el 70% de los programas como idónea para apoyar el proceso de incorporación, es el itinerario personalizado, sin embargo no hay una visión homogénea y estructurada de cómo se debe construir, mientras que todos los programas le asignan importancia a: la acogida, el diagnóstico y el seguimiento, no hay acuerdo en el modo de considerar la elaboración y formalización del plan de acción, el compromiso y la evaluación.

Se observa por tanto, analizando las respuestas, que del punto de vista metodológico los programas tienen elaborados los métodos de las intervenciones relacionadas con la acogida, el diagnóstico y algunos aspectos del seguimiento, mientras que sobre la formalización y evaluación no hay aún, una visión homogénea ni métodos definidos para

abordarlas.

No se percibe con claridad, la existencia de metodologías creativas para intervenir con el entorno, ni con el mundo empresarial, ni en el ámbito de la participación activa de las personas beneficiarias.

Se están introduciendo en varios programas, métodos para comenzar a trabajar la noción de calidad.

En lo referente a la organización interna, se aplican metodologías tendientes a ordenar y sistematizar la forma de trabajo con equipos multidisciplinares de profesionales.

De la sistematización de toda la información recibida en cuanto a la aplicación de metodología, se puede distinguir que :

- el 42% de los programas realizan su trabajo aplicando metodologías propias o estandarizada ajustadas a los objetivos específicos, en todos las instancias reconocidas del proceso de incorporación sociolaboral, es decir que aplican parámetros metodológicos en :
 - todas las fases del acompañamiento (incluida la construcción de itinerario) ,
 - el trabajo del equipo de profesionales,
 - las acciones concretas dirigidas a la mejora de la integración con el entorno,
 - la participación de las personas beneficiarias,
 - la construcción y/o aplicación de indicadores de calidad y de satisfacción,
 - el empleo de protocolos,
 - la intermediación sociolaboral, considerando especialmente las intervenciones tendientes a actuar sobre la realidad del mundo empresarial.

- el 33% de los programas emplea una metodología definida en el proceso de acompañamiento directo con las personas beneficiarias, pero no emplean aún métodos sistematizados para actuar en el ámbito comunitario ni en el ámbito empresarial.

- el 11% de los programas indica haber comenzado a trabajar durante el 2004 y por tanto están recién en una etapa de búsqueda y ajuste de métodos.

- el 14% restante de los programas no respondió todos los ítems, referidos a metodología, por lo tanto se puede deducir que no la trabajan de forma sistemática.

Se considera una **BUENA PRÁCTICA**, que todo el proceso de incorporación sociolaboral se ajuste a **parámetros metodológicos reconocibles**, por lo tanto se puede afirmar que **15 programas (el 42%), trabajan según dicho criterio** en todas las instancias.

INTEGRALIDAD

INTEGRALIDAD: que considere a cada persona de forma integral, por lo tanto la acción debe estar centrada en abordar todas las variables que puedan intervenir para facilitar el proceso de incorporación.

Se analizó este criterio desde la perspectiva que se plantea en el Documento Marco: “Por tanto, la incorporación social de estas personas exige una intervención integral, que incida en todos los ámbitos de su vida: personal, relacional, familiar, educativo, sanitario, formativo, laboral, jurídico-penal,... Y, si la incorporación social implica la mejora de la situación de partida, es necesario desarrollar actuaciones que faciliten que muchas de las personas con las que trabajamos tengan cubiertas sus necesidades básicas e incidir, paralelamente, sobre las causas que generan las situaciones de exclusión (...). (...)En ese sentido, tenemos que actuar como **agentes generadores de cambio** en nuestra propia comunidad, analizando, clarificando e incidiendo sobre las causas que provocan la exclusión.

Asimismo, la incorporación social conlleva una obligada **intervención sobre el medio social** en que se desenvuelve la persona con problemas de drogodependencias”³⁵.

Por tanto, esta visión integral se debe ver reflejada desde el primer momento a través de los objetivos, que buscarán abordar los aspectos que hagan posible la mejora en la calidad de vida de las personas en situación de exclusión o con problemas de droga. Este enfoque integral debe abarcar todos los ámbitos donde las personas se desarrollan, por este motivo los programas no pueden sólo centrarse en un ámbito o aspecto, por lo tanto no deben concentrar todos los esfuerzos en que cambie la/el beneficiaria/o, sino también el entorno.

A partir de los ítemes propuestos en el cuestionario, es posible diferenciar, tres ámbitos sobre los que se debería actuar para que el proceso de incorporación sociolaboral pueda ser considerado completo, y estos son: el personal, el social y el empresarial. Combinando los resultados de las respuestas obtenidas en los ítemes, se ha identificado que :

- el **72%** de los programas (26) presenta sus **objetivos con una visión integral de la persona**, pero tan sólo el 30% incorpora en la definición de los objetivos acciones concretas referidas al ámbito social y

³⁵ La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos. UNAD. 2005.

empresarial.

- el **28%** de los programas (10) proponen los **objetivos desde una perspectiva parcializada**, que se visualiza en la forma de expresar los objetivos, centrando la acción básicamente en “dotar de formación” o “capacitar”, estas expresiones inducen a pensar que si se logra cambiar determinada capacidad en la persona, el problema de la incorporación sociolaboral desaparecería. Este tipo de planteamiento, además de implicar una visión fraccionada de la personas, lleva a concentrar toda la responsabilidad de la situación de exclusión en las personas que la padecen, no siendo este un posicionamiento compartido por todas las entidades que integran UNAD.

Considerando ahora, sólo el 72% de los programas cuyos objetivos contemplan una visión integral del proceso de incorporación sociolaboral, observamos que:

- el **100%** de los programas que trabajan desde una visión integral (26) la abarcan **sólo desde la perspectiva personal**, es decir que cuidan todos los aspectos referidos al respeto por la/el beneficiaria/o, la participación, las opiniones, las necesidades, la empatía... interviniendo básicamente con o sobre la persona beneficiaria,
- el **42%** (15 programas) tienen en cuenta actuaciones puntuales sobre el **entorno social** donde se desarrolla la vida de las personas que desean incorporarse,
- el **28%** (10) de los 26 programas cuyos objetivos respetaban la visión integral, trabajan por transformar los tres ámbitos directamente involucrados en el proceso : **el personal, el social y el empresarial**, buscando cambiar las estructuras que siguen reproduciendo la exclusión.

