



**Universidad**  
Zaragoza

# Trabajo Fin de Grado

Motivaciones y frenos hacia la participación en  
proyectos de inserción sociolaboral

Autor

Ana Mínguez Penalva

Director/es

Ana Garrido Rubio

Facultad de Economía y Empresa

2017

**Autor:** Ana Mínguez Penalva **Director:** Ana Garrido Rubio

**Título:** Motivaciones y frenos hacia la participación en proyectos de inserción sociolaboral

Brakes and motivations towards participation in socio-labor insertion projects

**Grado:** Marketing e Investigación de Mercados

Una sociedad desigual, en la que no todos los ciudadanos tienen acceso a las mismas oportunidades laborales, fuerza a las instituciones a tomar cartas en el asunto. Sin embargo, todavía son pocas cuya finalidad es trabajar el empleo desde una perspectiva integradora. La presente investigación, realizada para una fundación la cual lleva a cabo un proyecto de inserción laboral, está dirigida a conocer las actitudes que presentan las personas en riesgo de exclusión hacia la participación en proyectos de este tipo. Mediante entrevistas en profundidad se ha recogido la información necesaria para entender, más a fondo, aquellos factores influyentes en el comportamiento de las personas excluidas que afectan a la intervención social y consecuentemente a su inclusión sociolaboral. Los resultados mostraron la necesidad de incentivar y buscar la automotivación de estas personas para conseguir una actitud positiva hacia la participación en el proyecto de inserción. Junto a esta información se aportaron, además, unas recomendaciones dirigidas tanto a la fundación como a cualquier organismo que lleve a cabo un programa similar.

An unequal society, in which all citizens have not access to the same job opportunities, forces institutions to take action on the issue. However, there are still few whose purpose is to work from an integrative viewpoint. The present investigation, carried out for a foundation that accomplishes a project of labor insertion, is directed to know the attitudes that show the people in exclusion's risks towards the participation in projects of this type. Through in-depth interviews, we have gathered the necessary information to understand, to more exhaustive way, those factors influencing the behaviors of the excluded people that affect the social intervention and their social and labor inclusion consequently. Results showed the need to encourage and seek the self-motivation of these people to achieve a positive attitude towards participation in the insertion project. In addition, recommendations were also sent to the foundation and to any organization that carries out a similar program in order to achieve the greatest effectiveness in social intervention.

## ÍNDICE

## **ÍNDICE TABLAS**

Tabla 2.1: Factores de exclusión macro y micro .....	8
Tabla 3.1: Contenido de las sesiones grupales e individuales en GLP .....	16
Tabla 4.1: Variables de segmentación y categorías .....	19
Tabla 4.2: Perfiles de los participantes seleccionados .....	19

## **ÍNDICE FIGURAS**

Figura 4.1: Fases de preparación del guion de la entrevista.....	20
--	----

# CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Presentación

Desde hace unos años, se viene tratando un tema el cual es difícil hacerlo desaparecer de las conversaciones ciudadanas, la crisis. Y es que, esta ha transformado de una manera radical la estructura económica, política y social del país, acentuando más aun la brecha de desigualdad que ya existía y haciendo aumentar el número de personas en riesgo de exclusión. La sociedad ha de recapacitar sobre este hecho ya que juega un papel fundamental en su propio desarrollo y en la evolución de esta, tratando de tomar conciencia de dicha situación ya que en mayor o menor medida a todos nos afecta.

Por ello, se pone de manifiesto en el presente estudio la relevancia que tienen aquellas instituciones cuya finalidad es frenar este crecimiento de grupos de ciudadanos que están siendo víctimas de la precariedad y que son incapaces de mantener por ellos mismos una estabilidad económica y social. El papel que asumen estos organismos se materializa a través de la intervención basada en la asistencia y el apoyo hacia estas personas con el fin de integrarlas de nuevo en la sociedad.

Con la intención de contribuir a esta labor, la investigación que sigue a continuación se ha realizado sobre un grupo de personas<sup>1</sup> que participaron en el proyecto Itinerario de Inserción Laboral<sup>2</sup>. Este está compuesto por diferentes fases por las cuales va pasando cada participante: Acogida, Entrevista por Competencias, Grupo Laboral Previo (GLP) y Búsqueda Activa de Empleo (BAE). La finalidad del itinerario en estas dos últimas etapas es facilitar la inclusión, a través de talleres y sesiones grupales, de personas que se encuentran en riesgo de exclusión.

## 1.2 Objetivos del estudio

Ante la necesidad de conocer ciertos aspectos relacionados con la asistencia y la participación de estas personas al itinerario, se planteó el objetivo principal de este estudio:

- Conocer las motivaciones y frenos a la participación en el Itinerario de Inserción Laboral.

---

<sup>1</sup> Denominados usuarios o participantes en el servicio social.

<sup>2</sup> Proyecto de la Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza.

De este modo, se plantearon otros objetivos más específicos, concretando y profundizando de tal manera que fuera posible la consecución de nuestro primer objetivo:

En el caso de ***todos los participantes***:

- Averiguar cómo conoció el participante la fundación así como los motivos que le llevaron a acudir.
- Descubrir si los recursos ofrecidos por ésta se ajustaron a sus expectativas iniciales.
- Indagar cuáles son, según su criterio, los puntos fuertes y áreas de mejora del itinerario así como cuáles son los casos en los que se debería contemplar la eliminación o inclusión de tareas en los talleres y procedimientos.

En el caso de los ***participantes que completaron el GLP***:

- Conocer la opinión acerca del trabajo en grupo y beneficios que le reporta esta participación así como el tipo de relación y trato que tuvo con el trabajador social.

En el caso de los ***participantes que abandonaron el GLP***:

- Detectar los motivos reales por los que dejó de participar en el grupo así como las razones por las que no se reincorporó en el caso de que tuviera intención o posibilidad de hacerlo.

En el caso de los ***participantes que no se incorporaron al GLP***:

- Averiguar la opinión formada sobre las primeras fases del itinerario (acogida y entrevista), su experiencia en éstas además de ahondar en los porqués reales de la no incorporación en el GLP.

Por último, se pretende:

- Conocer la efectividad y adecuación de este a los distintos perfiles de participantes.

### **1.3 Contenido**

La composición de este trabajo engloba cuatro bloques. Los dos primeros se centran en introducir y desarrollar conceptos estrechamente relacionados con el objetivo de la investigación. El conocimiento de los distintos factores que conllevan a la exclusión social así como los colectivos más vulnerables a esta, sirven para introducir a la intervención social y tras esta dar paso a la presentación de la fundación para la cual se realiza el estudio. Esta desarrolla varios proyectos, entre ellos el Itinerario de Inserción

Laboral (comentado anteriormente en el capítulo) del que forma parte el público objetivo de este estudio.

El bloque que sigue hace referencia a la investigación como tal, a través del cual se detalla la situación que precede al estudio, la metodología utilizada para la recogida de información que fue mediante entrevistas en profundidad y los criterios de selección que determinaron el público objeto de estudio. Esta parte finaliza con la descripción de los resultados los cuales manifestaron la necesidad de incentivar y buscar la automotivación con el fin de conseguir actitudes positivas hacia la participación en el itinerario.

Por último, el bloque quinto contempla las conclusiones sacadas a partir de los resultados, y las recomendaciones posteriores para la fundación. Estas últimas insisten, sobre todo en el conocimiento profundo de la persona que acude a solicitar intervención, a través de la creación de un clima de confianza y la escucha activa por parte del trabajador. Otro aspecto a tener en cuenta es la motivación, mediante actuaciones que incentiven la participación y la permanencia en el itinerario. Se contemplan además, las diversas limitaciones encontradas, principalmente, en la fase de localización y contacto con cada entrevistado y en la fase de realización de entrevistas, debido a las deficiencias que presentaron alguno de ellos en el proceso de comunicación.

#### **1.4 Trascendencia**

Este estudio se considera especial, dado el público objeto de análisis, pudiéndose definir como investigación inclusiva ya que su intención es hacer partícipes a las personas afectadas y que estas tomen un papel activo en el estudio.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto algunas de las dificultades que presentan estos colectivos con respecto a su integración. Estas no excluyen a otros proyectos pues, cualquier institución que esté desarrollando un programa similar puede tomar como referencia este estudio y sus recomendaciones. Es importante que tanto las instituciones públicas como las privadas, así como el conjunto de ciudadanos, tengan en cuenta estos aspectos.

Por ello, se hace necesario el conocimiento de los rasgos que los caracterizan y cómo perciben el mundo que les rodea. Así, la intervención realizada por parte de los diferentes organismos y la actuación de cada uno de los ciudadanos favorecerán la integración de las personas más vulnerables.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Durante el siguiente capítulo se profundiza en el concepto de exclusión y cómo a través de este se puede definir la inclusión social. Se habla de aquellos factores que han contribuido a la creación de una sociedad desigual en la que cada vez existe una mayor brecha social. Así mismo, se realiza una clasificación de aquellos colectivos más vulnerables ante esta situación acaecida.

### 2.1 Inclusión social

Cuando se habla de inclusión social, muy a menudo se hace referencia al término de exclusión y los factores que la provocan. Por ello, se comienza el análisis haciendo un repaso a estos conceptos para entender su significado y la relevancia que comporta.

#### 2.1.1 *Exclusión social*

El concepto de exclusión social comenzó a utilizarse a finales del siglo XX en Francia, término que tiende a sustituir al de pobreza, incorporando, para muchos, los emergentes procesos que en la nueva modernidad impiden la integración social de un gran número de colectivos sociales, y no solamente por una cuestión de desigualdad económica (Hernández Pedreño, 2008). Por esto, era necesario ampliar el campo de conocimiento, para que dicho fenómeno fuera comprendido y abarcado con la adecuación que se merece, realizando un análisis que, a la vez que nos permitiera entender los circuitos, itinerarios y procedimientos que generan la exclusión, se pudiera extender a la dimensión personal (Leney, 1999), es decir, cómo afecta a cada individuo y las diferentes causas que la propician. La complejidad que presentan, tanto este concepto como el de inclusión, pide un estudio de carácter personal y subjetivo, que permita comprender el contexto para así encontrar la intervención más conveniente (Parrilla, 2009).

