



# Trabajo Fin de Grado

Título del Trabajo

**Visión de los Usuarios Sobre los Programas de Empleo del  
Tercer Sector. Estudio de Caso: Os Zagales.**

**Users' View of Third Sector Employment Programs. Case Study: Os  
Zagales.**

Autor/es

**Andrea Gutiérrez Piqueras**

Director/es

**Jaime Minguijón Pablo**

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2022

## ÍNDICE

RESUMEN/ ABSTRACT .....	3
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS .....	3
1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVOS .....	5
2.1 General .....	5
2.2 Específicos.....	5
3. MARCO TEÓRICO .....	6
3.1 OS ZAGALES .....	6
3.2 INCLÚYEME: “Itinerarios de Inserción Sociolaboral para población en riesgo de exclusión social de 16 a 55 años” .....	11
4. METODOLOGÍA.....	17
4.1 DISEÑO.....	17
4. 2 METODOLOGÍA CUANTITATIVA .....	17
4.3 CUESTIONES ÉTICAS.....	20
5. RESULTADOS.....	21
6. CONCLUSIONES.....	24
7. BIBLIOGRAFÍA .....	26
ANEXOS.....	27
ANEXO 1. ACUERDO DE INTERVENCIÓN - CONTRATO .....	27
ANEXO 2. SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN .....	29
ANEXO 3. EXPLICACIÓN PREVIA CUESTIONARIO .....	31

## **RESUMEN/ ABSTRACT**

La situación de crisis en la que encuentra España repercute directamente en el empleo y la economía de los ciudadanos. Este trabajo presenta una investigación social acerca de la visión de los usuarios sobre los programas de empleo del tercer sector. En concreto, el estudio de caso del programa de empleo INCLÚYEME: "Itinerarios de Inserción Sociolaboral para población en riesgo de exclusión social de 16 a 55 años" se ha llevado a cabo en la entidad social Os Zagales. A lo largo del trabajo de investigación se demuestra la importancia del tercer sector, concretamente de las entidades sociales y las labores que llevan a cabo.

The crisis situation in which Spain finds itself has a direct impact on employment and the economy of citizens. This paper presents a social investigation about the users' vision about the employment programs of the third sector. Specifically, the case study of the employment program INCLÚYEME: "Social and Labor Integration Itineraries for the population at risk of social exclusion from 16 to 55 years old" has been carried out in the social entity Os Zagales. Throughout the research work, the importance of the third sector is demonstrated, specifically of social entities and the work they carry out.

## **PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS**

Programa de empleo, usuarios, encuesta, valoración, Os Zagales.

Employment program, users, survey, valuation, Os Zagales.

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Fin de Grado realizado desde el Grado de Trabajo Social en la Universidad de Zaragoza está desarrollado en el curso 2021/2022 por la alumna Andrea Gutiérrez Piqueras.

La presente investigación tiene como objetivo conocer la “Visión de los usuarios sobre los programas orientados a la inserción laboral del tercer sector”. Se ha utilizado metodología cuantitativa, con la encuesta como instrumento de investigación. Además, los resultado de dicha encuesta han sido contrastados con la vivencia personal durante mis prácticas de Trabajo Social en el área de inserción laboral en la entidad. Para ello, nos apoyaremos en un Estudio de caso: Os Zagales. Es una asociación que tiene como fin la mejora y promoción de la intervención social en todos los ámbitos sociales. De esta forma, se busca cubrir de la mejor manera posible las necesidades de las personas y la búsqueda del bienestar social, consiguiendo la satisfacción humana y una calidad de vida digna. Adaptándose así de las nuevas necesidades que van surgiendo en la ciudadanía con el paso de los años. (Recuperado de: <https://oszagales.com/>)

Trabajar durante mi periodo de prácticas con el apoyo de profesionales del Trabajo Social en el ámbito socio laboral, me abrió los ojos en la importancia que tienen los programas de empleo para los usuarios. Por ello, la investigación tiene como objetivo conocer la visión de los usuarios sobre los programas de inserción laboral, dando así respuesta para la mejora de dichos programas.

El trabajo esta estructura de la siguiente manera; a continuación, en el marco teórico, se puede encontrar la información relativa acerca de OsZagales como entidad social, así como lo relativo al programa de inserción socio – laboral “Inclúyeme”, que se lleva a cabo en la misma. He escogido este programa para “conocer la visión de los usuarios sobre programas orientados a la inserción socio laboral del tercer sector”, tras haber podido vivir la experiencia con los profesionales de dicha entidad. En el apartado posterior abordaremos la metodología utilizada para la realización de la presente investigación. Posteriormente presentaremos los resultados de la investigación, para finalmente terminar el Trabajo de Fin de Grado con las conclusiones obtenidas.

## **2. OBJETIVOS**

En este apartado se recogen los diferentes objetivos que se han planteado en el presente trabajo, partiendo de un objetivo general del que se derivan cuatro objetivos específicos.

### **2.1 General**

El objetivo general de la investigación es conocer la valoración de los usuarios sobre el programa de inserción socio laboral conocido como “Inclúyeme 16- 55 años”.

### **2.2 Específicos**

Además, se han establecido seis objetivos específicos:

- a. valorar la calidad humana
- b. competencias aprendidas
- c. expectativas de los usuarios frente al programa
- d. servicios ofrecidos por la entidad
- e. utilidad del programa
- f. satisfacción personal

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 OS ZAGALES

Os Zagales es una entidad sin ánimo de lucro. Se trata de una asociación de intervención social (AIS). Nace en 2007 como asociación cultural Os Zagales de Aragón con la intención de mejorar las actividades culturales, en este caso los campamentos y colonias urbanas de jóvenes. Desde Os Zagales de Aragón a la hora de realizar las contrataciones de personal para los campamentos, se percata de la falta de formación en estos, por lo que en 2010 nace la escuela de tiempo libre, impartiendo así los cursos de monitor de ocio y tiempo libre y director de ocio y de tiempo libre.