Se considera una **BUENA PRÁCTICA** dentro del proceso de incorporación sociolaboral, que las intervenciones se desarrollen desde una visión integral de la persona, teniendo en cuenta tanto el ámbito personal de las/los beneficiarias/os, como el ámbito social y el empresarial, por tanto se puede afirmar que **10 programas (el 28%), trabajan según el criterio de integralidad.**

COHERENCIA y SOSTENIBILIDAD

De acuerdo al enfoque del estudio, se analizan los siguientes criterios de forma conjunta.

COHERENCIA: que exista adecuación de las acciones al objetivo, medido en “resultados”, teniendo siempre presente que la realidad social e individual es dinámica.

SOSTENIBILIDAD: que produzca un impacto social tangible, positivo y duradero, medido en la mejora de la calidad de vida de las/os beneficiarias/os así como en la forma de trabajo de los equipos de profesionales.

Se ha considerado la coherencia en su sentido más amplio, no sólo medida en resultados cuantitativos, sino en la conexión y cohesión que existe dentro del sistema estudiado, por que, un aspecto fundamental de una buena práctica es la ausencia de fracturas dentro del proceso. Desde esta visión amplia, el criterio de coherencia tiene varios ítems del cuestionario en común con el criterio de sostenibilidad y por este motivo, se decidió analizarlos conjuntamente.

Se profundizó el estudio de estos criterios desde el cumplimiento de cinco condiciones:

1. **Coherencia entre los objetivos, los requisitos de acceso a los programas, los aspectos que se tienen en cuenta en la construcción de los itinerarios y del acompañamiento y los indicadores del grado de integración social**, buscando conocer si los principios y valores planteados en los objetivos son los orientadores a lo largo de todo el proceso. Se identificaron dos lineamientos orientadores en los 36 programas, uno que hace hincapié en aspectos conductuales y otro que lo hace sobre aspectos motivacionales. Partiendo de la libertad de elección que cada entidad tiene para definir la ideología y los lineamientos que rigen sus intervenciones, **no corresponde** hacer ningún tipo de valoración sobre la elección realizada. Sin embargo, **es posible “objetivar”** si los lineamientos orientadores son siempre tenidos en cuenta, es decir que existe coherencia entre lo que exigen para el ingreso y lo que se va valorando durante el proceso. De este análisis se puede afirmar que sí existe coherencia

en los lineamientos, ya que el 56% de los programas que definen como requisitos fundamentales los motivacionales, así como el 44% que fija sus prioridades en aspectos conductuales, lo hacen a lo largo de todo el proceso, desde los requisitos para el ingreso hasta la evaluación final.

2. Coherencia y sostenibilidad medida en resultados cuantitativos, donde se obtuvieron los siguientes datos:
 - según la cantidad de personas que encontraron empleo, se ubicó el promedio en el 41%, cabe destacar que este promedio se calculó sobre los 23 programas que brindaron la información, con una dispersión muy elevada (14-90), encontrando la moda estadística en 30.
 - según la percepción de mejora de la integración sociolaboral que tienen los programas sobre las/los beneficiarias/os, se ubicó el promedio en 58%, calculado sobre los datos de 15 programas, con una dispersión muy alta (18-100), encontrando la moda estadística en 80.

Del análisis de estas cifras, decir que la percepción que se tiene desde los programas, es mejor que los resultados cuantitativos obtenido en número de empleos, diferencia que se justifica ya que los resultados de la percepción de los programas es subjetiva y además se dirigía a evaluar la incorporación social mientras que en segundo caso la medición es objetiva y mide estrictamente la obtención de empleo.

Sin embargo hay que destacar que la condición que se toma en cuenta al evaluar la buena práctica, incluye los datos sobre los programas que miden ambos resultados, en esta instancia no interesa saber cómo lo hacen (esto se ajusta a metodología), sino simplemente saber que lo están haciendo y por lo tanto pueden contrastar resultados y objetivos.

3. **Coherencia medida en la participación que se les asigna a las/los beneficiarias/os en el proceso de incorporación**, relacionada con cuatro ítemes, participación en el diagnóstico, construcción y formalización del itinerario, la consideración del grado de satisfacción y la opinión de las personas.
4. **Coherencia y sostenibilidad referida a las/os profesionales que participan en el desarrollo de los programas**, se consideraron cinco ítemes, capacitación, trabajo que desarrollan, dedicación (en horas) y formación continua. El ítem considerado discriminante

corresponde al referido a la formación continua, que hizo fluctuar las cifras del 80% de programas al 44%.

5. **Sostenibilidad medida en la aplicación de sistemas de mejora de la calidad reconocidos.**

Concretando, los criterios de coherencia y sostenibilidad se abordaron desde el cumplimiento de las cinco condiciones, obteniendo como resultado:

- **coherencia en los lineamientos orientadores** a lo largo de todo el proceso, condición cumplida por **33 programas (92%)**,
- **coherencia y sostenibilidad medida en resultados cuantitativos**, condición atendida por **15 programas (42%)**,
- **coherencia en relación a participación de las/os beneficiarias/os**, condición cumplida por **21 programas (58%)**,
- **coherencia y sostenibilidad referida a la labor y atención al equipo de profesionales**, condición atendida por **16 programas (44%)**.
- **Sostenibilidad**, medida en la aplicación de algún sistemas de calidad reconocido, condición cumplida por **14 programas (39%)**.

Al cruzar los datos correspondientes al cumplimiento de las cinco condiciones, se obtienen los programas que ajustan sus actuaciones al criterio de coherencia y sostenibilidad.

Se considera una **BUENA PRÁCTICA**, que el proceso de incorporación sociolaboral cumpla con el **criterio de coherencia y sostenibilidad** referidos a los lineamientos orientadores, a los resultados, a la participación de las/os beneficiarias/os y a la labor de las/os profesionales, por lo tanto se puede afirmar que **13 programas (el 36%), trabajan según dichos criterios.**

DISCRIMINACIÓN POSITIVA

DISCRIMINACIÓN POSITIVA: que busca debilitar los factores que provocan situaciones de exclusión, las actuaciones se deben concentrar sobre aquellas personas destinatarias a las que afectan de forma más intensa las situaciones de discriminación y desigualdad en el mercado laboral.

En diversos documentos publicados por el Fondo Social Europeo, se habla de este criterio como **“Concentración”**, y es considerado como un aspecto relevante a la hora de seleccionar los proyectos sociales a subvencionar: “Concentración: se valorará si los proyectos centran su actividad en las situaciones de discriminación y desigualdad más acusadas en el territorio o sector, y si explican claramente los métodos de captación y selección de las personas que sufren en mayor medida tales actuaciones”³⁶.