Según Castel (2004), no sólo se trata de estudiar e intervenir sobre los excluidos y sus problemas, sino que se ha de realizar un estudio mucho más profundo. Un análisis recorriendo los distintos hechos, procesos y personas que han desencadenado la exclusión. Y es que, trabajar centrándose únicamente en las personas excluidas provoca, con el tiempo, la naturalización del concepto, dando lugar a un grave problema en el que se toman como cotidianos e inevitables estos aspectos, evitando cuestionarse las causas y la relevancia que dicho problema social representa en la sociedad (Vila, 2006).

Algunos autores afirman que la exclusión es una situación en la que se encuentra la persona que la padece, otros la definen como un proceso, un fenómeno dinámico y en constante expansión (Subirats, 2004). Sin embargo, ambas afirmaciones están en lo cierto y cabría entender este término como una combinación de ambas.

La exclusión social no se puede explicar en función de una sola causa, sino que se trata de una combinación y acumulación de acontecimientos y situaciones que se dan en la vida del individuo. Estos factores no solo se explican con la carencia de recursos y capacidades básicas del individuo, sino que incluyen la no participación de este en la vida social, económica, política y cultural, quedando al margen del sistema y de las oportunidades existentes en la sociedad (Departamento de investigación, innovación y desarrollo de la Fundación Atenea, 2012). Al darse uno o varios de estos factores, todo apunta a que el problema se hará más grande, pues como se ha comentado antes, cuando se da uno de ellos, es bastante probable que posteriormente se desencadenen otros.

### 2.1.2 *Factores de exclusión*

Existen numerosas maneras de determinar los factores de exclusión, pues depende de la perspectiva desde donde cada autor realice el análisis. Sin embargo, aparecen dos formas predominantes, una centrada en la situación que puede experimentar un individuo, y la otra, desde un punto de vista más global (Tabla 2.1).

Tabla 2.1: Factores de exclusión macro y micro

Perspectiva macro	Perspectiva micro
<p>Economía postindustrial e impacto sobre el empleo</p> <p>Immigraciones del sur hacia la UE</p> <p>Nuevos modelos familiares y nueva estructura demográfica</p> <p>Sistemas de protección social contributivos</p> <p>Sistemas Beveridge<sup>3</sup> de protección social con coberturas no universales</p> <p>Servicios sociales insuficientes</p> <p>Funcionamiento excluyente del mercado de vivienda con acción pública débil</p>	<p>Desempleo desprotegido</p> <p>Nivel formativo muy bajo</p> <p>Pobreza severa</p> <p>Falta de experiencia laboral por trabajo doméstico</p> <p>Precariedad laboral</p> <p>Analfabetismo</p> <p>Aislamiento relacional</p> <p>Precariedad económica asistida en el hogar</p> <p>Dificultades económicas en el hogar</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de Subirats (2004) y de Subirats & Humet (2005)

<sup>3</sup> El modelo de salud Beveridge procede de Gran Bretaña. Se financia con los impuestos de toda la población, apostando por una protección sanitaria universal. Además, no suele tener copago para los servicios sanitarios, excepto el copago farmacéutico y regula el precio de los medicamentos.

El concepto de empleo, tal y como se puede apreciar en la tabla anterior, aparece en factores tanto macro como micro y es que, según Sánchez y Jiménez (2013), se interpreta como una de las razones esenciales de la exclusión ya que se tiende a considerar excluida a toda persona no vinculada con un empleo. Como el tema que se aborda en el presente estudio trata sobre un proyecto de inserción laboral y las diferentes motivaciones y frenos que experimentan las personas excluidas hacia la participación en este, es interesante hacer hincapié en la estrecha relación que mantienen la exclusión laboral y la exclusión social.

Por tanto, ya conociendo el concepto de exclusión y los factores que componen este, es sencillo deducir el significado de inclusión social. Se trata de la participación activa de una persona en el ámbito económico, político-social y relacional y del acceso a todas las oportunidades disponibles para el resto de ciudadanos. Proceso por el cual un sujeto se incorpora a la sociedad, en igualdad de condiciones a los sujetos que ya pertenecen a la misma (Iglesias de Ussel, 2010). Esta participación ha de estar presente en ámbitos como la producción, la política, la educación, la vivienda y la salud y a la vez, alejarse de los conflictos y del aislamiento social (FOESSA, 2008).

Con esto, es razonable pensar que, no todas las personas tienen la misma probabilidad de ser excluidas ni de encontrarse en el mismo nivel de exclusión, existen ciertos colectivos que, por sus características personales y determinados factores que se dan en el entorno, son más vulnerables a sufrir este problema.

## **2.2 Colectivos actuales desfavorecidos**

Cada vez es más elevada la cantidad de grupos de ciudadanos que están siendo víctimas de la precariedad en todos los sentidos, siendo incapaces de mantener por ellos mismos una estabilidad económica y social. Tras una lectura y estudio previos realizados sobre los diversos colectivos desfavorecidos en España, se ha tomado como referencia la clasificación realizada por Subirats (2004), en el libro *Pobreza y exclusión social. Análisis de la realidad española*, argumentando, con datos y recopilaciones de diversos autores, el porqué de esta selección de grupos afectados.

### *2.2.1 Grupos pertenecientes a culturas no hegemónicas. Inmigrantes.*

En España, uno de los acontecimientos trascendentales en estos últimos quince años ha sido la consolidación del país como territorio de inmigración (Aretxabala & Oiarzabal, 2013). Según los datos obtenidos en el INE (2017), el volumen de residentes extranjeros

en el país supera los 4,5 millones. Este colectivo presenta una dificultad de integración sociolaboral fuertemente influenciada por las deficiencias en los procesos de comunicación dificultando el acceso o impidiendo, en algunos casos, aprovechar adecuadamente los servicios ofrecidos por las instituciones (Toledano, Abril, del Pozo, & Aguilera, 2015). Vulnerables a una alta probabilidad de sufrir el desempleo, la elevada tasa de contratos temporales y unos salarios muy bajos, provocan que queden expuestos a riesgos sociales y a una precariedad laboral y salarial (Aretxabala & Oiarzabal, 2013). Además, la mayoría, carecen de estabilidad jurídica, pues el otorgamiento o la renovación del permiso de residencia dependen, en gran medida, de la posesión de un empleo o contrato de trabajo. Este, a su vez, está relativamente influenciado por la cualificación y formación del individuo, lo cual dificulta aún más la inserción, pues las políticas de convalidación de estudios entre países es desigual y en algunos casos, inexistente (Ioé, 2000).

#### *2.2.2 Grupos de personas con diversa discapacidad o dificultad especial.*

La exclusión también se filtra sobre colectivos o personas discapacitadas que, aunque aparentemente no se encuentren en los márgenes de la sociedad y se considere que son capaces de integrarse en ella, comienzan a tener similitudes con otros grupos vulnerables con respecto a la precariedad laboral y las relaciones sociales. En un estudio divulgado por la Revista Española de Discapacidad en 2013 basado en los datos proporcionados por la Encuesta Social Europea publicados en 2010, se detalla cómo las personas discapacitadas se enfrentan a remuneraciones por empleo mucho más bajas, a un acceso limitado a la educación con su consecuente alta tasa de analfabetismo, a una pequeña participación en actividades sociales y asuntos políticos y a una escasa relación con amigos y familiares. No menos importante, cabe mencionar la desconfianza hacia la gente que muestran, porque se puedan aprovechar de su discapacidad, o la preocupación que tienen de ser víctimas de un delito. Claramente, en este colectivo se ven afectados los tres ejes básicos comentados anteriormente: económico, político-social y relacional.

#### *2.2.3 Mujeres.*

Aunque los roles establecidos en la actualidad están debilitando el aislamiento sufrido por la mujer en el poder, el saber y en la participación, todavía no han conseguido hacerlo desaparecer de los ámbitos laboral y social. Y es que, la función social de la mujer ha estado y sigue estando, aunque en menor medida, fuertemente vinculada al trabajo doméstico, dificultando el acceso al mercado laboral y a niveles de estudios que

les permitan optar a trabajos con mejores condiciones (Tunal, 2007). A día de hoy se siguen clasificando los trabajos como masculino o femenino, predomina el género masculino en los puestos de decisión de las empresas y el salario es considerablemente más bajo. Sumado a esto, gran parte de este colectivo sigue siendo víctima de abusos y violencia por parte del género masculino, un total de 142.893 denuncias se registraron durante el año 2016 (Instituto de la mujer. Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad, 2017). Situación que aun acentúa más la exclusión de la persona. La suma de estos factores ha provocado que, incluso a día de hoy, la mujer no se encuentre en igualdad de condiciones, ya que no le es posible acceder a ciertas oportunidades, aun reuniendo las características necesarias y siendo igualmente capaz que una persona del sexo opuesto.

#### *2.2.4 Grupos pertenecientes a clases sociales desfavorecidas, con bajo nivel de ingresos.*

Desde los años 30 del siglo pasado, se comenzó a experimentar en España un éxodo rural movido por la falta de posibilidades de empleo en la agricultura, la dificultad de desarrollo en este sector y por las grandes oportunidades que ofrecía el núcleo urbano de las ciudades (Jan, 2004). La ciudad era donde los sujetos eran capaces de mejorar sus necesidades y disminuir o atenuar las situaciones de pobreza. Sin embargo, también ha sido el lugar donde las relaciones sociales han construido un orden y organización social, normalmente desigualitaria y conflictiva, dando como resultado un modelo urbano que puede facilitar o inhibir las diversas oportunidades que determinan la integración o exclusión de algunos grupos de personas (Alguacil, 2006).

Desde hace unos diez años se viene observando que un gran porcentaje de la población de las ciudades vive en un umbral muy cercano a la pobreza o incluso por debajo de este. Según los datos del INE<sup>4</sup> la mayor tasa de riesgo de pobreza durante el año 2015 correspondió a las personas desempleadas, un 50,9% de estos se encontraba en dicha situación. Según el V informe FUHEM<sup>5</sup> de políticas sociales, este grupo de personas pertenecientes a clases desfavorecidas soportan realidades que, a continuación, se explican brevemente y que se podrían resumir en tres planos: **sociodemográfico**, como la complejidad de la nueva estructura de los hogares, la excesiva flexibilidad del

---

<sup>4</sup> Actualizados el 14 de marzo del 2017.