En 2010 con la crisis económica, desde Os Zagales Aragón se organizaron seis carreras de Cross Solidario para poder recaudar y destinar el dinero íntegro a becas escolares.

Además, se crea un área de intervención, donde nacen proyectos de inserción joven. Uno de estos proyectos se denomina “INCLUYEME” (16-35 años). Desde Os Zagales de Aragón detectan la necesidad de los jóvenes frente al empleo. También se dan cuenta que no solo los jóvenes tienen la necesidad de trabajar, sino que los padres de los usuarios solicitan ayuda a la hora de buscar empleo, por lo que el programa “INCLUYEME” (16-35 años) pasa a ser para población entre 16 – 55 años. Dicho programa, que más adelante será explicado con más detalle, va a ser el objeto de la presente investigación.

En 2018 con la demanda cambiante conforme transcurren los años, se intensifica la intervención social en todos los ámbitos, se cambia el nombre de la entidad de Os Zagales Aragón y pasa a conocerse como Os Zagales, se mejoran los programas y proyectos.

Además, desde los Servicios Sociales de Aragón, en 2018 se pide a Os Zagales colaborar con menores extranjeros no acompañados. El Centro de Acogida en Borja fue el primer centro de tutela coordinado desde Os Zagales, pero por las represalias vecinales y la prensa, se traslada el centro a Miralbueno. El servicio acaba cerrándose poco tiempo después debido a los problemas derivados por la opinión pública y los vecinos de la zona.

Os Zagales se encuentra en Aragón, Andalucía, concretamente en Sevilla, y en Valencia. Desde la entidad se atiende a toda la población del territorio, desde niños hasta mayores, cubriendo así diferentes problemáticas, como puede ser el desempleo, las actividades extraescolares, el ocio y tiempo libre, la formación, la exclusión social...

En Aragón y Andalucía, concretamente en Sevilla se atiende a toda la población, es decir, desde el área de intervención socio laboral con la problemática de desempleo, desde la entidad se busca potenciar y ayudar a los usuarios en esa búsqueda activa de empleo. Desde el tiempo libre, a mayores de 18 años con la formación en el ámbito de ocio y tiempo libre y tanto niños como mayores, cubriendo las necesidades de ocio y culturales. Y desde educación, dedicada a los niños potenciando las actividades extraescolares, colonias y campamentos urbanos.

En cambio, en Valencia se atiende a infancia y adolescencia, a través de medidas de protección. El programa se denomina Equipo específico de intervención con infancia y adolescencia. “El objetivo es la intervención con niños, niñas y adolescentes por parte de profesionales especializados y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad, riesgo (con o sin declaración), desamparo o con medidas jurídicas de

protección, y con cuantas otras personas se considere necesario intervenir para conseguir el o los objetivos en el plan de trabajo.”

“En OSZAGALES nos mueve la curiosidad y estamos en búsqueda constante de ideas innovadoras aplicables a nuestro día a día, valorando la actualización y el reciclaje profesional y personal como premisa fundamental dentro de nuestros equipos de trabajo.

Tenemos una enorme motivación y responsabilidad hacia cada nuevo proyecto que iniciamos. Nos comprometemos con la realidad social y las nuevas necesidades de la ciudadanía en cada uno de los lugares en los que trabajamos.

Desarrollamos nuestra metodología “zagalera”, respetando las necesidades de cada contexto garantizando la calidad, responsabilidad, innovación, así como compromiso social y profesional en cada una de nuestras acciones” (Os Zagales: <https://oszagales.com/>)

La entidad tiene tres grandes bloques diferenciados de actuación: educación, tiempo libre e intervención social<sup>1</sup>.

## 1. Educación

### 1.1 Actividades extraescolares

Las actividades extraescolares son una parte fundamental en la educación no formal de los niños y niñas, y son consideradas un complemento a su formación académica. Para ello, desde Os Zagales se trabaja tratando de favorecer su aprendizaje. “La actividad Extraescolar como un aspecto esencial en la educación, como un complemento y ampliación de los conocimientos, en la que además se favorecen las relaciones sociales, a través de la participación y trabajo en equipo.”

### 1.2 Colonias y Campus Urbanos

Os Zagales se compromete con la realización de diferentes proyectos que den una continuidad a la educación de los más pequeños/as, llenando su tiempo libre con ocio de calidad, reforzando valores, aprendiendo y compartiendo con los demás.

“Estos programas permiten que la educación de los niños se amplíe en períodos vacacionales, trabajando de una manera lúdica y divertida, donde tendrán una visión diferente de lo que están acostumbrados a realizar en el centro escolar, dando a este una continuidad de uso también en períodos no lectivos, además de aprovechar su entorno como medio de diversión.”

### 1.3 Servicios Educativos

- Viajes escolares: la participación en un viaje escolar por parte del alumno junto con sus compañeros y maestros es uno de los recuerdos más bonitos, los viajes pueden ser nacionales o internacionales, donde Os Zagales busca la diversión y aprendizaje de otros idiomas y culturas.

---

<sup>1</sup> - La información de este apartado está extraída de: Os Zagales: <https://oszagales.com/>

- Animaciones y fiestas: organización de fiestas en función de las necesidades y las características de cada centro educativo. La participación de los niños es activa en todo momento; juegos, bailes, canciones, magos...
- Programas transversales: los programas se desarrollan a través de talleres, juegos, dinámicas... donde los participantes podrán conocer el tema en profundidad, resolver las dudas que les surjan, etc.  
“Todos estos programas son elaborados y puestos en marcha por profesionales de los diferentes ámbitos y con amplia experiencia en este tipo de proyectos. Si queréis poner en marcha un proyecto en vuestro centro o queréis más información acerca de cualquiera de los anteriores, poneros en contacto con nosotros.”