A partir de este enfoque y dándole especial importancia al primer párrafo de la definición: “debilitar los factores que provocan las situaciones de exclusión”, se consideró que cinco ítems eran los directamente vinculados a este criterio y son los que identifican los objetivos, la captación y selección de la población beneficiaria, y la atención específica a la temática de igualdad de oportunidades.

Los resultados obtenidos, permiten afirmar que el **72% de los programas (26)** concentran sus actuaciones en atender a las personas más **afectadas por las situaciones de exclusión y/o con problemas de droga**, facilitándoles a todas estas personas el acceso a los programas, evitando burocracia. De este 72%, el **61% (22 programas)**, además de trabajar para debilitar los factores de exclusión, realizan intervenciones directamente vinculadas a **la mejora de oportunidades laborales específicamente para mujeres y jóvenes**.

Se considera una **BUENA PRÁCTICA**, que el proceso de incorporación sociolaboral cumpla con el **criterio de discriminación positiva**, que se visualiza a través de intervenciones dirigidas a debilitar las situaciones de exclusión y mejorar las oportunidades laborales, por lo tanto se puede afirmar que **22 programas (el 61%)**, trabajan según dicho criterio.

³⁶ Guía para la presentación de proyectos EQUAL. 2da. convocatoria. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Fondo Social europeo. 2004.

PARTICIPACIÓN

PARTICIPACIÓN: que implique a los actores en el diseño, implementación y/ o evaluación de la práctica mediante procedimientos y/ o mecanismos que fortalezcan y establezcan nuevos vínculos y redes comunitarias.

Este criterio está estrechamente vinculado al papel que hoy debe asumir el beneficiaria/o como protagonista de su proceso de incorporación.

Dejando momentáneamente de lado el enfoque tradicional, se puede afirmar que la mayoría de las entidades que trabajan en el área social conciben a **la persona con problemas de drogas o en situación de exclusión social**, como el sujeto activo que debe participar del análisis y del diseño del plan de acción, y es en definitiva **quien asume la responsabilidad de sacar adelante su nuevo proyecto de vida**. Es importante tener en cuenta que esta nueva estrategia, implica una relación diferente de la persona con: el recurso, las/os profesionales y el entorno.

“Se trabaja con un conjunto de principios y valores de dignidad y respeto a la diversidad que sitúan a la persona como elemento central de una relación igualitaria y participativa. El papel de los profesionales es el de acompañar un proceso donde es la persona quien marca sus metas. Desde el **modelo de acompañamiento** es la persona quien protagoniza su propio proceso de cambio, basándose en la información, análisis, orientación y evaluación que obtiene de su relación con los y las profesionales³⁷ .

Este enfoque exige una adaptación por parte del equipo profesional pero fundamentalmente una **nueva forma de hacer por parte de los programas**. De los resultados obtenidos, cabe hacer una primera observación general y es la percepción de que aún son los programas los “conductores” del proceso de incorporación sociolaboral, cuando deberían ser tan sólo puntos claves de referencia en dicho proceso. Se perciben aún latentes actitudes paternalistas y ausencia de planteamientos de cambio.

Para abordar el criterio de participación se tuvo en cuenta la información de nueve ítemes, referidos a la consideración que tiene el programa del beneficiaria/o, analizando puntualmente :

- los aspectos que se priorizan en la acogida y el diagnóstico,
- los métodos y herramientas que se emplean para informar,
- a documentación que se le entrega a lo largo del proceso como

³⁷ La Incorporación Sociolaboral de las personas con problemas de drogas. Redefiniendo nuestros planteamientos. UNAD. 2005.

- constancia de las responsabilidades y derechos que se asumen,
- el papel que se le asigna en la construcción del itinerario y fundamentalmente en la evaluación final,
- el valor que se le dan a sus opiniones y sugerencias.

A partir de los datos recogidos se puede afirmar que:

- **25 programas (70%) priorizan en la acogida y el diagnóstico, aspectos relacionados con el respeto por la persona**, la escucha activa para conocer principalmente las necesidades, las capacidades y la motivación y buscar las formas de orientar el proceso.
- **Los 36 programas** emplean la **comunicación oral** como forma de transmitir la información a las/os beneficiarias/os. Pero, partiendo de una visión maximalista, se considera que las personas **tienen que tener la posibilidad** de consultar cuando desean la información de forma escrita. Desde esta perspectiva, se buscó saber que otras herramientas apoyan la trasmisión oral, obteniendo que el 30% de los programas (11) entregan algún tipo de material impreso a las/os beneficiarias/os.
- **9 programas (25%)** entregan **documentación** que puede servirle a la/el beneficiaria/o como **constancia de las responsabilidades y derechos que asume** al participar el recurso de incorporación sociolaboral.
- **16 programas (44%)** describen en sus respuestas el papel protagónico de la persona beneficiaria en la construcción del itinerario y fundamentalmente en la evaluación.
- **21 programas (58%)** indican que **reciben las opiniones** de las/os beneficiarias/os, las **procesan**, las **evalúan** y las **aplican** cuando corresponde.

Al cruzar los datos sobre los que cumplen las cinco características expuestas, se obtuvieron los programas que están atendiendo el indicador de participación en su trabajo.

Se considera una **BUENA PRÁCTICA**, la aplicación del **criterio de participación** durante el proceso de incorporación sociolaboral, cuando se evidencia la consideración de las/os beneficiarias/os como protagonistas informados y responsables de las decisiones que han contraído, por lo tanto es posible afirmar que **9 programas (25%)** ajustan sus intervenciones a este criterio.

PERSPECTIVA DE GÉNERO

PERSPECTIVA DE GÉNERO: que supone garantizar la participación de todas las personas en el mercado de trabajo, buscando la igualdad de oportunidades entre mujeres y varones, se deberá prestar especial atención a este aspecto ya que se considera que aún los recursos no cubren las necesidades de las potenciales beneficiarias. Se valorará especialmente los medios usados para la captación de beneficiarias.