<sup>5</sup> Fundación independiente sin ánimo de lucro que promueve la justicia social, la profundización de la democracia y la sostenibilidad ambiental, a través de la actividad educativa y del trabajo en temas eco-sociales.

mercado de trabajo, el encarecimiento de la vivienda y los gastos energéticos<sup>6</sup>; *socioeconómico*, como la nueva economía que utiliza a grandes cantidades de trabajadores con baja cualificación y sus bajas remuneraciones; y *sociopolítico*, como la pérdida de garantía en las prestaciones sociales, externalización y privatización de empresas públicas. Esta fragmentación social implica un gran obstáculo al proceso de generación de renta y a la posibilidad de movilidad ascendente en la escala social (Castells, 1991).

Cabría incluir en este apartado una situación que se está dando cada vez en más parte de la población y que está generando un nuevo colectivo vulnerable a las puertas de la exclusión. Se trata del desempleo de larga duración, el cual provoca en el afectado una pérdida de autoestima y de confianza y falta de perspectivas de futuro. La consecuencia más directa de esta situación, se ve reflejada, normalmente, en un aumento de conflictos familiares, desestabilizando a todos los componentes del hogar.

Una vez descritos los colectivos que más vulnerabilidad presentan hoy en día en la sociedad así como los factores de exclusión que tanto los debilitan, es más fácil intuir la acción de intervención que solucionaría dichas situaciones. Existen diversas instituciones para cada colectivo, siendo estas sumamente importantes en lo que respecta a la inclusión de las personas. No obstante, aunque las intervenciones sean distintas y estén adaptadas al colectivo objeto de ayuda y a los problemas que presentan, todas ellas comparten dos características comunes: el apoyo y el acompañamiento. Dos brazos imprescindibles para una intervención eficaz.

---

<sup>6</sup> Relacionado con el concepto “Pobreza energética”. Un hogar se encuentra en esta situación cuando es incapaz de pagar una cantidad de servicios de la energía suficiente para la satisfacción de sus necesidades domésticas y/o cuando se ve obligado a destinar una parte excesiva de sus ingresos a pagar la factura energética de su vivienda (ACA, 2014).

## CAPÍTULO III. CONTEXTUALIZACIÓN

El presente capítulo contempla el cómo se afronta la exclusión social mediante el apoyo a los colectivos vulnerables y a través de qué instituciones se lleva a cabo dicha intervención. Asimismo, se ha procedido a presentar el proyecto de inserción laboral relacionado con el objeto del actual estudio que se desarrollará en el capítulo siguiente.

### 3.1 Intervención social en casos de exclusión.

#### 3.1.1 *Economía social y solidaria.*

Uno de los pilares básicos del Estado de Bienestar es el pleno empleo, pero si en este hay parte de la población que no participa, no se puede hablar del mismo como tal. Por eso, dado que el Estado de Bienestar no llega a todos los lugares por igual, cabe destacar el importante papel que juega la Economía Social y Solidaria en este punto (Aretxabala & Oiarzabal, 2013). Este subsector de la economía apoya la inserción sociolaboral generando una economía incuestionable que produce rendimiento no sólo a nivel económico sino también a nivel de integración social, dando respuestas innovadoras a las necesidades sociales que no encuentran solución por parte de los agentes económicos tradicionales, bien sean públicos o privados (Marcuello, 2008). Este modelo de economía alternativo comparte valores con el régimen de bienestar como la libertad, igualdad de oportunidades, reducción de desigualdades, democratización, extensión de la seguridad social y la cohesión social (Miralles, 2003). Con todo, la Economía Social profundiza, además, en la autorresponsabilidad, la autoayuda y la solidaridad, incluyendo, entre otras entidades, cooperativas, mutualidades, fundaciones, asociaciones, empresas de inserción o centros especiales de empleo. Estas anteponen a las personas sobre el capital financiero, dando apoyo laboral y personal a los distintos grupos vulnerables en riesgo de exclusión. Puede decirse, por tanto, que cuando el Estado de Bienestar se retrae, la Economía Social se extiende (Urra, 2010).

#### 3.1.2 *El acompañamiento social*

Las prestaciones de carácter económico y laboral, aunque necesarias, no son suficientes para paliar la exclusión, hacen falta otro tipo de ayudas, apoyos y prestaciones derivadas del trabajo social: una acogida efectiva<sup>7</sup>, elaborar un diagnóstico y poner en marcha una intervención en torno a la labor de acompañamiento social (Pérez Eransus, 2004). Este

---

<sup>7</sup> Ofrecer una respuesta a la demanda, crear un clima de confianza, establecer un primer diagnóstico del caso y crear una relación entre profesional (trabajador social normalmente) y persona a medio plazo.

último concepto, el acompañamiento social, tiene como objetivo facilitar a la persona en proceso de inclusión la adquisición de hábitos sociales y de trabajo y la asunción de competencias y habilidades necesarias para su completa inserción tanto en el mercado laboral como en la sociedad (Aretxabala & Oiarzabal, 2013). Este acompañamiento es, y debe ser, personalizado ya que las distintas manifestaciones de la exclusión requieren análisis e intervenciones individualizadas y adaptadas a cada realidad, aplicando metodologías de trabajo como la gestión de casos<sup>8</sup>. Según el estudio realizado por Pérez Eransus (2004), tras la primera toma de contacto entre trabajador social y persona<sup>9</sup>, es de suma importancia realizar un diagnóstico exhaustivo del problema capaz de detectar no sólo los aspectos negativos y carenciales, sino que ponga el énfasis del estudio en su potencial y sus capacidades, permitiendo la respuesta más adecuada en el futuro proceso de intervención. Durante este proceso se establece un compromiso que vincula a ambas partes, trabajador social y usuario, implicando un cumplimiento mutuo que ni mucho menos debe entenderse como un examen de carácter disciplinario sino como un instrumento de mejora de la intervención y adecuación a las necesidades, el cual ha tenido un efecto muy positivo sobre esta práctica social. En el acompañamiento, el profesional asume un papel de tutela del proceso y mediación, lo cual permite estar al alcance del usuario en todo momento, detectar futuros problemas, ofrecer alternativas para resolver éstos y facilitar el acceso a redes de actividades sociales que ayuden a mejorar la situación de la persona atendida (Corera, 2002).

### *3.1.3 Fundación por la Inclusión Social e Itinerario de Inserción Laboral*

Dentro del sector no lucrativo, asumen especial importancia las denominadas entidades religiosas, cuya finalidad no se agota en las confesiones religiosas, sino que a su vez crean y promueven otras entidades con fines diferentes de los estrictamente religiosos, como las benéfico asistenciales (Lescure, 1993). Un ejemplo de éstas es la Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza, dirigida a minimizar los efectos de la crisis económica y social que está afectando a la sociedad, principalmente a las personas más desfavorecidas. Y es que, a través de las diferentes acogidas parroquiales y entes sociales, se han ido poniendo de manifiesto los distintos problemas y realidades acaecidos en éstas como consecuencia de la actual situación socioeconómica, la reducción de los programas de apoyo a la búsqueda de empleo de las personas

---

<sup>8</sup> Unificación de las responsabilidades sobre cada caso en un mismo profesional o equipo, responsable de la gestión del mismo y de la coordinación de las respuestas diversas que deban ofrecerse.

<sup>9</sup> También denominados usuarios o participantes en el servicio social.

desempleadas y los cambios legislativos en materia de intermediación laboral. El aumento de familias que acuden a solicitar ayuda a estos lugares y a otros organismos sociales es cada vez mayor. Es por esto, que el Consejo Diocesano de Cáritas dio el visto bueno para la creación, en el año 2013, de dicha fundación cuyo objetivo principal era la creación de puestos de trabajo destinados a las familias más vulnerables y con dificultades de acceso al mercado. Dentro de dicha fundación se están llevando a cabo tres grandes proyectos, cada uno con unas características y procedimientos distintos pero con un mismo objetivo común, la inserción sociolaboral, por lo que existe gran complementariedad entre ellos. Estos son: ***Itinerario de Inserción Laboral***, explicado con más detalle a continuación; ***Empresa de Inserción “A Todo Trapo”***, creada para dar trabajo a personas en exclusión social velando a su vez por la protección del medioambiente a través de la reutilización de ropa de segunda mano; y ***Agencia de Colocación***, dirigida a favorecer la inserción laboral a través de la gestión de ofertas de empleo y la prospección de empresas, es decir, de la intermediación laboral.

Teniendo en cuenta la necesidad de trabajar el empleo desde la perspectiva de la integración social y laboral de las personas, se plantea una nueva forma de intervención desde el Itinerario de Inserción Laboral donde el objetivo principal es “*acompañar a las personas en procesos de mejora de sus competencias personales y profesionales fomentando su autonomía desde un itinerario personalizado, con el fin de conseguir su inserción social y laboral*”. El primer contacto con la persona que solicita ayuda se da en la acogida, fase inicial de acercamiento hasta que se van encauzando sus peticiones adecuadamente. Destaca, sobretodo, la importancia dada a que dicha persona se sienta bien recibida cuando llega a la fundación, lo cual puede favorecer el proceso en las posteriores fases del itinerario. El siguiente contacto se efectúa en la realización de la entrevista por competencias, llevada a cabo por el/la trabajador/a social y donde se identifican los condicionantes, aspectos externos de carácter económico, de salud, socio-familiares, etc., que suponen dificultades añadidas a la inserción añadiendo, además, una evaluación competencial y profesional donde se profundiza en las competencias básicas y transversales<sup>10</sup> de la persona. En esta etapa de asesoramiento

---

<sup>10</sup> Las competencias básicas son las que capacitan y habilitan a la persona para integrarse con éxito en la vida laboral y social (cumplimiento de normas y tareas, comunicación, autocontrol, etc.). Por otro lado las competencias transversales hacen referencia a aquellas que se pueden aplicar a diferentes áreas y situaciones (flexibilidad, resolución de problemas, capacidad de liderazgo, etc.).

previo, el participante elige si continuar en el itinerario y pasar a la siguiente fase o quedar únicamente inscrito en la bolsa de empleo ofrecida por la Agencia de Colocación. La continuidad implica la participación en los siguientes grupos: **Grupo Laboral Previo** (GLP) y/o **Búsqueda Activa de Empleo** (BAE), ambos dirigidos a mejorar las competencias personales y profesionales de cada participante<sup>11</sup>. Para ello, se realizan sesiones grupales, seguimientos y tutorías individualizadas y enseñanza de utilización de diversas herramientas para facilitar la búsqueda de empleo (Tabla 3.1).