## 2 Tiempo Libre

### 2.1 Formación

1. Monitor/a tiempo libre: formación como monitor/a de tiempo libre con un curso donde la calidad formativa es primordial. Aprendizaje dinámico, participativo junto con la adquisición de responsabilidad e importancia del trabajo. “Este curso está orientado a la adquisición de competencias para organizar, dinamizar y evaluar actividades de tiempo libre educativo dirigidas a la infancia y la juventud.” Adaptándose así los horarios a tu disposición para poder formarte en el ocio y tiempo libre.
2. Director/a tiempo libre: “formación amplia y variada, donde se trabajan aspectos de gran relevancia para su abordaje trasversal en el futuro, de una manera dinámica y activa. Este curso capacita para planificar, organizar, gestionar, dinamizar y evaluar proyectos de tiempo libre educativo, dirigidos a la infancia y la juventud, asumiendo la creación, control y dinamización del equipo de personal monitor.”

### 2.2 Infancia y juventud

- Ludotecas, casas de juventud, espacio joven: “Todas las personas, independientemente de la edad, necesitan un espacio en el que sentirse identificados, pero todavía es mas importantes que los/as más pequeños/as y las personas jóvenes cuenten con él. En este lugar, adaptado a las características de los/as participantes (edad, características personales) se encuentran para disfrutar, experimentar, reflexionar, estar, formar parte, informar, colaborar, mostrar, participar... y aprender a invertir su tiempo libre de una manera divertida y saludable.” Os Zagales diseña, implementa y evalúa diferentes proyectos adaptándolos a cada edad y a las características de la actividad planteada.
- Campus urbanos y colonias: dotación de herramientas a las familias que les permitan la Conciliación de la Vida Familiar y Laboral. Por ello, organizamos campus urbanos y colonias en épocas de vacaciones escolares.
- Actividades deportivas: la actividad física y la necesidad de promover un estilo de vida activo en la población desde la infancia es muy importante, tanto por la salud física como el desarrollo social y psíquico. Os Zagales diseña, ejecuta y evalúa diferentes programas deportivos.

### 3 Social

#### 3.1 Igualdad

“Desde OSZAGALES, tomando como base la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y sus posteriores desarrollos legales, realizamos el diagnóstico de necesidades y las características de la entidad para desarrollar desde medidas de Igualdad hasta un Plan de Igualdad en sí mismo. Nos centramos tanto en la implementación de las medidas acordadas con la entidad como en el seguimiento del Plan de Igualdad para lograr una acción que sea realmente útil a todas las personas implicadas. Además del apoyo en la implementación y posterior desarrollo, se desarrollan acciones formativas en igualdad para que los responsables desarrollen habilidades y puntos de vista que favorezcan su autonomía a medio/largo plazo en las actualizaciones y modificaciones.”

#### 3.2 Programa Caixa Proinfancia

“El Programa de Caixa Proinfancia, ubicado dentro de la “Obra social La Caixa”, va dirigido a niños, niñas y adolescentes de entre 0 y 18 años de familias que se encuentran en situación de pobreza o vulnerabilidad social. Este programa se realiza en diferentes ciudades del territorio español. Con este programa se pretende:

- Integración social y autonomía: Favorecer el desarrollo de las competencias de los niños, niñas y adolescentes y su familia que permitan mejorar sus procesos de integración social y autonomía.
- Desarrollo social y educativo de la infancia y adolescencia: Promover el desarrollo social y educativo de la infancia y adolescencia en su contexto familiar, escolar y social.
- Modelo de acción socio-educativo integral: Desarrollar e implementar un modelo de acción socio-educativo integral que contribuya a mejorar las oportunidades de desarrollo social y educativo de la infancia y sus familias.
- Sensibilizar y movilizar: Contribuir a sensibilizar y movilizar la sociedad en la erradicación de la pobreza infantil.
- Caixa Pro Infancia: Se pretenden lograr estos objetivos a través de la intervención en diferentes ámbitos, facilitando el acceso a entornos educativos que les aporten experiencias enriquecedoras y referentes sólidos para su futuro. (Refuerzo educativo y equipamiento escolar, Centros abiertos y actividades de verano)”

#### 3.3 Mayores

El Tiempo Libre va cogiendo cada vez más peso en la actualidad y entre todas las franjas de edad, por lo que desde Os Zagales se plantea poder dinamizar e intervenir desde El tiempo libre de una forma educativa no formar con las personas mayores. Diseñando, planificando y ejecutando actividades de ocio y tiempo libre para mayores, ofreciendo espacio respiro para las personas cuidadoras.

“Las personas mayores son un colectivo que, por sus propias características vitales no han disfrutado de un ocio activo, debido a su trayectoria vital y circunstancias socioeconómicas. Por ello, en el momento en el que la inactividad aparece como la actividad dominante en su situación vital se hace necesaria una intervención directiva y proactiva para motivar a las personas mayores a tomar protagonismo en el uso y disfrute de un ocio y tiempo libre activo.”