“ El principio de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres constituye la garantía de que mujeres y hombres puedan participar en diferentes esferas (económica, política, social, toma de decisiones...) y actividades (empleo, educación...) sobre bases de igualdad y equidad. Se refiere a la necesidad de corregir las desigualdades sociales y toda barrera sexista y discriminatoria directa o indirecta”³⁷ . Este principio debe guiar hoy en día la investigación, para poner en evidencia datos que muestren que **la droga también es un tema que afecta a las mujeres**. Existe el prejuicio social que las mujeres no consumen de la misma manera que los varones, es una percepción aceptada por la sociedad, pero sin comprobación científica. Los datos, como hoy se siguen distribuyendo, muestran una masculinización de la problemática de la droga, sin embargo hacen sospechar que siguen **invisibilizando una realidad femenina que se mantiene aún puertas adentro de los hogares**.

Lo cierto es que la realidad de la mujer con problemas de droga es **más marginal y estigmatizada** si cabe, que la de los varones, sufren mayor rechazo familiar, alejándose de las redes de apoyo, la visión de sí mismas es más negativa, son más vulnerables a las enfermedades asociadas al consumo, lo que supone un mayor deterioro físico y psicológico, si a esto le sumamos que la precariedad económica es mayor, que la falta de oportunidades de trabajo se acentúa, que en pocos recursos especializados se las considera y que el conjunto de la sociedad les ofrece menos comprensión, nos estaríamos acercando a la realidad que una mujer con problemas de droga vive hoy en día.

Enfrentados a esta realidad, los resultados que se obtuvieron de los 36 programas acusan recibo de que hay mucho trabajo pendiente.

Concretamente, dos ítems abordaban este criterio, uno nos permitió conocer el porcentaje de población según sexo que durante el 2003

38 La perspectiva de género en proyectos EQUAL de inserción. Guía práctica de aplicación. EQUAL. 2004.

participó de programas de incorporación sociolaboral y el otro, buscaba sondear medidas específicas de acciones positivas y mainstreaming³⁸ de género.

Los datos obtenidos indican que de los 36 programas que participaron, en **el 61% de los mismos (22), participan mujeres**, ninguno de los programas trabaja sólo con beneficiarias, mientras que el 17% trabaja sólo con beneficiarios varones. El promedio de beneficiarias de los 22 programas nos indica que **3 de cada 10 personas atendidas son mujeres**. Pero si analizáramos el promedio obtenido de los 22 programas, y lo dividiéramos entre los 36, obtendríamos que el promedio es de 2 mujeres cada 8 varones.

Cabe destacar, el esfuerzo que realizan los programas por abordar la perspectiva de género entre sus prioridades, observando como 8 programas cuentan con una distribución paritaria entre mujeres y varones.

En cuanto al enfoque integrado de género, decir que se sondeo el aspecto más básico de dichas medidas y el resultado no ha sido favorable, **el 25% de los programas (9)** promueven actualmente **actuaciones para aumentar el número de mujeres**. Habría además que recordar que muchos programas no trabajan sólo con personas con problemas de droga, sino en situación de exclusión, lo que permite sospechar que las cifras que estamos analizando serían inferiores si desagregáramos los datos entre beneficiarias/os que acuden específicamente por problemas de droga de aquellos que padecen situaciones de exclusión en general.

Se considera una **BUENA PRÁCTICA**, dentro del proceso de incorporación sociolaboral el trabajar desde una **perspectiva de género**, adaptada a un enfoque integrado de género que no sólo facilite el acceso de mujeres a los programas sino que busque activamente la participación de ellas, por lo tanto se puede afirmar que **9 programas (el 25%)**, trabajan según dicho criterio.

39. O enfoque integrado de género, cuyo objetivo es superar obstáculos específicos de género para la participación equitativa de varones y mujeres y diseñar medidas generales teniendo en cuenta la igualdad de Oportunidades, extraído de "Mainstreaming o Enfoque integrado de Género, manual de Aplicación en proyectos de Empleo., LIKaDI 2002, p.59.

COMPLEMENTARIEDAD

COMPLEMENTARIEDAD: que implica garantizar la optimización de recursos existentes, analizando los planes y estrategias de desarrollo de recursos humanos y/ o mejora del mercado laboral de su territorio o sector, con el fin de planificar un programa de trabajo que complemente dichos planes o políticas. Este criterio pretende asegurar que se incida realmente en ámbitos de actuación no cubiertos por las políticas generales de empleo existentes.

Siendo la definición tan clara, sólo es necesario profundizar en el análisis, el mismo se hizo a partir de cinco ítemes, obteniendo como resultado los siguientes datos:

- **20 programas (55%)** reciben beneficiarias/os derivados de otros recursos públicos o privados,
- **18 programas (50%) cuentan con protocolos y convenios** de derivación con otras entidades y programas, y cuando las personas finalizan el itinerario sin encontrar empleo son vinculadas con otros programas o recursos, es decir que ya se percibe un incipiente trabajo en red,
- **15 programas (42%) implementan estrategia empresariales** para generar nuevas fuentes de trabajo en órbitas no atendidas en las políticas públicas,
- los datos relativos a la financiación indican que los **22 programas** que respondieron este ítem reciben el 97% de fondos **públicos**, siendo sólo 7 los programas que cuentan con ayuda de Bancos o Cajas de ahorro, proporción pequeña que representa sólo el 2,84% del total, que perciben los 22 programas. Teniendo en cuenta la omisión de datos económicos, este aspecto no se consideró fiable para ser contemplado como parte del análisis del criterio de complementariedad. Sin embargo, cabe indicar como recomendación la necesidad de obtener fuentes de financiación diversificadas para asegurar la subsistencia de los programas.

Se considera una **BUENA PRÁCTICA**, dentro del proceso de incorporación sociolaboral el trabajar bajo el criterio de complementariedad, garantizando la optimización de los recursos, evitando duplicar esfuerzos y costes, desde esta visión se puede afirmar que **14 programas (el 39%)**, trabajan según dicho criterio.

TRANSFERENCIA

TRANSFERENCIA: que comparta y difunda las experiencias ensayadas para que se incorporen a las políticas relacionadas con el mercado de trabajo. Dichas experiencias deberán servir de referencia a la propia entidad y a su vez podrán ser exportables y adaptables a otras entidades y realidades.

Para que sea posible la trasmisión de las experiencias se ha considerado como fundamental el contar con registros escritos que permitan recordar, analizar, comparar y difundir datos y experiencias acumuladas o sistematizadas según corresponda.

Este criterio se evaluó con tres ítemes: dos que hacen referencia a llevar registros escritos y uno que busca conocer los materiales de tipo bibliográfico que se han producido.