Tabla 3.1: Contenido de las sesiones grupales e individuales en GLP

Actividad	Contenidos
Competencias básicas y transversales	Orientación al cliente, organización, calidad del trabajo, trabajo en equipo y análisis y resolución de problemas. Actitud en el trabajo, comportamiento según las normas sociales, interés por aprender, predisposición a aprender, iniciativa, responsabilidad, organización de tareas y autonomía.
Autoconfianza /Seguridad	Autoconocimiento para alcanzar el empleo, autoconocimiento personal y profesional.
Autoconfianza / Autoconocimiento	Perfil profesional y autoconocimiento, ideas útiles para alcanzar el empleo, cuestionario autoconocimiento. Definición objetivo profesional.
Comunicación / Comunicación no verbal	Comunicación verbal y no verbal, barreras, aspectos positivos y negativos. Comunicación no verbal y entrevista laboral. Imagen en la búsqueda de empleo.
Comunicación / Comprensión y expresión	Cómo preparar una charla en público, ejercicio práctico. La importancia de saber escuchar.
Autocontrol	Resolución de conflictos y mediación. Supuestos prácticos.
Capacidad de relación	Capacidad de relación y asertividad.
Orientación al logro / Motivación	Iniciativa, orientación al logro, análisis y resolución de problemas.

Fuente: Elaboración propia a partir de Itinerario de Inserción Laboral (2017)

Finalizado el recorrido por estos grupos, aunque no necesariamente tiene que haber terminado o siquiera empezado, destaca la **intermediación laboral** a través de la Agencia de Colocación que, ante las ofertas de empleo recibidas de las diferentes empresas que colaboran, busca al candidato adecuado abordando, además, el seguimiento de entrevista, contratación, etc.

Así, concluye el capítulo dando paso al siguiente el cual desarrolla el procedimiento llevado a cabo para conseguir los objetivos propuestos y los resultados obtenidos.

<sup>11</sup> La diferencia entre GLP y BAE es que en GLP se profundiza en aspectos más básicos como la recuperación de hábitos relacionados con el mercado laboral (Desarrollo de Aspectos Personales para la Ocupación, DAPO) mientras que en BAE, se da un nivel más elevado de formación y orientación, centrado sobre todo en mejorar competencias ya adquiridas.

## CAPÍTULO IV. INVESTIGACIÓN

La materia que se aborda en el actual capítulo hace referencia a las distintas etapas que conlleva la investigación. Comenzando por el análisis previo de la situación causante de este estudio, se dará paso a la descripción de los objetivos, la metodología utilizada así como a la exposición de los resultados obtenidos.

### 4.1 Antecedentes

Pese a los esfuerzos del Itinerario de Inserción Laboral, se han registrado unos resultados que, aunque en general son bastante positivos teniendo en cuenta la corta trayectoria de la fundación, muestran un elevado índice de participantes que no llegan a completar el mismo. Se han barajado numerosas hipótesis las cuales sostienen que el principal motivo puede ser debido a factores sociales que influyen intensamente en el individuo, obligándole a abandonar o a no incorporarse siquiera.

Sin embargo, sería razonable ampliar el abanico de posibilidades y no descartar que estos comportamientos puedan ser debidos a fallos en la metodología utilizada en el proyecto. A partir de los datos proporcionados por la fundación, durante el año 2016, desde enero hasta principios de noviembre, se realizaron 184 entrevistas por competencias y de éstas, el 36% (66 personas) fueron derivadas para participar en GLP. De las 66 personas, el 26% abandonó el proyecto y el 41% nunca se llegó a incorporar. Destacar que, de las personas que no se incorporaron, 8 de ellas pasaron directamente al BAE. Otra información aportada fue la extraída del registro de participantes inscritos en la fundación, permitiendo realizar una segmentación de estos en función de la edad, nivel de estudios y nacionalidad. El 76.8% tiene más de 35 años, además, más del 68% tiene un nivel de estudios básicos<sup>12</sup> o estudios que aquí en España, en el caso de los extranjeros, no tienen homologados. Estos datos ponen de manifiesto la importancia de escoger personas entre dichos niveles de edad y con estudios relativamente bajos o nulos.

Asimismo, se ha relacionado el número de abandonos del itinerario con el nivel de estudios de los participantes con el fin de conocer si existe algún tipo de dependencia y, tal y como se preveía, un alto porcentaje de los abandonos, el 73.3% en concreto, fueron de personas sin estudios, constando por tanto, una relación fuerte entre ambas variables. El número total de participantes registrados en el año 2016 fue de 1440, siendo el 55%

---

<sup>12</sup> En la Fundación por la Inclusión Social, los estudios básicos son aquellos que contemplan certificados escolares, estudios primarios y “Lee y escribe” en el caso de no tener ningún nivel de estudios previo.

de estos españoles, un 10% ciudadanos de la Unión Europea (excluyendo a España) y un 35% correspondían a nacionalidades extracomunitarias (fuera de la Unión Europea).

## 4.2 Metodología

El método utilizado para llevar a cabo este estudio ha sido la *entrevista en profundidad*, ya que se trata de un tema que demanda la comprensión de actitudes y comportamientos hacia la participación en talleres de formación y orientación para la integración socio laboral, así como el estudio de la aparición de factores influyentes en éstos. Esta técnica se considera la más adecuada cuando se pretende tratar temas complejos y delicados, como es el presente caso. En ella, se crea un clima que permite la escucha activa y la observación, por parte del entrevistador, del lenguaje no verbal y de las diferentes connotaciones que van apareciendo en cada gesto y palabra del entrevistado, el cual se encuentra, o al menos es lo que se pretende, cómodo y dispuesto a expresarse con total libertad. La generación de este clima de confianza es imprescindible para la obtención de una entrevista útil, con buenos resultados y para que se planteen las decisiones más apropiadas en cada caso.

Una de las limitaciones que presenta la utilización de este método es que no se pueden realizar generalizaciones, ya que no se trata de una muestra representativa. No obstante, nos permitiría tener conocimiento sobre las opiniones que se forman tanto el entrevistado como pequeños grupos con características y vivencias similares y dar explicación a algunos comportamientos, de una manera orientativa. Por ello, cada entrevistado ha sido elegido de manera madurada, cumpliendo unos requisitos predeterminados de forma que aporte una información necesaria, que sólo él mismo puede proporcionar, y que es muy relevante para el estudio.

### 4.2.1 Elección del público objeto de estudio

Para la realización de las entrevistas, las personas elegidas han sido seleccionadas en base a unos criterios de clasificación. Estos se han definido conforme a las siguientes variables: *sexo, edad, nivel de estudios de los participantes, nacionalidad y tipo de asistencia al itinerario*. La combinación de todas las categorías disponibles en cada variable da lugar a 246 perfiles diferentes, siendo este resultado el producto de todas ellas ( $2 \times 3 \times 4 \times 3 \times 3$ ). En la Tabla 4.1 se muestra cada variable y las categorías correspondientes.

Tabla 4.1: Variables de segmentación y categorías

Variables	Categorías
Sexo	Hombre
	Mujer
Edad	Menos de 35 años
	Entre 36 y 45 años
	Más de 45 años
Nivel de estudios	Básicos (S/estudios-Est.Primarios)
	Secundarios/FPI
	Bachiller/FPII
	Universitarios
Nacionalidad	Española (E)
	Intracomunitaria (IC)
	Extracomunitaria (EC)
Tipo de asistencia	Completado
	Sin completar
	No incorporado

Con esto, nuestro público objeto de estudio quedó compuesto por aquellas personas de 16 años o más (para la entrevista sólo se tuvieron en cuenta las personas a partir de 18 años) que han tenido contacto con el Itinerario de Inserción Laboral, al menos en las dos primeras fases de este. Conforme a estos criterios anteriores, el número de personas seleccionadas para realizar las entrevistas en profundidad fue de nueve, cuyas características se encuentran reflejadas en la Tabla 4.2.