### *3.4 Inserción Sociolaboral*

Se desarrollan Itinerarios Integrados de Inserción para población en riesgo de exclusión. Que contemplan diferentes acciones:

- Desarrollo de competencias básicas: preparación de pruebas de acceso, español para extranjeros, desarrollo de competencias de Tecnologías de la Información y la Comunicación, etc.
- Apoyamos en la búsqueda activa de empleo: apoyo en la Búsqueda Activa de empleo (tutorías individuales, elaboración/ mejora de CV y cartas de presentación, dinámicas grupales, motivación).
- Agencia de Colocación autorizada con el N.º 020000006; se ofrece servicios de asesoría individualizada y asesoramiento en Búsqueda Activa de Empleo para los solicitantes. Y para las empresas se ofrecen servicios de Intermediación con empresas, de forma gratuita.

### *3.5 Consultoría Social*

- Investigación social: se realiza desde una metodología científica de investigación social. La perspectiva de Investigación puede ser variada: Educación No Formal, Tiempo Libre, Innovación Educativa, Reflexión sobre la Praxis educativa, etc.

Además, ofrecen una guía y asesoramiento en la realización de investigaciones sociales y/o educativas. “Desde nuestra experiencia teórica, como profesionales del ámbito social y educativo, y la experiencia práctica de nuestro trabajo diario, ofrecemos diferentes herramientas de trabajo y reflexión para el desarrollo de Investigaciones.”

- Participación: “En los últimos años se ha demostrado que la posibilidad real de participación favorece la implicación y la motivación de todas las personas involucradas, así como la responsabilidad en las tareas que realizan. Además, la entidad obtiene una visión que viene “desde abajo”, desde los que están en contacto directo con los usuarios y reciben sus demandas.”

Os Zagales trabaja de forma conjunta con las entidades que quieran crear o afianzar mecanismos de participación en la entidad. Compartiendo una responsabilidad, elaborando objetivos comunes y toma de decisiones son alguna de las intervenciones que se pueden realizar.

### 3.2 INCLÚYEME: “Itinerarios de Inserción Sociolaboral para población en riesgo de exclusión social de 16 a 55 años”<sup>2</sup>

El Programa Incluyeme “16-55” nació en 2010. Desde Os Zagales de Aragón detectan la necesidad de los jóvenes frente al empleo. También se dan cuenta que no solo los jóvenes tienen la necesidad de trabajar, sino que los padres de los usuarios solicitan ayuda a la hora de buscar empleo por lo que el programa “INCLUYEME” (16-35 años) pasa a ser para población entre 16 – 55 años. Este programa se crea para poder dar servicio y atender a todas las personas que estén interesadas en programas de empleo, pero no cumplen algunos requisitos marcados por otros programas. Por ejemplo, en la entidad paralelamente está en marcha el programa PIMEI (Programa Integral para la Mejor de la Empleabilidad y la Inserción), subvencionado por el INAEM, en este programa solo pueden formar parte mayores de 45 años o parados de largo duración (en año y medio solo hayan trabajado 90 días). Por lo que el Programa Incluyeme “16-55” puede atender a todos los usuarios que no cumplan los requisitos impuestos por el INAEM.

“Los programas comunes de políticas activas de empleo se configuran como un conjunto de medidas dirigidas a mejorar las posibilidades de acceso al empleo, por cuenta ajena o propia, de las personas desempleadas, al mantenimiento del empleo y a la promoción profesional de las personas ocupadas y al fomento del espíritu empresarial y de la economía social, desarrolladas y ejecutadas por los servicios públicos de empleo como acciones concretas y puntuales de activación o reactivación para el empleo respecto de personas y colectivos prioritarios, de acuerdo con las circunstancias del mercado de trabajo y las disponibilidades presupuestarias para su realización.” (BOE, 2021)

Los usuarios del Programa Incluyeme llegan a la entidad para solicitar apoyo en la búsqueda de empleo y/o formación de diversas maneras: el trabajador social de referencia de los centros municipales de los servicios sociales realiza derivaciones a Os Zagales, recursos específicos como pueden ser otras entidades sociales, recursos de acompañamiento de menores, diferentes entidades debido al trabajo en red y la coordinación realizado por las diferentes entidades sociales de Zaragoza, listados de Agencias de Colocación, a través del INAEM, así como personas que pasan por la calle y tras ver los carteles entran a preguntar, así como recomendados a través de conocidos participantes del servicio.

Dentro de todas estas posibilidades destacar que dentro del Programa Incluyeme, un gran porcentaje de los participantes son derivados por el trabajador social de referencia. El trabajador social en las citas individuales detecta la necesidad en el apoyo socio laboral. En esta situación, en algunas ocasiones asisten al servicio de orientación como requisito para poder demostrar ante su trabajador social de referencia que están llevando una búsqueda activa de empleo.

#### 3.2.1 *Objetivo General del Proyecto*

Apojar en la situación de vulnerabilidad para que recuperen la confianza, afiancen objetivos personales y profesionales, y puedan permanecer en recursos normalizados o incorporarse a ellos, dando especial importancia a la formación y/o al empleo como medios de socialización.

- Objetivo Específico 1: Fomentar su desarrollo personal y aumentar su nivel de empleabilidad, identificando necesidades y dificultades de acceso al empleo; partiendo principalmente de las

---

<sup>2</sup> Información interna proporcionada por la entidad Os Zagales

- capacidades actuales y potenciales que favorezcan la inserción sociolaboral; definiendo objetivos personales y profesionales, con mejora de las herramientas y técnicas de búsqueda (currículu, preparación de pruebas y entrevistas de trabajo, manejo de internet...).
- Objetivo Específico 2: Movilizar los recursos y herramientas disponibles en el entorno, tanto de las personas, como de las empresas e instituciones públicas y privadas, para favorecer la participación en la sociedad, y en aras de impulsar la igualdad de oportunidades de las personas en situación y/o riesgo de exclusión social, desde las perspectivas de género y de diversidad.