Del estudio de resultados se dedujo que :

- **27 programas (75%) llevan registros escritos de sus actuaciones,** documentación que puede ser usada como material consultivo frente a nuevas situaciones, justificar la evolución del recurso y ser siempre un testimonio vivo de las intervenciones,
- **12 programas (33%) han publicado** algún artículo o elaborado algún documento o material de difusión.

Se considera una **BUENA PRÁCTICA**, dentro del proceso de incorporación sociolaboral recoger y sistematizar las experiencias de las intervenciones realizadas para facilitar la trasmisión de los conocimientos adquiridos, por lo tanto se considera que **12 programas (33%),** trabajan ajustando sus acciones al **criterio de transferencia.**

INNOVACIÓN

INNOVACIÓN: que aporte nuevas soluciones o soluciones diferentes a las ya existentes. las mismas pueden referirse a los objetivos, a las poblaciones destinatarias, al modelo de organización, a sus mecanismos de gestión y prestación de servicios y a los métodos e instrumentos utilizados en la ejecución de sus actuaciones.

Para abordar este criterio se analizaron en profundidad: los objetivos, la población a quien se dirigen las intervenciones, todos los aspectos metodológicos que se aplican, las medidas concretas relativas al entorno y especialmente destacar el último ítem del cuestionario que aborda los esfuerzos que hacen las entidades para que su trabajo sea cada día más eficaz y eficiente.

Del estudio destacamos aspectos innovadores en:

- **la creación de metodología específica** aplicable a los recursos de incorporación sociolaboral para personas con problemas de droga,
- **la introducción del trabajo en red,**
- **la elaboración de instrumentos de trabajo** y adaptación de los mismos a realidades concretas,
- **la utilización de espacios no formales** para desarrollar procesos de formación e incorporación, facilitando el desarrollo de otros vínculos con la naturaleza y la sociedad,
- **la búsqueda de una mayor participación de las/os beneficiarias/os,**
- **la adaptación de los programas** a poblaciones con problemáticas diversas y nuevas dentro del territorio español (ejemplo emigrantes).

En total 18 programas (50%), han introducido algún aspecto innovador en sus intervenciones.

Se considera una **BUENA PRÁCTICA**, dentro del proceso de incorporación sociolaboral introducir propuestas innovadoras que permitan avanzar en la búsqueda de soluciones para mejorar la calidad de vida de las personas con problemas de droga o de exclusión social, por lo tanto se puede afirmar que **18 programas (el 50%)**, trabajan según el criterio de **innovación**.

VI.- A MODO DE SÍNTESIS

- El 100% de los programas cuentan con objetivos definidos, 2 de cada 3 programas centran específicamente sus actuaciones en intervenciones directas sobre las personas con problemas de droga o de exclusión, mientras que 1 de cada 3 programas aborda la problemática desde más de un ámbito de actuación.
- El 56% de los programas (20), atienden problemáticas vinculadas a la exclusión social integrando mujeres, parados de larga duración, población inmigrante, jóvenes..., mientras que el 44% de los programas atienden específicamente a personas con problemas de droga.
- En el 53% de los programas, no se exige la abstinencia como condición obligada para ingresar al programa, mientras que en el 47% restante, sí se exige abstinencia.
- El 38% de los programas requiere condiciones para el ingreso a los programas del ámbito conductual (no faltar, cumplir normas,...), mientras que el 62% centra las condiciones en aspectos vinculados a motivación.
- El 100% de los programas, cuenta con equipos de profesionales formados en diversas disciplinas, con buenos niveles de capacitación profesional, el 72% de las personas que trabajan en los programas son: educadores o trabajadores sociales, maestros, pedagogos, psicólogos..., y son ellos los responsables del 70% de las horas trabajadas en los recursos. En cuanto a la formación continua, el 44% de los programas han favorecido la asistencia de algún miembro de sus equipos a cursos con una duración superior a 20 horas curriculares.
- Los 36 programas de incorporación cuentan con un total de 144 profesionales que trabajan 3.048 horas, de estos datos obtenemos una media de 4 trabajadores por programa, con una carga horaria de 21 horas por persona.
- En relación a la organización interna del trabajo el 70% de los programas mantienen una frecuencia de reuniones semanales. Los principales temas que los convocan son: el seguimiento de las/os beneficiarias/os, la evaluación y temas referidos a la gestión. El 70% de los programas lleva registros escritos de las reuniones de equipo y

tienen una forma establecida de difundir las decisiones que se toman, ya sea a través de un/a encargado/a o de un tablón especialmente destinado para este fin.

- El 100% de los programas, considera que las acciones que integran el proceso de incorporación sociolaboral para las/os beneficiarias/os son: la acogida, la evaluación diagnóstica, el compromiso con el itinerario, la formalización del itinerario, el acompañamiento y la evaluación, la incorporación al mercado, el seguimiento y la evaluación; en relación a la sociedad, las acciones son: la intermediación laboral, el conocimiento de la realidad laboral local y regional y facilitar la inserción en la comunidad.
- El 67% de los programas afirma trabajar con itinerarios personalizados, mientras que el 33% restante, indica que no los emplea. En cuanto a los aspectos considerados fundamentales para la construcción de los itinerarios, se reconocieron tres enfoques: conductual aplicado por el 44% de los programas; motivacional, aplicado por el 36% de los programas; y metodológico, aplicado por el 20% de los programas.
- En la fase de acogida, el 63% de los programas prioriza brindar información, mientras que el 36% busca obtener información. Es importante tener en cuenta que los posicionamientos no son antagónicos, sino complementarios y que para lograr la “acogida perfecta” es imprescindible combinar ambos.
- En la fase de diagnóstico el 62% de los programas emplea principalmente herramientas genéricas, mayoritariamente la entrevista, mientras que el 38% restante, utiliza herramientas específicas.
- En cuanto a la construcción del itinerario: el 36% de los programas lo construye a partir básicamente del trabajo y la orientación de los profesionales, el 23% de los programas lo construye trabajando juntos beneficiarias/os y profesionales, mientras que un 32% de los programas, omiten las especificaciones sobre la construcción del itinerario.
- El 82% de los programas, realiza un seguimiento que responde a una visión integral del proceso de incorporación, tan sólo el 7% de los programas centran el seguimiento en realizar acciones que evalúan sólo cambios de conductas puntuales.