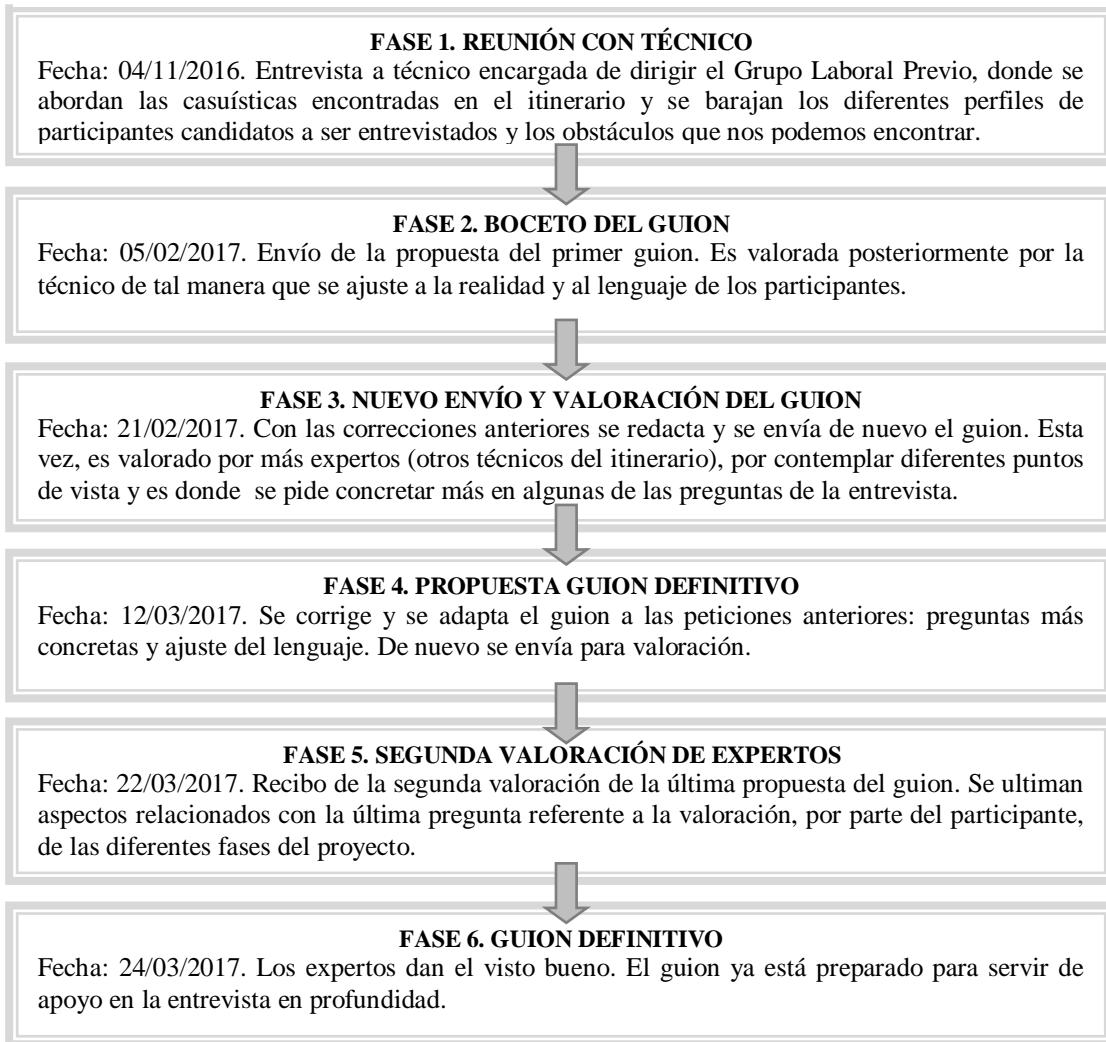
Tabla 4.2: Perfiles de los participantes seleccionados

Participante	Tipo asistencia	Nacionalidad	Sexo	Edad	Nivel estudios
1		E	M	36	Básicos
2	Completa	IC	M	29	Básicos
3		EC	H	50	Secundarios/FPI
4		E	M	36	Básicos
5	Abandona	IC	H	26	Básicos
6		EC	H	50	Secundarios/FPI
7		E	H	36	Básicos
8	No incorpora	IC	M	63	Básicos
9		EC	M	55	Secundarios/FPI

#### 4.2.2 *Etapas de la elaboración del guion*

La elaboración del guion de la entrevista en profundidad precisó de unos pasos previos para su correcta elaboración. Tal y como se muestra en la figura 4.1, son seis las fases del proceso seguido hasta la redacción del definitivo (Ver Anexo I).

Figura 4.1: Fases de preparación del guion de la entrevista



Se tuvo en cuenta el punto de vista de los trabajadores sociales, ya que son expertos en el conocimiento de las particularidades del público hacia el que se enfocaba el estudio. Dada la complejidad que presentan algunos colectivos, era necesaria la opinión y consejo de estos.

Previamente a la recogida de datos, se elaboró una tabla contemplando cada una de las categorías que componen el guion de las entrevistas (Ver Anexo II). Su finalidad fue la de facilitar, a través de unos códigos, la localización de aquellos resultados que daban

respuesta a cada uno de los objetivos planteados una vez se hubiera procedido a la transcripción de las entrevistas, paso necesario para un correcto análisis.

Las entrevistas fueron realizadas entre el 11 y el 26 de abril del 2017. Debido a la dificultad de dar con personas dispuestas a ser entrevistadas y por cuestiones de disponibilidad, una de ellas no pudo realizarse, en concreto la de un participante español que hubiera abandonado. A pesar de ello, dicha entrevista fue sustituida por otra correspondiente a un participante extracomunitario que no había llegado a incorporarse al GLP.

#### 4.3 Resultados

El análisis que a continuación se presenta describe los resultados obtenidos en las entrevistas en profundidad realizadas a nueve participantes inscritos en la fundación (Ver Anexo IV y Anexo V). Previamente, se recogió información referente a las variables de segmentación propuestas en el apartado de metodología, el día y hora en el que se llevó a cabo cada entrevista así como las primeras impresiones tras la realización de estas (Ver Anexo III). Dos de las entrevistas no pudieron ser grabadas, una porque se realizó por teléfono y la otra porque no obtuvo autorización para grabarla, lo cual dificultó el análisis posterior. A pesar de ello, los resultados han sido satisfactorios y se han cubierto los objetivos casi en su totalidad.

La necesidad de encontrar un empleo de manera inmediata es, a priori, el principal **motivo por el que acudieron a la fundación** y se inscribieron en ella. Son los participantes extranjeros y de mayor edad los que, según afirmaron, tomaron la iniciativa por tener menores oportunidades laborales con respecto a la gente joven y española. La consecución de un trabajo supone una fuente garantizada de ingresos en todos los casos, sobre todo en aquellas personas que se encuentran en riesgo de pobreza parcial o total. A pesar de ello, algunas de los entrevistados reconocieron desde el principio que la asistencia a la fundación fue, además, por la búsqueda de un apoyo moral. Esta necesidad de afecto, es un sentimiento bastante común entre estas personas, muchas de ellas no sólo no disponen de recursos económicos que les ayuden a hacer frente a los gastos del día a día sino que tampoco cuentan con una red de relaciones estable, por lo que presentan carencias de apoyo y comprensión.

*E6: "...sin este apoyo y sin que te escuchen o te den ese ánimo, es muy difícil."(22-23).*

Una participante, la cual había completado el itinerario asistiendo al GLP de manera regular y satisfactoria comentó que el motivo de acudir allí fue para aprender. Este es el caso de algunos participantes que no tienen interiorizadas normas básicas de comportamiento y presentan un escaso nivel de lenguaje y vocabulario al expresarse.

Por último, un motivo mencionado abiertamente por un entrevistado y que, probablemente, funcione como detonante para acudir a la fundación a muchos otros participantes, es la necesidad de cumplir el requisito de búsqueda activa de empleo (que se consigue prácticamente con la inscripción del participante en la fundación) para poder percibir una subvención económica por parte de los servicios sociales. Como ocurre en bastantes casos, muchos de los que acuden vienen con el propósito de conseguir el sellado de un documento, que portan ellos mismos, el cual garantice que el participante está buscando empleo de manera activa<sup>13</sup>. Parece ser un tema complejo que produce en el participante cierto miedo a reconocerlo. Y es que, otra participante, habiendo expuesto que su motivo principal era encontrar trabajo, justo en el momento en que finalizó la entrevista siguió hablando y reconoció que fue aconsejada, por parte de los servicios sociales, a apuntarse a un programa de búsqueda activa de empleo para poder optar a la ayuda económica. Esto puede llevarnos a pensar que existen casos en los que, teniendo la posibilidad de optar a una formación y orientación que aumente las posibilidades de encontrar empleo, se limitan a cumplir el requisito obligatorio (que es la inscripción en la fase de acogida únicamente) y descartan los cursos ofrecidos.

Las expectativas están altamente relacionadas con el motivo real (algunas veces no reconocido o considerado por el participante) por el que acudieron a la fundación. En el caso de las personas que reconocieron necesitar apoyo moral, estas se vieron cubiertas, una de ellas creía necesitar un aprendizaje enfocado hacia un crecimiento profesional pero al final entendió la importancia de haber conseguido desarrollarse personalmente a través de la interacción con otras personas dentro del grupo.

*E1: "... la primera vez que me relacionaba así." (19).*

Otros participantes no son tan sensibles a estas necesidades, sin embargo valoran positivamente su participación en el GLP considerándola una forma de mantenerse activo cuando no tienen otra cosa que hacer.

---

<sup>13</sup> Requisito solicitado por los servicios sociales para poder acceder a prestaciones económicas. Por esta razón, muchos de los participantes se ven obligados, en cierto modo, a realizar estos cursos.

*E2: "...me llamaron para hacer este curso aquí y dije, bueno yo vengo aquí a intentar." (12-15).*

En tres de los participantes, los recursos ofrecidos no cubrieron sus expectativas iniciales. Dos de ellos tenían la necesidad de encontrar trabajo de manera inmediata y creyendo que una vez inscritos lo conseguirían antes, terminó no siendo así. De hecho uno destacó creer que en aquel lugar, perteneciente a una fuerte organización como es Cáritas y respaldado por esta, se iba a disponer de una mayor oferta de empleo. Sin embargo reconoce la oportunidad tan buena que se les brinda a las personas en exclusión.

*E3: "...como era una fundación muy conocida, Cáritas, que puede tener contacto con empresarios, que se involucran más con la gente...especialmente con esta gente...Yo esperaba más ofertas de este tipo." (19-25).*

*E3: "Es una oportunidad para nosotros, para la gente que está en exclusión" (10-11).*

El tercer participante, al que tampoco sus expectativas fueron satisfechas, comentó que en lo que respecta a los talleres de GLP, él esperaba una formación más enfocada a la preparación para un puesto de trabajo específico. No obstante, reconoció que el día en que le realizaron la entrevista por competencias se le habló sobre la metodología y el tipo de cursos que se impartían y decidió participar.

Únicamente una persona vio cubiertas sus expectativas en su totalidad, sin embargo no supo aprovechar esta ocasión. Su principal objetivo era obtener una oportunidad laboral. Afirmó haberla tenido, pues le llamaron para una oferta de trabajo, que tuvo que rechazar por las características de esta ya que consistía en ejercer de cuidadora de personas disminuidas físicas y según ella requería un esfuerzo superior a sus posibilidades.