### *3.2.2 Metodología de trabajo y definición concreta de las actuaciones elegidas.*

Basada en el desarrollo de todo el potencial personal, en la generación de redes de contacto y posicionamiento en el contexto directo, y enmarcada en un proyecto “flexible” que respeta los ritmos de quienes participen, de forma que sean “más” que receptores/as de servicio, a través de un trabajo de empoderamiento personal y de grupo. El enfoque de la intervención se lleva a cabo desde las perspectivas de “normalización” y de mensaje de “cambio” transformador. Se mejora la empleabilidad y participación social a través de la individualización, el acompañamiento, el empoderamiento grupal, la ayuda y el compromiso de las partes, dotando de capacidad y adaptación.

A medida que se describe un diagnóstico de la situación psicosocial, del perfil profesional de cada persona beneficiaria, y se acuerdan actividades dentro del plan de acción, se intercalan actuaciones a nivel individual y grupal. Se lleva a cabo una intervención orientada a motivar y formalizar el Itinerario con mucha concreción, puesto que, precisamente por las carencias de esta población, se hace necesario trasladar que los itinerarios personalizados son algo más que la inserción laboral

En el diseño del Itinerario, la intervención se centra en facilitar herramientas para fomentar hábitos en la búsqueda de empleo, en la incorporación en itinerarios formativos, en una organización de la búsqueda de empleo, en formar en competencias personales y sociales, manejo de TICs...,

En el proceso de intermediación y seguimiento en la inclusión sociolaboral, se tiene en cuenta una prospección de mercado que contempla: posibilidades y espacios que se abren con carácter promocional; una recogida y sistematización de ofertas de empleo; una relación de servicios de mediación relacionados con sectores específicos o generalistas y de instituciones de interés; ayuda a las personas usuarias en la identificación de competencias necesarias para los sectores y puestos; así como contactos con empresas de inserción laboral, centros especiales de empleo en su caso, y de empresas del entorno que desarrollen responsabilidad social y/o empleo con apoyo. De otro lado, mediación en situaciones de conflicto en una fase de post-inserción, y evaluación de ofertas-demandas detectadas por el Servicio.

### *3.2.3 Actuaciones*

Tutorías individualizadas: Horario de atención de mañanas y/o tardes

Periodicidad de las “Sinfonías de Tutoriales”: Semanal. Se mantiene una estabilidad en la actuación, para que el flujo de participantes con entradas y salidas del programa por inserciones formativas, laborales, o incluso “bajas”, no influya en el aprendizaje del resto de participantes que tengan una continuidad.

Periodicidad de los Talleres “3 en Raya”: se intercalan con las “Sinfonías de Tutoriales”, de manera que se combine la adquisición y/o mejora de estas competencias con un aprendizaje acerca de la búsqueda de

empleo. Tienen una duración de 12 horas cada uno, y se repiten a medida que se incorporan nuevos/as destinatarios/as.

Ejecución Formación Búsqueda de Empleo por Internet: 2 horas a la semana en horario de mañana y/o tarde. La duración de cada nivel está programada con una duración de 32 horas.

Ejecución 2ª Oportunidad Educativa: 6 horas a la semana en horario de mañana, haciendo coincidir su finalización con la terminación del curso escolar para reanudar en septiembre.

Apoyo en contexto familiar y en salud: se van a impartir en módulos de 2 meses cada temática, con 1 sesión a la semana, para tratar las fases por las que atraviesa la familia; y temas de prevención en relación con el uso de Internet; drogodependencias; y violencias. El horario se establecerá en función de preferencias de los grupos.

#### *3.2.4 Duración del programa*

El programa dura desde enero hasta diciembre de cada año, en diciembre se realiza el cierre del programa, pero los usuarios no dejan de ser atendidos. Es decir, si al año siguiente siguen en desempleo y están interesados en seguir realizando tutorías individuales, talleres, trámites online o con las administraciones públicas, recibir ofertas de empleo... Desde Os Zagales se les seguirá prestando el servicio de orientación socio laboral. El expediente del usuario seguirá abierto para que en cualquier momento o situación o necesidad pueda ser atendido.

#### *3.2.5 Descripción de las acciones y medidas a realizar.*

ACTUACIÓN 1. ATENCIÓN INDIVIDUAL: DIAGNÓSTICO Y SEGUIMIENTO. Tutorías Personalizadas dirigidas a la definición y gestión del Plan de Trabajo Individualizado, motivando y apoyando en los diferentes itinerarios formativos, personales y laborales. Con un Informe Diagnóstico, que abre cada expediente, contamos con un análisis de diferentes factores estructurales, psicosociales y competenciales, y una medición de habilidades a través de diferentes técnicas, además de un resumen de acciones necesarias.

Incluimos en estas tutorías el seguimiento individual que se realiza también por la participación en las distintas actuaciones del proyecto y/o por derivación a recursos externos con los que se trabaja de manera coordinada.

ACTUACIÓN 2. EMPODERAMIENTO GRUPAL: “SINFONÍAS DE TUTORIALES” (con 3 niveles de Orientación Formativa-Laboral). Se dota a las personas usuarias de herramientas para facilitar su inserción laboral efectiva, formar en competencias para el empleo y en técnicas de búsqueda activa. En consecuencia, el empoderamiento grupal tiene también un impacto directo en las acciones de definición, gestión y seguimiento del plan de trabajo individualizado. Se ejecutan en formato abierto de reunión, con un carácter dinámico y más informal que las tutorías individualizadas. Por tanto, este Itinerario además Grupal incide en la prevención de nuevos procesos de exclusión.