- En cuanto a la evaluación, se sintetizaron las acciones comunes que realizan los programas obteniendo los aspectos considerados por todos como prioritarios a la hora de evaluar: el cumplimiento de acuerdos o compromisos; la empleabilidad y el acceso al empleo; grado de satisfacción con el programa; grado de satisfacción con el empleo; acceso a nuevos recursos; grado de satisfacción de la empresa con el usuario; competencias adquiridas.
- Los resultados cuantitativos relativos a la obtención de empleo, sobre 2.845 personas que participaron en los 36 programas son: 655 (23%) consiguieron un empleo, la mayoría de ellas, 478 (17%), con contratos por cuenta ajena, mientras que 39 personas (1,4%) con contratos por cuenta propia y el 5% realiza alguna actividad en el ámbito de la economía sumergida.
- En cuanto a las actuaciones en relación con el entorno se diferencian, el 40% de programas que impulsan actuaciones concretas, del 60% con intervenciones genéricas.
- El 70% de los programas emplean algún criterio para saber que efectos producen sus intervenciones sobre las personas.
- El 42% de los programas realizan actuaciones concretas para vincularse con el mundo empresarial, la mayoría buscan establecer contactos puntuales con las empresas, específicamente con las del ámbito local donde se desarrolla el programa.
- El 35% de los programas publicó algún material de difusión o de investigación.
- En cuanto al sexo de las personas beneficiarias los datos obtenidos son: el 6% de los programas atiende más mujeres que varones, el 20% de los programas atiende similar proporción de varones y mujeres, el 34% de los programas atiende el 25% de mujeres y 75% de varones; el 40% de los programas atiende a más del 80% de usuarios varones. En cuanto a medidas concretas de mainstreaming el 42% de los programas las instrumenta.
- El 39% de los programas utilizan algún sistema de mejora de la calidad.
- El 89% de los programas tiene en cuenta la opinión de las/os beneficiarias/os y el 70% aplica herramientas de probada eficacia

para medir la satisfacción de los mismos.

- El 76% de los ingresos para desarrollar los programas de incorporación sociolaboral, se recibió de las Comunidades Autónomas, la Unión Europea colaboró con un 6,50%, seguido por el Gobierno Central que cooperó con el 6,11%, la Diputación Provincial con el 4,70%, el Ayuntamiento con el 3,55% y los Bancos y cajas con el 2,84%.

En cuanto a la aplicación de los criterios para la selección de Buenas Prácticas en incorporación sociolaboral, se obtuvieron los siguientes datos:

5 programas (14%) realizan su trabajo cumpliendo todos los aspectos que consideran los indicadores de Buena Práctica seleccionados.

6 programas (17%) trabajan ajustándose a los indicadores de Buena Práctica pero no presentan resultados cuantitativos ya que han comenzado a trabajar en el área de la incorporación sociolaboral en el periodo 2002-2003.

12 programas (33%) cumplen con la mayoría de los criterios aplicados en la selección de Buena Práctica pero aún les falta abarcar extensivamente el criterio de integralidad, ya que se percibe una concentración de esfuerzos en realizar acciones puntuales hacia la persona beneficiaria, pero no abordan en plenitud los aspectos referidos al ámbito social y de la intermediación laboral.

9 programas (25 %) tienen cubierto de forma solvente y tradicional los pasos que corresponden al seguimiento pero falta sistematizar e impulsar acciones concretas para visualizar que en el trabajo que realizan aplican: la perspectiva de género, medidas para favorecer la transferencia de experiencias y la participación activa de las personas beneficiarias.

4 programas (11%) realizan actuaciones puntuales en el ámbito de la incorporación sociolaboral pero son acciones complementarias y aisladas, no constituyen acciones que puedan ser comprendidas como un proceso completo, de tal manera que aplican en algunas intervenciones puntuales los criterios evaluados, pero hay fases del proceso que no se consideran o que no brindaron la información necesaria para evaluar.

CONCLUSIÓN

Participaron en el estudio, enviando la información solicitada, 36 programas, desarrollados por 25 entidades asociadas a UNAD.

La diversidad de recursos que abarcan prácticamente todos los oficialmente reconocidos, así como la distribución geográfica de los mismos, permiten considerar que la información recibida configura una muestra con representatividad del trabajo en incorporación sociolaboral que realizan las entidades que integran UNAD.

Teniendo en cuenta que para UNAD:

“**Una buena práctica** en Incorporación Sociolaboral de personas con problemas de droga es una forma de hacer, que, además de **mejorar la calidad de vida** de estas personas a través del **empleo** y de la **integración social**, se puede **identificar, sistematizar, evaluar, transferir**, funciona bajo los principios de **mejora continua** y se ajusta a **criterios** reconocidos como: integralidad, coherencia, discriminación positiva, sostenibilidad, participación, complementariedad, perspectiva de género e innovación”, es posible afirmar que:

- **3 de cada 10 programas (31%)** trabajan atendiendo **todos los aspectos** que considera la definición.
- **6 de cada 10 programas (58%)** ajustan su trabajo a todos los criterios evaluados pero se perciben **dificultades para implementar acciones concretas** que favorezcan alguno de los siguientes aspectos: la **participación** de las personas beneficiarias, la **integración con el entorno**, la **igualdad de oportunidades**.
- **1 de cada 10 programas (11%)** realizan acciones puntuales en el ámbito de la incorporación sociolaboral pero se carece de la información necesaria para evaluar el proceso completo.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Alternativas y propuestas de incorporación social en drogodependencias. A. J. Camacho Herrera. A. J. Castillo Manzano. I. Monge Moreno. Junta de Andalucía. Consejería de Asuntos Sociales. 2001.
- Annuaire Eurostat 2004. Le guide statistique de l'Europe.2004.
- Banco de Buenas Prácticas. Documento de seguimiento. IGOP y Universitat Autònoma de Barcelona. 2003.
- Buenas Prácticas en Incorporación sociolaboral con drogodependientes. Red Araña-. Tejido de asociaciones por el empleo Juvenil. 2003.
- Buenas Prácticas FEAPS ¿Qué son y cómo se valoran? Red de Calidad. FEAPS. 2003.
- Competencias: Clave para el empleo. Documento UNAD N° 6. UNAD 2000.
- Données 1992-2002. Panorama de l' Union Européenne. Commission Européenne. 2004.
- El proceso de incorporación social: La incorporación a mínimos. Una visión desde el movimiento asociativo. Federación Andaluza de Drogodependencias y Sida. ENLACE. 1999.
- El acompañamiento y los procesos de incorporación social. Guía para su práctica. Redacción: Jaume Funes y Esther Raya. Versión provisional para el debate. Gobierno Vasco. 2001.
- Estándares de Calidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. 2002
- Guía de Integración Laboral para personas con discapacidad. IMSERSO .1997.
- Guía para la presentación de proyectos EQUAL. 2ª convocatoria. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Fondo Social Europeo. EQUAL. 2004.
- Guía para la selección, recogida y evaluación de Buenas Prácticas en el proyecto ACTE. Acción Territorial por el Empleo. ACTE. 2003
- Juventud y drogodependencias. 4 estudios sociológicos comparados. Ilustre Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología. 2004.
- La incorporación social de las personas drogodependientes a través del empleo. IX Congreso de UNAD. AUNANDO esfuerzos. N° 74. UNAD 2003.
- La integración sociolaboral de personas drogodependientes. Propuesta y puesta en práctica de un modelo. Cruz Roja 2002.
- La perspectiva de género en proyectos EQUAL de inserción. Guía

práctica de aplicación. EQUAL. Fondo Social Europeo. 2004.