*E7: "... estando en casa y llevando tres meses sin trabajo, me llamaron y me hablaron de dos personas que ninguna podía andar y yo no me sentía capaz...era mucho para mí. Otra persona igual puede." (43-45).*

Con respecto al **modo en que conocieron la fundación**, cuatro de los nueve participantes afirmaron que fue a través de Cáritas Parroquial. Se trata de una red de ayuda a personas vulnerables y en exclusión que acoge y atiende sus demandas. Están

formadas principalmente por voluntarios y, además, se encuentran ubicadas en los diferentes barrios de Zaragoza con el fin de estar accesibles a toda la población. También hubo personas que conocieron la fundación mediante asistentes pertenecientes a los servicios sociales. Otros participantes conocieron la fundación tras ser aconsejados, por una persona conocida, que acudieran allí. De hecho, una de ellas fue exparticipante en el itinerario. Por último, hubo una persona que vino recomendada por Cruz Roja.

Analizando las entrevistas de aquellos participantes que **completaron el GLP**, hubo unanimidad en la opinión generada con respecto al trabajo el grupo. La valoración global se consideró positiva pues, de una manera o de otra, a todos les proporcionó algún beneficio el participar en talleres y cursos grupales. Posiblemente, el beneficio más relevante sea la posibilidad de interactuar con otras personas las cuales se encuentran en una situación similar y ofrecerse apoyo mutuamente, lo cual puede aumentar considerablemente su motivación y autoestima.

*E2: "Me he sentido muy bien, el tiempo pasa rápido y en ese momento haces algo, hablar con tus compañeros, aprender cosas buenas." (31-32).*

*E3: "...todos tenemos el mismo objetivo, ellos también tienen el mismo problema que yo. No sé si es una consolación (se refiere a consuelo), el no sentirte solo." (59-61).*

Además, reconocieron que el aprendizaje de buenas actitudes y modos correctos de expresión así como la utilización de herramientas útiles para optimizar la búsqueda de empleo les favoreció para desarrollarse profesionalmente y aprender a saber estar en cualquier lugar. Uno de estos destacó que era una buena manera de invertir bien el tiempo y aprender a defenderse ante el mundo laboral.

*E2: "Es mejor para mí,...hay que intentar mejorar" (17-19). "Me ha ido muy bien estar aquí. Me han enseñado." (23).*

Asimismo, resaltaron la gran labor de la trabajadora social con la que establecieron muy buena relación. Esta es considerada como una persona educada y paciente con la gente y su intervención en el GLP fue evaluada como muy importante así como adecuada la metodología utilizada. Según uno de los entrevistados ayuda a animar a la gente que se encuentra en situación de desempleo y a introducirla dentro de unos hábitos básicos fundamentales.

*E3: "...está bien porque al menos anima a la gente y meterla en una disciplina...El que no ha trabajado no tiene sentido del horario, no tiene disciplina."(73-75).*

Continuando por los entrevistados que **abandonaron el GLP**, un objetivo importante era conocer el motivo que les llevó a abandonar. Para ello, primeramente se les preguntó acerca de su experiencia en el grupo. Uno de ellos no mencionó mucho al respecto, únicamente destacó que su relación con la trabajadora que intervino en el grupo fue buena añadiendo que esta fue amable y simpática con él y resto de compañeros. A la pregunta de por qué motivo abandonó el grupo contestó que fue por encontrar un trabajo, el cual le duró muy poco. Sin embargo, no volvió a reincorporarse porque no creyó necesaria tanta formación, según él le pareció excesiva (el cómo ir vestido a una entrevista de trabajo o cómo elaborar un currículum, son ejemplos que puso). Conjuntamente, añadió que tampoco quería estar viniendo todos los días a los talleres impartidos. El otro participante afirmó haberse encontrado cómodo e integrado en el GLP, aún con la limitación que presentaba de no hablar el idioma bien. A pesar de ello, abandonó el grupo al poco. Y es que, el hecho de estar pasando por un mal momento, en el que no tenía recursos económicos ni toda la documentación en regla, le influyó a no prestar demasiada atención a la formación impartida por la fundación.

*E5: "El curso estaba muy bien, lo que pasa que cuando una persona está con una situación así, en ese momento piensas de una manera." (22-23).*

Al tiempo consiguió un empleo en el que trabaja actualmente y dijo estar a la espera de la llegada de una carta, posiblemente el documento necesario para obtener su estancia en regla. Es por ello que no se le preguntó por una posible reincorporación al grupo.

Los motivos de los participantes que **no se llegaron a incorporar nunca al GLP** son variados, sin embargo, presentan un factor común, la conveniencia. A pesar de que su valoración en las fases anteriores (acogida y entrevista) fue positiva en la mayoría de los casos no creyeron conveniente en ese momento participar en formación de ese tipo ya que consideraban más necesario invertir el tiempo en otras tareas como las responsabilidades familiares (cuidado de menores), la búsqueda de un empleo o la formación en cursos de otras características. Una de las participantes no recordaba con demasiada exactitud las razones por las que no se llegó a incorporar al grupo, no obstante conforme fue hablando dejó entrever cuales eran dichos motivos.

*E6: "...no sé qué pasó en ese tiempo, o encontré trabajo, o por algún motivo yo no pude, o por horario..." (31-32).*

Y es que, esta participante es madre de tres hijos pequeños, uno de ellos es todavía un bebé y, por sus comentarios realizados durante la entrevista, la no incorporación debió ser a causa de dar prioridad al cuidado de su familia. Esta situación se da en muchos participantes. A veces, renuncian a la participación en estos talleres de formación y preparación ya que los resultados obtenidos no son monetarios, sino que se trata de otro tipo de beneficio intangible relacionado con el desarrollo personal, el cual no se encuentra dentro de su prioridad principal. En el caso de otra participante, cuando se pusieron en contacto con ella para entrar a participar en el GLP, ella contestó que no le interesaba, pues lo que quería en esos momentos era trabajar. Esta participante, a punto de entrar en la edad de jubilación, reconoció que ahora no le era necesario realizar cursos sino trabajar para poder cotizar el tiempo que le queda.

*E7: "Este año siento que no tengo tiempo, he trabajo desde hace años en Italia." (60).*

Otro de los participantes no se incorporó porque además de que le parecía un curso de larga duración, según él, vive demasiado alejado como para venir todos los días a formarse.

*E9: "...yo vengo de la Madrid (se refiere a la Avenida de Madrid en Zaragoza) y vine hasta aquí caminando..., pero cuando es para venir de diario ya no es lo mismo." (35-37).*

Añadió que tampoco disponía de tarjeta de autobús para desplazarse mediante transporte público y lo tiene que hacer andando. Asimismo, reconoció que es más difícil encontrar trabajo a su edad, por lo que en ese aspecto se encuentra bastante desanimado.

Algo parecido ocurrió con otra participante, aunque en un principio estaba dispuesta a participar en el GLP, no lo pudo hacer inmediatamente por falta de plazas en el grupo. Sin embargo, cuando pasados unos meses la llamaron para incorporarse, ya no lo hizo pues prefirió dedicar el tiempo a seguir buscando empleo y a las obligaciones familiares. Apuntó además, que hoy en día el trabajo se lo dan a la gente joven y que para las personas de más edad es mucho más complicado conseguirlo.

Un último objetivo era conocer si las fases que componen el **itinerario y la metodología** llevada a cabo se están enfocando de manera apropiada a los distintos perfiles de participantes. Para ello, se les animó a todos a exponer ejemplos en los que destacaran algo tanto positivo como negativo acerca de algún aspecto del mismo. Destacar que, con el planteamiento de esta pregunta, se podrían haber aportado gran variedad de resultados y con ellos hacer un buen diagnóstico de la efectividad del itinerario. A pesar de ello, no se han alcanzado los efectos esperados, pues algunos de los participantes no mostraron críticas constructivas al respecto. Por ello, se tomaron para este objetivo las respuestas correspondientes a las preguntas que trataban de conocer la experiencia de los participantes en el resto de fases.

En general todos los entrevistados valoraron positivamente cada una de ellas, destacando sobre todo la buena atención que recibieron, por parte del personal voluntario y trabajador. Del primer contacto con la fundación, el de la acogida, llevada a cabo por voluntarios, destacan la buena disposición de las personas que había tras el mostrador, de hecho, uno de los participantes los describió como personas dedicadas y amables, características imprescindibles para ofrecer una buena acogida.

*E1: "...desde el primer día me he sentido muy bien aquí, como en casa." (65-66).*

No obstante, hubo una persona en concreto cuyas respuestas, en comparación con el resto de entrevistados, fueron muy cortas y semejantes entre ellas. Todo le parecía bien y no aportó demasiada información ya que se encontraba bastante cerrado al diálogo.

*E5: "Pues todo, porque todo estaba muy bien." (63), "No no, no falló nada." (65), "Si, me gustó todo." (69).*

Uno de los motivos por los que pudo darse esta situación fue la dificultad de expresarse en español, reconocido por el participante varias veces durante la entrevista.

Las valoraciones de la siguiente fase, la entrevista por competencias, contemplan apreciaciones más específicas ya que se trata de una etapa en la que el contacto con el participante es más íntimo y requiere de más tiempo. Comúnmente, todos los entrevistados afirmaron haber recibido una buena y completa información sobre el contenido de los talleres y formación impartidos en las siguientes etapas. La mayoría salieron reconfortados y con la sensación de sentirse más incluidos.

*E6: "...que me han incluido. Que me hayan podido entrevistar y poder acceder a la fundación y a la formación." (86-87).*

*E7: "...he sentido que es la primera vez que he tenido una oportunidad." (14-15).  
"Es muy importante para personas como yo, que no han trabajado nunca, que no saben hablar...yo aprecio mucho esto." (71-73).*

Un sentimiento bastante generalizado durante la entrevista por competencias fue el nerviosismo, producido por varias razones. Una de ellas fue la dificultad de comprender ciertas palabras y preguntas durante el transcurso de esta, bien por la falta de familiarización con el idioma, en el caso de los extranjeros o bien por tener un nivel educativo muy bajo, en el caso de los españoles. Este problema fue en gran medida solventado gracias al esfuerzo de los trabajadores por ayudarles a entender cada pregunta.