ACTUACIÓN 3. DESARROLLO DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES “TALLERES 3 EN RAYA”, con una duración de 12 horas cada uno (Comunicación, trabajo en equipo, y resolución de conflictos; Proactividad; y Gestión Emocional). Engloban habilidades sociolaborales para el empleo y la formación, como la escucha activa, la proactividad, el trabajo en equipo, la negociación, la comunicación personal y en grupo, y la gestión emocional.

ACTUACIÓN 4. FORMACIÓN EN BÚSQUEDA DE EMPLEO POR INTERNET (2 NIVELES: “ASÓMATE A LAS VENTANAS DE INTERNET” -INICIAL-; y “NOS PONEMOS AL DÍA” –INTERMEDIO-). Recogemos contenidos referidos a: conocimiento y manejo de un PC; apertura de una cuenta de correo y su uso; iniciación a la navegación por la red (Google y Portales de Empleo); y la evitación de riesgos por Internet. Y en el nivel intermedio, para aquellos/as usuarios/as que ya tuvieran conocimientos previos, buscar empleo por internet, “perfeccionar” en los filtros, en el diseño de auto candidaturas, incluso crear perfiles en LinkedIn.

ACTUACIÓN 5. FORMACIÓN PRE-LABORAL (CARNET CARRETILLA-8 H.-; CARNET MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS-4 H.-; CURSO CAMARERO/A DE BARRA Y CAFETERÍA-40 H.-; ATENCIÓN AL CLIENTE EN COMERCIO Y CAJA-44 H.-).

ACTUACIÓN 6. POSICIONAMIENTO EN CONTEXTO (Fortalecimiento de redes colaborativas, voluntariado corporativo con especialistas y organizaciones, prospección y sensibilización empresarial, intermediación laboral). Sensibilización en el tejido empresarial de la ciudad, captación de ofertas de empleo, tras haber trabajado

En la definición de los perfiles de participantes, afianzando sus competencias transversales, hábitos para el empleo y técnicas de búsqueda. Incluimos como estrategias: el voluntariado corporativo, el asesoramiento para facilitar la adaptación al puesto, seguimiento de la inserción en la empresa, y seguimiento post-inserción para el mantenimiento del empleo. El denominado “Voluntariado Corporativo”, invitando a especialistas y otras entidades vinculadas a la formación y/o empleo de la zona a colaborar en la realización de dinámicas de grupo o talleres especializados. De igual manera, también a las empresas a las que se visite y que puedan ser “reclutadoras”, para que imparten sesiones informativas o talleres, por ejemplo, sobre Entrevista de Trabajo, porque esto les permite a la vez desde sus departamentos de recursos humanos “filtrar” personas candidatas disponibles y por las que pudieran recibir ayudas a su contratación.

ACTUACIÓN 7. 2<sup>a</sup> OPORTUNIDAD EDUCATIVA: COMPETENCIAS BÁSICAS, TÉCNICAS DE ESTUDIO, PREPARACIÓN PRUEBAS LIBRES E.S.O Y F.P GRADO MEDIO, EXAMEN DE NACIONALIDAD ESPAÑOLA, ETC. (con adaptación a las demandas de quienes se vayan incorporando al proyecto). Desde principios de este año, nuestra docente forma en las cuatro destrezas básicas de la comunicación a través de diferentes actividades y dinámicas contextualizadas, traslada conocimientos de cultura general, y sobre los números, medidas y estructuras, operaciones y representaciones matemáticas... De otro lado, está formando en la adquisición del idioma español, reforzando en técnicas de estudio, y colaborando en la preparación de pruebas de selección para cursos, referidas a matemáticas y lengua.

ACTUACIÓN 8. APOYO EN EL CONTEXTO FAMILIAR Y EN EL DE SALUD (Módulos de 2 meses de duración cada uno, con 1 sesión/semana): 1 Módulo de Contexto Familiar, que incluye las fases por las que atraviesan las familias (prevención embarazos no deseados, autocuidado mujer embarazada, las distintas etapas de la infancia y la adolescencia, comunicación y resolución de conflictos, y tiempo libre). Y 3 Módulos de Salud, relacionados con Prevención de Riesgos por Internet; Prevención de Drogodependencias; y Prevención de Actitudes Machistas y Violentas.

ACTUACIÓN 9. MEDIDAS CULTURALES. Uno de los elementos clave en los Itinerarios Integrales de Inclusión es la promoción de que las personas participantes pasen de estar “paradas” a estar en movimiento. Vamos a impulsar 2 tipos de medidas, al objeto de que quienes participan en “Inclúyeme” escojan entre varias opciones: -Acudir en compañía de miembros del Equipo Técnico a talleres, eventos, jornadas gratuitas,

relacionadas con la formación y/o la búsqueda de empleo; -Organizar visitas culturales o excursión en contacto con la naturaleza, involucrarse con alguna causa social que les motive, o conocer alguna experiencia empresarial “joven e innovadora”.

### *3.2.6 Recursos*

Tanto las tutorías, talleres grupales e individuales y actividades que se realizan dentro del programa mayoritariamente se realizan en la oficina de Os Zagales, situada en la Calle Juan José Lorente, 57-59 de Zaragoza. Otras actividades están programadas fuera de la entidad, por ejemplo, visitar junto la trabajadora social una empresa, asistir a un proceso de selección; ir a dejar currículums en mano a empresas específicas; ir a un centro comercial en grupo para con pautas y dinámicas entregar currículums así como conocer mejor el contexto laboral.

Cuando una vez realizada una primera entrevista entre la profesional del servicio de orientación y la persona usuaria, en el caso de participar en el programa INCLUYEME, deben de firmar un contrato - acuerdo y una solicitud de participación.