- Las empresas de inserción social: Un enfoque empresarial. Documentos UNAD N° 10. UNAD 2003.
- Manual de Buenas Prácticas de FEAPS. Confederación Española de Organizaciones a favor de las personas con retraso mental. FEAPS 2001
- Manual de Buenas Prácticas en los Centros de Incorporación Social. Elaborado por 10 entidades de Euskadi: ADSIS, AGIANTZA, ASPREMAR, BIZITEGI, COMISIÓN ANTISIDA DE BIZKAIA, FUNDACIÓN GIZAKIA, GOIZTIRI, IZANGAI, LAGUN ARTEAN, ZUBIETXE. Coordinador: Naxto Martínez. 2003.
- Manual de Buenas Prácticas para la atención a drogodependientes en los Centros de Emergencia. Consejo General de colegios oficiales de Diplomados en Trabajo Social y asistentes sociales de España. 2005.
- Manual de Buena Práctica para la atención residencial a la Infancia y Adolescencia.. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Ed. FAPMI 1998
- Orientación sociolaboral basada en itinerarios. Una propuesta metodológica para la intervención con personas en riesgo de exclusión. Centro Integral de Formación y Empleo. Fundación Tomillo. 2003.
- Orientaciones sobre intervención sindical en drogodependencias. Secretaria confederal de medio ambiente y salud laboral. Departamento de drogodependencias. CC.OO. 2005.
- Plan Nacional para la Inclusión social del Reino de España, aprobado en Junio de 2001. Equipo de Análisis Política de la UAB. Plataforma de ONG de Acción Social.
- Primer catálogo de Buenas Practicas en Drogodependencias. Ministerio del Interior. Federación Española de Municipios y Provincias. FEMP 2003.
- Procesos de exclusión y Nuevas Políticas para la Inclusión. IGOP. Fundación del BBVA.
- Programa de incorporación personalizada. Colección drogodependencias. DOCUMENTOS. Xunta de Galicia. 2004.
- Programa de la Iniciativa Comunitaria EQUAL. 2ª versión del Complemento de Programa aprobada por el Comité de seguimiento. Fondo Social Europeo. 2004
- Trabajadoras sin ningún género de dudas. Manual de Buenas Practicas en materia de igualdad de oportunidades para profesionales de orientación sociolaboral. Gobierno de Cantabria. Unión Europea. Fondo Social Europeo. EQUAL. 2004
- Tutor referencial: un nuevo modelo de intervención. UNAD. Ensayo de prevención inespecífica de drogodependencias de UNAD. UNAD 2004.

WEBGRAFÍA

- [http:// www.europa.eu.int/comm/eurostat/](http://www.europa.eu.int/comm/eurostat/)
- http:// www.europa.eu.int/comm/europeaid/index_en.htm/
- <http://www.easp.es/mehib/web/index.asp>
- http://www.msc.es/pnd/publica/pdf/integracion_sociolaboral.pdf
- <http://www.habitat.aq.upm.es/bpes>
- <http://www.unesco.org./most./bphome.htm>
- <http:// www.jcyl.es/jcyl.-client/jcyl/cfio/crd>
- <http://www.ine.es>
- <http://www.inem.es>
- <http://www.bne.es>
- <http://www.emcdda.eu.int/index.cfm>
- http://www.gizartegaiak.ej.gv.net/gizartegaiakcontenidos/pdf/manual_ultimo.PDF
- <http:// www.redinfancia.org/redlocal/>



ANEXO 1

Entrevista-cuestionario para la elaboración del MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN INCORPORACIÓN SOCIOLABORAL

PARA CUMPLIMENTAR UN FORMULARIO POR CADA PROGRAMA,
CUYA ESTRATEGIA DE INCORPORACIÓN SOCIOLABORAL SEA A
TRAVÉS DEL EMPLEO

NOMBRE DE LA ENTIDAD:

NOMBRE DEL PROGRAMA:

Domicilio del Programa

Teléfono:

Correo electrónico:

Página web del Programa

Responsable del Programa:

1. Podrías indicar los principales OBJETIVOS que motivan el trabajo en
vuestro programa de Incorporación Sociolaboral.

.....
.....
.....
.....

2. Indicad a continuación la población destinataria de vuestro programa.

.....
.....
.....

3. En este programa, ¿ se exige el compromiso de abstinencia de drogas a
los beneficiaras/os?

.....
.....
.....

4. ¿Cómo se accede a este Programa concreto de Incorporación
Sociolaboral?

.....
.....
.....

5. ¿Qué condiciones deben aceptar las/los beneficiarias/os para ingresar en vuestro Programa de Incorporación Sociolaboral?

.....

6.- A continuación se enumeran acciones que integran los recursos de Incorporación Sociolaboral, por favor agregar las que considerarías que no están incluidas y asignad un valor entre 1 y 5 según la importancia a cada acción, siendo 1 poco importante y 5 muy importante.

Dirigidas a los participantes	Puntuación
Acogida	
Evaluación diagnóstica, que atienda la empleabilidad	
Compromiso de participación en el itinerario (anterior a la construcción)	
Formalización del itinerario	
De forma trasversal siempre presente: el acompañamiento y la evaluación	
Incorporación al mercado	
Seguimiento y evaluación	
Dirigidas a las empresas y a la sociedad.	
Intermediación laboral	
Conocer la realidad laboral local y regional	
Facilitar la inserción en la comunidad	

7. Completad, el cuadro siguiente con la información referente a los profesionales que integran el equipo de trabajo estable del Programa.