*E1: "... me ayudó a saber contestar, él me las explicaba a la perfección hasta que yo las entendiera." (74-75).*

Además, para los participantes extranjeros este contacto es muy importante ya que, como comentó uno de los entrevistados, es imprescindible para ellos conocer y agradecen la información ofrecida acerca de las normas y conductas en el ámbito laboral en España.

*E9: "...a mí me ha gustado todo, porque yo donde quiera que me llamen voy... Yo prácticamente caí en este país y no sé cuáles son las reglas de mente y eso me ha gustado mucho". (79-81).*

Otra de las razones por las que sienten nerviosismo durante la entrevista por competencias es, según reconocieron algunos participantes, por el hecho de tener que aportar una gran cantidad de información personal. Esto nos lleva a pensar que quizás sientan que son demasiados datos a dar. Y es que, aunque algunos entienden la finalidad de la entrevista y la necesidad de profundizar en ella para poder ofrecer la mejor intervención a cada persona, hay casos no lo interpretan como tal y llegan a sentir cierta invasión a su vida privada y personal. Esto genera un sentimiento de rechazo hacia esta fase dificultando enormemente la recogida de información y afectando al resto de etapas siguientes.

Uno de los participantes añadió que la persona que le entrevistó mantuvo una actitud muy neutral ciñéndose únicamente a tomar notas.

*E3: "... tomando notas como un interrogatorio, tomando notas y nada más". (97-98).*

Para finalizar y poder abordar este último objetivo, también se les animó a realizar alguna **sugerencia hacia la fundación o itinerario** dejándoles claro que la única finalidad era poder mejorar, si cabía, la intervención social. Aunque se esperaban más aportaciones, se obtuvieron algunas propuestas que se comentan a continuación. Uno de los participantes comentó durante la entrevista que sus expectativas con respecto a la fundación eran que esta dispusiera de más contactos con empresas involucradas en la inserción social. Por eso, volvió a insistir en ello y sugirió que Cáritas, como organismo grande y conocido, intente captar más ofertas de este tipo para personas en exclusión.

Varios participantes realizaron sugerencias con respecto al tipo de formación que es impartida, en concreto aquellos que abandonaron y los que no se llegaron a incorporar. Sus propuestas demandaban unos cursos enfocados a la formación de personas para algún puesto específico, de esta manera sí estarían dispuestos a asistir y a comprometerse con las fechas y horarios fijados. Uno de ellos propuso que desde el principio se avise y explique claramente el tipo de formación que ofrecen. Esto contradice lo que dijo durante la primera parte de la entrevista ya que, según explicó, al comienzo de la entrevista por competencias le informaron de las técnicas y métodos que se llevaban a cabo. Su valoración tanto hacia la fase de acogida como a la de entrevista es positiva pero muy escueta a la vez “Bien, todo bien”, lo cual lleva a pensar que la persona no tiene interés en dar más información ni mostrar completa sinceridad.

Otra de las participantes sugirió una alternativa para las personas que, por tener responsabilidades familiares, no pueden compaginar sus horarios con los del GLP. Ya que para ella, uno de los inconvenientes que presenta el itinerario es el horario previsto para la realización de los talleres, sugirió la creación de otro grupo al que puedan acudir madres que se encuentran en su misma situación y que se les permita venir con los bebés, así podrían formarse sin desatender totalmente las obligaciones familiares.

*E6: "Ponemos todas de acuerdo en que pudíéramos venir todas para poder formarnos. Porque tenemos esa necesidad." (108-109).*

Hubo participantes que no aportaron sugerencias ya que consideraron que la labor que llevan a cabo en la fundación es suficiente, pues reconocen el esfuerzo que esta realiza y la necesidad de que existan programas de este tipo como alternativa de inserción social.

A continuación, tras la exposición de los resultados, se da paso a las conclusiones obtenidas a partir de estos y las recomendaciones que se han estimado necesarias.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Tras la descripción de los resultados anteriores se ha podido dar respuesta a los objetivos planteados en el capítulo anterior prácticamente en su totalidad. El propósito principal era el conocimiento de las diversas motivaciones y frenos a participar en el Itinerario de Inserción Laboral. Asimismo, se propusieron unos objetivos más concretos con la idea de conocer más a fondo la opinión formada sobre el proyecto, sus fases y las personas que interactúan en estas a través de la experiencia del participante durante su estancia. Igualmente, se pretendían detectar ciertas anomalías en el proceso con la intención de solventarlas y los puntos fuertes con la finalidad de reforzarlos, todo para poder ofrecer una intervención lo más eficaz posible. Esto ha posibilitado detectar factores influyentes en los comportamientos y conocer actitudes propias de personas que se encuentran en situación de exclusión social.

Encontrar un empleo es la principal razón por la que asisten a la fundación. Sin embargo, conforme van avanzando las entrevistas, se descubren nuevas razones por las que acuden allí. Es el hecho de poder optar a una nueva oportunidad, ya no sólo en lo que se refiere al ámbito laboral sino a la posibilidad de ser escuchado, atendido y apoyado, sentimiento muy común entre los entrevistados ya que, en su mayoría, son personas con carencias sociales y relaciones. Otro motivo, aunque no reconocido abiertamente por algunos, es acudir con la intención de ser considerada persona en búsqueda activa de empleo, requisito solicitado por los servicios sociales para poder optar a ayudas económicas.

Respecto al modo en que conocieron la fundación, la mayoría fueron recomendados por las acogidas parroquiales pertenecientes a Cáritas y por asistentes procedentes de los servicios sociales. Ambos juegan un papel relevante en esta etapa previa, en la cual la persona llega sin recursos y desmotivada buscando orientación. Por eso, su labor es procurar la mejor orientación posible, actuando como fuentes de información eficaces, en vistas a la futura inserción sociolaboral de la persona.

El cumplimiento de sus expectativas no se ve satisfecho en todos los casos, pues la consecución de un empleo es un logro que sólo unos pocos consiguen. Además de la reducida oferta de puestos de trabajo en el mercado, uno de los problemas que se presentan en la fundación es la dificultad de hacer compatibles el nivel competencial de los participantes con los puestos de trabajo que se ofertan, fruto de la baja cualificación.

Las expectativas, no obstante, en algunos casos van modificándose una vez se realiza el contacto con el trabajador o la trabajadora en la entrevista por competencias. Esta etapa es esencial y a la vez presenta gran complejidad. Aquí es donde salen a la luz los puntos fuertes y los puntos débiles de cada persona, lo cual demanda una gran recogida de información, en su mayoría personal. Consecuentemente, esto produce en el participante un sentimiento de rechazo a aportar datos propios. Sin embargo, muchos de los participantes reconocen su importancia y deciden dejarse llevar, aceptando el asesoramiento propuesto por el trabajador, comportamiento producto de la confianza generada por este. Es cuando comienzan a activarse otras necesidades más profundas relacionadas con el desarrollo personal: el autorreconocimiento o la autoconfianza. Estas expectativas son más fáciles de ser cubiertas gracias a las técnicas utilizadas en la metodología del itinerario y a la intervención del trabajador social.

La asistencia al GLP ha sido valorada muy positivamente tanto por los que abandonaron el grupo como por los que completaron el proceso. Reconocen que interactuar con otras personas que se encuentran en una situación similar les reconforta, pues el compartir experiencias y trabajar en grupo ayuda a motivarlos. Además, destacan la labor de la trabajadora social, cuya intervención se basa, principalmente, en la orientación hacia un aprendizaje y equilibrio personales y profesionales. A pesar de ello, por parte de algunos participantes existe cierta reticencia a comprometerse a una asistencia continua y a unas fechas y horarios fijados, presentando otras necesidades, quizás más cortoplacistas y relacionadas con intervenciones más rápidas. Si no se ven satisfechas pronto tienden a abandonar. Y es que, su única misión se centra en la búsqueda de un trabajo y, mientras no consiguen este, en vez de elegir participar en el itinerario prefieren dedicar el tiempo a las responsabilidades familiares. Sólo será capaz de renunciar a estas cuando la opción elegida le recompense económica. Sin embargo, se aprecian otros componentes responsables de estas actitudes, ya que muchos de ellos carecen de una rutina productiva en la que hay ausencia de horarios fijos y no poseen una disciplina en cuanto a compromisos sociales.

Fueron pocos participantes los que, ante la posibilidad de aportar sugerencias a la metodología del itinerario así como destacar aspectos positivos y negativos sobre esta, contribuyeron con información constructiva. La mayoría no dedicaron tiempo a recapacitar si realmente había algo que no les había gustado, en el caso de que así fuera. Una sugerencia, nombrada por varios de los entrevistados, fue la posibilidad de enfocar

la formación hacia la enseñanza de tareas propias de un puesto de trabajo específico, es decir, poder ser formados profesionalmente. Propuesta que, en principio, no puede ser llevada a cabo debido a la poca relación que guarda con la finalidad del itinerario. Un aspecto difícil de entender por parte de estos participantes, dadas las características personales y culturales que presentan. Sin embargo, cabría la posibilidad que dos sugerencias pudiesen ser tenidas en cuenta. La primera es aquella que realizó una mujer, la cual tenía a su cargo hijos y entre ellos un bebé. Propuso la creación de un grupo paralelo al GLP oficial, al que pudieran acudir las madres con sus bebés, en el caso de que estuvieran interesadas en asistir regularmente. La segunda fue propuesta por un hombre cuya intención es que Cáritas aproveche su influencia, como institución grande y consolidada que es, y capte más empresas comprometidas con la inserción laboral.

### **5.1 Limitaciones durante el estudio**

A pesar de obtener unos resultados bastante constructivos se presentaron ciertas limitaciones. En primer lugar, contactar con algunos de los participantes fue tarea compleja ya que el teléfono de contacto de estos no se encontraba disponible y se tuvo que insistir en varias ocasiones para localizarlos. Una vez contactados, dos personas no acudieron el día y la hora citados, por lo que hubo que volver a localizar a otros participantes para que ocuparan su lugar.

La mayoría de las entrevistas fueron grabadas, lo cual facilitó el análisis posterior de estas, sin embargo, dos de ellas no pudieron serlo ya que una no obtuvo autorización y la otra tuvo que realizarse por teléfono, siendo esta última realizada en apenas cinco minutos. Este último aspecto es una de las desventajas de hacer una entrevista de este tipo vía telefónica.