En el acuerdo – contrato el usuario (anexo 1) acepta comprometerse; imprescindible el compromiso para el éxito de su proceso, asistencia puntual a las sesiones que se acuerden con la profesional y la realización de tareas que surjan. Por parte de los profesionales, se comprometen a que todo lo compartido por parte del usuario será confidencial.

La solicitud de participación (anexo 2) se rellena con forme a los datos personales del usuario, creando así la primera ficha y reflejando la información básica necesaria; situación personal, medio por el que ha conocido Os Zagales, años de experiencia laboral, nivel formativo, sector laboral. Junto a esta documentación se firma también por parte de la persona participante una autorización de tratamiento de datos conforme a la normativa vigente en el momento; una hoja de derechos de imagen (optativa). Según se considere se pueden usar otros recursos, como actualmente, un test de empleo creado por las profesionales para conocer y hacer reflexionar a la persona acerca de su pasado, presente y perspectivas futuras dentro de la esfera laboral y formativa. Comenzando a partir de este momento el acompañamiento en el proceso.

### *3.2.7 Evaluación y seguimiento*

La evaluación es continua, participativa y con aplicación de la perspectiva de género, aplicando Indicadores de Participación, Resultado, Impacto, de Actividad y Producto. El seguimiento de los casos y actividades es semanal, mensual y anual.

Disposición de Software Informático, específico en materia de Inserción Socio-Laboral, que permite no sólo la introducción y filtro de datos, sino la descripción de balances de competencias, el almacenamiento de documentación digitalizada, la extracción de informes mensuales con selección de criterios, la realización de memorias anuales, etc. Introducimos las intervenciones realizadas, con las inserciones logradas, los procesos de formación y de capacitación laboral, y la valoración del grado de cumplimiento de objetivos e indicadores previstos, con todo el detalle necesario tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, siendo registradas y almacenadas en nuestros archivos digitalizados y software.

### 3.2.8 Financiación

El programa está financiado por Os Zagales, El Gobierno de Aragón y el Fondo Social Europeo, concretamente, el Programa Inclúyeme 2021 ha sido subvencionado por el Fondo Social Europeo debido a la crisis socio-sanitaria COVID -19.

“El Fondo REACT-EU forma parte de un paquete de ayudas europeo más amplio aprobado por la Comisión Europea en julio de 2020, denominado *Next Generation EU*, que alcanza una cifra total de 750.000 millones de euros para el conjunto de Estados Miembros, que contribuirá a reparar los daños económicos y sociales inmediatos causados por la pandemia de coronavirus. La mayor parte de esos recursos se enmarcan en el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, con una asignación estimada para España de 140.000 millones.

El Fondo REACT-EU cuenta con una asignación de unos 12.436 millones de euros para España, 10.000 de ellos repartidos entre las Comunidades Autónomas, 8.000 en el año 2021 y 2.000 en el año 2022. Los 2.436 millones restantes serán gestionados por el Ministerio de Sanidad fundamentalmente para la compra de vacunas. La iniciativa REACT-EU se contempla para ayudar a los territorios a fortalecer el Estado del Bienestar, blindar los servicios públicos y reactivar la economía tras el impacto de la pandemia provocada por la COVID-19.

En cuanto a la propuesta de reparto de los 10.000 millones de euros, se siguen los criterios de distribución utilizados por la UE con sus Estados Miembros para hacer frente a las consecuencias de la pandemia. Así, se tienen en consideración tres indicadores:

- El primero va dirigido a medir el impacto de la pandemia en la riqueza de cada Comunidad Autónoma. Este indicador tiene un peso equivalente a las 2/3 partes del reparto total.
- El segundo indicador mide el impacto de la crisis en el desempleo, con un peso en el reparto total igual a 2/9 de la asignación.
- El tercer indicador mide el impacto de la crisis en el desempleo juvenil (15 a 24 años), tiene un peso del 1/9 de la asignación total.” (Ministerio de Hacienda y Fundación Pública, 2020).

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1 DISEÑO

La metodología aplicada es doble:

- Por un lado, para la construcción del marco teórico, se ha procedido a la consulta de fuentes de información documental, proporcionada por la propia entidad, además de la consulta de información de su página web.
- Por otro lado, en el grueso del estudio se han aplicado técnicas cuantitativas, centradas en una población diana con unas determinadas variables y una franja de edad, tal y como será explicado más adelante.

### 4. 2 METODOLOGÍA CUANTITATIVA

#### 4.2.1 *Población y muestra*

La población objeto de estudio de la metodología cuantitativa son las personas participantes en el Programa Inclúyeme 2021, comprendidas entre 16 y 55 años. Se ha extraído una muestra de 41 usuarios, de un total de 121 participantes. La muestra son los participantes del programa Inclúyeme 2021 que respondieron de forma telemática a la encuesta.

#### 4.2.2 *Variables*

Las variables son uno de los componentes esenciales en una investigación, ya que, a través de ellas, se determinan las características del objeto a investigar, en el caso de esta investigación, las variables permiten medir la visión de los usuarios. Constituyen propiedades o características observables de un fenómeno, que puede adoptar diferentes valores dependiendo del momento en el que se mida (Cauas, 2015).

En esta investigación cuantitativa se han delimitado las siguientes variables:

- Sociodemográficas: edad y sexo.
- Desempleo: tiempo en el que los participantes de la investigación se encuentran en desempleo.
- Empleo: si tras la participación en el programa llevado a cabo por la entidad los participantes han encontrado empleo.
- Aprendizaje: de acciones y herramientas de búsqueda realizadas durante la participación en el programa de empleo.
- Valoración del programa: si recomendarían el programa de empleo a otras personas y si mejoraría algo de este.
- Calidad humana de las trabajadoras sociales de la entidad a cargo del programa de empleo.