Área de trabajo (ej: gestión, sanitaria...)	Profesión	Nº de personas	Nº horas / semana de dedicación



8. En relación a la organización del trabajo interno, por favor, completar la información siguiente:

- ¿Con qué periodicidad se reúne el equipo de profesionales?
.....
- ¿Cuáles son los principales temas que se abordan en dichas reuniones?
- ¿Se lleva registro escrito de reuniones?
- ¿Existe una forma establecida de difundir las decisiones que se toman en las reuniones?, en caso afirmativo, indicar cuál es.
.....
.....

9. Durante el 2003, indicad a qué cursos, talleres o actividades de formación, de duración superior a 20 horas, han asistido las personas que trabajan en el programa de Incorporación Sociolaboral, indicad también, la labor que realizan las personas que participaron en dichas actividades.

.....
.....
.....
.....

10. En el programa, utilizáis el itinerario personalizado como una herramienta de trabajo?

(SI o NO)

En caso afirmativo, indicad el proceso completo de construcción de dichos itinerarios.

.....
.....
.....

11. En la construcción del itinerario personal, ¿qué aspectos consideráis fundamentales y por tanto que siempre se deben tener en cuenta?

.....
.....
.....
.....

12. ¿Cuáles consideráis las dificultades más frecuentes a la hora de trabajar con itinerarios personalizados?

.....
.....
.....

13. ¿Cuál de los siguientes términos empleáis habitualmente en el Programa: tutor, tutor integral, orientador, mediador sociolaboral, socio terapeuta u otros?

.....

Solo por razones metodológicas a partir de aquí en este cuestionario se hablará de tutor u orientador.

14. Si, el Programa cuenta con tutores u orientadores, precisad que preparación tienen y qué trabajo realizan.

.....
.....
.....
.....

15. Completad el siguiente cuadro, con los datos que se solicitan.

Fases o Actuaciones de Acompañamiento	Asignar una puntuación de 1 a 5 a cada fase (1 poco importante) y 5 muy importante)	Profesional que interviene	Se guarda registro de la actuación	Se entrega material de apoyo (SI/NO) Enviar por favor copias de los materiales
Acogida				
Diagnóstico				
Elaboración de Plan de trabajo				
De compromiso				
Seguimiento				
Evaluación y cierre				
Otras				

16. ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para lograr que la fase de acogida cumpla el objetivo deseado?

.....
.....
.....

17. ¿Qué instrumentos empleáis para diagnosticar los distintos perfiles de las/os beneficiarias/os? Por favor, adjuntad al cuestionario los modelos de fichas con los que trabajáis.

.....
.....
.....

18.- A continuación se presenta un cuadro con distintos aspectos a tener en cuenta para hacer el diagnóstico. Asignad un valor entre 1 y 5 cada uno de ellos, siendo 1 poco importante y 5 muy importante. Se han dejado celdas libres para agregar aspectos que consideréis importantes y que no estén incluidos.

ASPECTO a considerar en el diagnóstico	PUNT.	ASPECTO	PUNT.
Las necesidades y problemáticas principales		El interés en sacar adelante su vida	
Las potencialidades y capacidades		Las resistencias al cambio	
Las experiencias pasadas		Preparación académica	
Los impedimentos reales		Los bloqueos	
Capacidades emprendedoras			
Experiencia laboral contrastable			
La motivación para resolver problemas			

19. ¿Cómo continúa el proceso una vez concluido el diagnóstico?

.....
.....

20. Indicad las acciones a realizar, durante el "seguimiento y acompañamiento" del proceso de Incorporación Sociolaboral.

.....
.....

21. Completad el siguiente cuadro con los datos solicitados.

TIPO DE TRABAJO	Nº de personas que consiguieron trabajo a través de este programa	Porcentaje de personas que consiguieron trabajo a través de este programa	NO se conoce el dato
Trabajo/cuenta propia			
Trabajo/cuenta ajena			
Economía sumergida			
Total de beneficiarias/os que participaron del Programa en el 2003			

22. Una vez que la/el beneficiaria/o ha conseguido empleo, ¿existe la figura del acompañante en esta etapa? (SI/NO)
En caso afirmativo , indicad qué acciones concreta se realizan una vez que la/el beneficiara/o obtuvo el empleo y durante cuánto tiempo se hace el acompañamiento

.....
.....
.....

23. Indicad las acciones a realizar durante "la evaluación" en el proceso de Incorporación Sociolaboral.

.....
.....
.....

24. Si un/a beneficiario/a ha completado todas las etapas del itinerario personal de Incorporación Sociolaboral y no logra conseguir empleo, ¿qué alternativas se le ofrecen?

.....
.....
.....

25. Enumerad las actuaciones realizadas, durante el año 2003, para promover la integración entre el entorno y las/os beneficiarias/os.

.....
.....
.....

26. ¿Cuáles son los aspectos que se tienen en cuenta, para analizar el grado de Integración Social?

.....
.....
.....
.....
.....

27. Teniendo en cuenta la respuesta anterior, podéis indicar aproximadamente el porcentaje de beneficiarias/os que participaron del Programa en el 2003 que hayan mejorado su grado de integración social.

.....
.....
.....



28. ¿Habéis implementado últimamente acciones concretas para vincular el Programa de Incorporación Sociolaboral con el mundo empresarial. (SI/NO)

En caso afirmativo explicad brevemente las actuaciones realizadas

.....
.....
.....

29. ¿Qué porcentaje de varones y de mujeres beneficiarias/os participa actualmente del Programa?

.....
.....

30. ¿Promovéis actualmente, alguna actuación que busque aumentar el número de mujeres que se benefician de vuestro Programa de Incorporación Sociolaboral? En caso afirmativo, explicad brevemente la acción.

.....
.....
.....

31. ¿Utilizáis algún sistema de mejora de las calidad?. (SI/NO) En caso afirmativo , indicad cuál.

.....
.....
.....

32. ¿Tenéis en cuenta la percepción /opinión de los beneficiarios? (SI/NO).....

En caso afirmativo, indicad de que manera lo hacéis.

.....
.....
.....

33. ¿Miden la satisfacción de los beneficiarios? (SI/NO) En caso afirmativo indicad como lo hacéis.

.....
.....
.....
.....
.....

2005



Unión de Asociaciones y Entidades
de Atención al Drogodependiente

San Bernardo 97-99 . 28015 Madrid
www.unad.org

Financiado por:



UNION EUROPEA
Fondo Social Europeo



Fundación Luis Vives