Durante la realización de las entrevistas, uno de los mayores inconvenientes que se presentaron fue la tendencia a complacer y a no quedar mal con los trabajadores del itinerario. Sintiéndose condicionados por la entrevistadora, son más propensos a no mostrar total sinceridad y como resultado se recoge información menos real y constructiva. Otro problema acaecido durante la recogida de información fue la escasa capacidad para transmitir lo que piensan o sienten, no suelen estar familiarizados con este tipo de comunicación por lo que se consiguen resultados algo pobres. Si a esto le añadimos la dificultad que muestra expresarse en otro idioma, como es el caso de los extranjeros, aun se dificulta más la capacidad de comunicación.

## 5.2 Recomendaciones

Dado el importante papel que cumple este proyecto en la sociedad, contribuyendo a través de un programa de inserción social y laboral, y pese a la limitación de recursos que presenta, ha de ser capaz de cumplir el principal objetivo organizacional, asistir de la manera más adecuada al máximo número de personas. El presente estudio contribuye a este proyecto así como a otros de la misma índole, dando respuesta a algunas de las situaciones que se dan día a día en estas instituciones, explicando algunos de los comportamientos de las personas en exclusión así como los rasgos que los caracterizan.

Aunque la actividad del itinerario se desarrolla favorablemente y el volumen de personas asistidas es cada vez mayor, hay dos aspectos a los que se recomienda prestar especial atención: las expectativas y la motivación. Se ha mencionado anteriormente acerca de la transformación que van experimentando las expectativas del participante desde su llegada a la fundación hasta las fases siguientes. Si se tiene claro qué es lo que busca la persona, es decir, cuáles son sus expectativas reales, más fácil será intervenir adecuadamente. Creando un clima de confianza, principalmente en la entrevista por competencias, se propiciará la apertura de la persona, por lo que estará más dispuesta a aportar mayor información. Para ello, es de vital importancia establecer una conexión capaz de generar un compromiso entre trabajador y participante, pero sobre todo hay que lograr un compromiso de este último consigo mismo. Por eso, se propone profundizar en aquellos talleres y sesiones grupales impartidos en el itinerario enfocados a conseguir la motivación de los participantes y trabajar el autoconocimiento.

A las personas, por norma general, nos gusta relacionarnos y compartir experiencias. En el caso de los participantes y su asistencia al GLP no es distinto de hecho, aún se acentúa más esta necesidad debido al factor común que comparten, la exclusión. La interacción entre ellos les reconforta y comienzan, además, a ver otros puntos de vista. Sería interesante aportar a una de estas sesiones grupales el testimonio de alguien que ha pasado por su misma situación y que ahora se encuentre insertado. La introducción de un ex-participante en el grupo, que contara su experiencia durante su estancia en la fundación, motivaría al resto fomentando la participación y la permanencia en el mismo.

Debe existir, por tanto, un buen feedback tras la finalización o terminación en el grupo. Aunque actualmente se da una ficha para que el participante realice una evaluación sobre su estancia y participación, se debería realizar una recogida de información más amplia. Esto podría conseguirse, a través de una entrevista post-evaluación. Debemos

asegurarnos que el participante dará buenas referencias y animará a otros, que se encuentren en su misma situación, a participar en el itinerario.

A partir de la sugerencia realizada por una de las entrevistadas, se propone contemplar la posibilidad de crear otro grupo de trabajo, en el que se realicen los talleres, exclusivo para las madres con hijos menores de un año<sup>14</sup>. Uno de los motivos por los que no pueden participar es el hecho de que han de cuidar de sus hijos, por lo que la creación de este grupo permitiría poder participar en el itinerario y venir con el carro del bebé.

Como se ha visto en este trabajo, son diversos factores los que influyen directamente sobre las motivaciones y frenos que una persona en riesgo de pobreza o exclusión experimenta hacia la participación en un itinerario de este tipo. La metodología propuesta intenta garantizar la intervención más adecuada en cada caso. Sin embargo, queda mucho camino por recorrer ya que, para que pueda surgir efecto, es vital que todo participante experimente una apertura hacia esta oportunidad de aprendizaje y desarrollo personal. Verla como tal y no como una obligación. La situación económica y personal, así como la cultura y costumbres arraigadas dificultan considerablemente esta apertura, por lo que es y seguirá siendo costoso conseguir un compromiso completo con el itinerario. Esto requiere, por tanto, aumentar el nivel de conocimiento que se tiene sobre estas personas.

La información abordada en el presente estudio podría servir de base para futuras líneas de investigación. Ya que sólo se conocen los datos aportados por diferentes participantes del Itinerario de Inserción Laboral de Cáritas, sería interesante contrastar información con más instituciones que lleven a cabo proyectos similares. Bien a través de entrevistas en profundidad o bien mediante encuestas. Preferiblemente esta última técnica ya que permite trabajar con grandes muestras y garantiza la extrapolación. Se ampliaría el campo de conocimiento sobre las actitudes más comunes de las personas en riesgo de exclusión hacia la participación en estos itinerarios y los factores que afectan a estas, para así poder dar con el trato y la intervención más convenientes.

---

<sup>14</sup> Se limita a un año ya que el objetivo es poder realizar de manera eficaz el taller. Incluir madres con hijos mayores de esta edad podría dificultar la marcha del mismo.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACA. (2014). *Pobreza energética en España. Análisis de tendencias*.
- Alfaro, E. (2012). *El ABC del shopping experience*. Vizcaya: Wolters Kluwer.
- Alguacil, J. (2006). Nuevos movimientos sociales: nuevas perspectivas, nuevas experiencias, nuevos desafíos. *Boletín CF+S 35. De vuelta al tajo*, 43-61.
- Aretxabala, M., & Oiarzabal, P. (2013). Economía social y solidaria como contexto clave para apoyar al Estado de Bienestar gracias a su impulso en la activación laboral del colectivo de inmigrantes internacional. *GEZKI*, 125-148.
- Castel, R. (2004). Encuadre de la exclusión. En S. Karsz, *La exclusión: bordeando sus fronteras. Definiciones y matices* (págs. 55-86). Barcelona: Gedisa.
- Castells, M. (1991). El auge de la ciudad dual: teoría social y tendencias sociales. *Alfoz: territorio, economía y sociedad*, 89-103.
- CESCE. (2015). *Informe sectorial de la economía española 205*. Madrid: CESCE.
- Corera, C. (2002). Los servicios sociales de atención primaria ante la desigualdad y los nuevos procesos de exclusión. *Memoria del Congreso de Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Murcia*, 111.
- Departamento de investigación, innovación y desarrollo de la Fundación Atenea. (2012). *La integración socio laboral en los centros de día de población drogodependiente*. Fundación Atenea.
- FOESSA. (2008). *IV Informe sobre Exclusión social en España de la Fundación FOESSA*.
- Gómez, M., & García, C. (2012). *Marketing sensorial. Cómo desarrollar la atmósfera del establecimiento comercial*. Madrid: Departamento de comercialización e investigación de mercados. Universidad Autónoma de Madrid.
- Iglesias de Ussel, J. (2010). *Las políticas de integración social de los inmigrantes en las comunidades autónomas españolas*. Bilbao: Fundación BBVA.
- INE. (2015). *Estadística de violencia doméstica y violencia de género*.
- INE. (2017). *Estadística del Padrón Continuo*.
- INE. (2017). *Salarios, ingresos y cohesión*.
- Instituto de la mujer. Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. (2017).
- Jan, H. (2004). *La despoblación del medio rural español*. Groningen: Facultad de Ciencias Espaciales.

- Leney, T. (1999). European Approaches to social exclusion. *Tackling Dissaffection and social exclusion*, 33-45.
- Lescure, P. (1993). *El sector no lucrativo en España*. Madrid: Escuela libre editorial.
- Loé, C. (2000). *La inmigración extranjera en España*. Fundación la Caixa.
- Magro, L. (2013). *Marketing Experiencial: Una nueva tendencia del marketing*. Oviedo.: Facultad Econmía y Empresa de Oviedo.
- Manzano, R., Serra, T., & Gavilán, D. (s.f.). *Marketing Sensorial: comunicar a través de los sentidos*. Nº Referencia: 3757: Ediciones Deusto.
- Marcuello, C. C. (2008). *Informe sobre las empresas de inserción en España*. Zaragoza: CIRIEC.
- Miralles, J. (2003). *El estado de bienestar, debates y perspectivas*. Barcelona: web <http://www.fespinal.com>.
- Observatorio contra la violencia doméstica y de género. (2016).
- Parrilla, A. (2009). ¿Y si la investigación sobre la inclusión no fuera inclusiva? Reflexiones desde una investigación biográfico-narrativa. *Revista de educación*, 101-117.
- Pérez Eransus, B. (2004). El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión. *Intervenciones ante la exclusión social*, 89-108.
- Sánchez, A., & Jiménez, M. (2013). Exclusión social: fundamentos teóricos y de la intervención. *Investigaciones en intervención social*, 133-156.
- Segura, C., & Sabaté, F. (2008). Marketing Experiencial: el marketing de los sentimientos y sus efectos sobre la mejora en la comunicación. *XII Congreso de Ingeniería de Organización. Burgos*, 267-272.
- Subirats, J. (2004). *Pobreza y exclusión social. Análisis de la realidad española y europea*. Fundación la Caixa.
- Subirats, J., & Humet. (2005). *Ánalsis de los factores de exclusión social*. Fundación BBVA.
- Toledano, C., Abril, M., del Pozo, M., & Aguilera, L. (2015). Hacia una especialización en interpretación en el ámbito de la violencia de género: investigación, formación y profesionalización. *Mon TI Special Issue*, 139-160.
- Tunal, G. (2007). Propuesta teórica para el estudio del mercado de trabajo femenino. *Theoria*, 49-61.
- Urra, M. (2010). El papel de la economía social en los regímenes del bienestar. *Miscelánea Comillas* Nº 133, 791-816.

Vila, E. (2006). El laberinto de la educación pública: globalización, participación, diferencia y exclusión social. *Revista de educación*, 903-920.

## **ANEXOS**