#### **4.2.3 Instrumentos**

Se ha aplicado una la encuesta para llevar a cabo la investigación. La recogida de los datos se realiza mediante un cuestionario estructurado y estandarizado dirigido a los sujetos de la muestra, que más adelante es explicado. Los datos están basados en las respuestas de las personas, por lo que la encuesta parte de la opinión subjetiva de los sujetos que aportan. La recogida de los datos se realiza mediante un cuestionario estructurado y estandarizado al sujeto.

#### **4.2.4 Cuestionario**

El cuestionario consta de once preguntas, en la que “la claridad en la redacción de las cuestiones es una condición tan exigible como difícil de conseguir. La pregunta ha de ser fácil, definida y adecuada al propósito que se persigue. Para servir a esta necesidad hemos de evitar los términos técnicos especializados, las frases deben ser cortas y las palabras de fácil comprensión para todos: evitar dobles negaciones, vaguedad en las afirmaciones, alternativas no mutuamente excluyentes, etc. que desconciertan al sujeto que rellena el cuestionario.” (García, 2003).

Las preguntas deben de llevar un orden, de lo general a lo específico. Las dos primeras preguntas del cuestionario son introductorias, obteniendo así datos sociodemográficos de los participantes.

1. *¿Cuál es tu sexo? \**

- *Hombre*
- *Mujer*
- *Otra*

2. *¿Qué edad tienes? \**

---

Las preguntas más generales se colocan en primer lugar, creando así una disposición a las siguientes. (García, 2003). Los investigados son preguntados a cerca de su situación respecto al empleo, introduciendo así las siguientes preguntas sobre el programa de empleo investigado.

3. *¿Cuántos meses llevabas en desempleo cuando empezaste en el programa? \**

---

4. *¿Encontraste un puesto de trabajo durante la participación en el programa? \**

- *Sí*
- *No*
- *Ns/NC*

El cuestionario continúa con una batería de preguntas, obteniendo así resultados sobre las herramientas y acciones de empleo llevadas a cabo por las trabajadoras sociales de la entidad con los usuarios participantes del programa Inclúyeme.

5. . ¿Has aprendido a realizar diferentes acciones de búsqueda de empleo y gestiones gracias al programa? \*

- Sí
- No

6. Respecto a las siguientes herramientas proporcionadas por las trabajadoras, te preguntamos si te han sido útiles para la búsqueda de empleo: \*

Sí No Ns/Nc

Realización de currícula

Talleres de trámites online con las administraciones públicas

Manejo de portales de empleo

7. ¿Mejorarías algún aspecto del programa? \*

---

Para finalizar e ir cerrando el cuestionario, es necesaria la valoración por parte de los usuarios, ya que el fin de la investigación social es la visión de los usuarios sobre los programas de empleo.

8. ¿Se han cumplido las expectativas que tenías cuando comenzaste el programa de empleo?

- Sí
- No
- Ns/NC

9. Visto globalmente el programa de empleo, ¿estás satisfecho/a con tu participación en el programa? \*

- Sí
- No
- Ns/NC

10. ¿Recomendarías este programa de empleo a otra persona? \*

Siendo el valor más bajo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Siendo el valor más alto

11. Valora la calidad humana de las trabajadoras\*

- Excelente
- Buena
- Adecuada
- Insuficiente
- Muy insuficiente
- Ns/Nc

#### *4.2.5 Procedimiento*

La encuesta para conocer la valoración de los usuarios sobre el programa Inclúyeme 16 – 55 años, se completó a través de internet, es decir, fue autoadministrada. La encuesta llegó a los usuarios del programa a través del WhatsApp del área de empleo de Os Zagales. Además de enviar la encuesta, se incluyó una breve explicación sobre en qué consistía dicha encuesta Anexo 3.

#### *4.2.6 Análisis de los datos*

Los datos del cuestionario se analizaron estadísticamente con el paquete de software estadístico SPSS 25.0. Se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo mediante frecuencias de las respuestas. Se analizaron las preguntas por grupos, según el género y se elaboró una tabla con los valores en porcentajes.

### **4.3 CUESTIONES ÉTICAS**

En esta investigación social, se han garantizado las cuestiones éticas, en primer lugar, solicitando el consentimiento de los implicados, ofreciendo información explicativa acerca de nuestra investigación, en qué consiste y porqué era necesaria su participación. Además, en todo momento se ha garantizado la confidencialidad de la información ofrecida y el anonimato de los sujetos de investigación.

## 5. RESULTADOS

La encuesta ha sido realizada con el fin de conocer la visión de los usuarios sobre programas de empleo del tercer sector. Dicha encuesta se ha realizado de manera telemática a los usuarios que forman parte del Programa Incluyeme 2020-2021, con edades comprendidas entre 16 y 55 años. Los resultados de la encuesta van a ser contrastados y complementados con la experiencia personal propia durante el periodo de prácticas de Trabajo Social en la entidad Os Zagales, en los meses comprendidos entre septiembre de 2021 y febrero de 2022.

El número total de participantes del programa Incluyeme 2021 son 121 personas, al realizarles la encuesta de manera telemática y no presencial, la tasa de respuesta ha variado entre los participantes y se han obtenido 41 respuestas, lo que supone un 33,88% de la participación total.

La muestra esta formada por 41 personas, de las cuales son 19 mujeres (46,3%) y 22 hombres (53,7%). Siendo la edad mínima 22 y la máxima 53, la edad media de muestra es 34,70 y la desviación típica es de 9,41.

Con respecto a la pregunta 3. *¿Cuántos meses llevabas en desempleo cuando empezaste en el programa?* Se observa que 30 de los participantes llevan parados menos de 5 años, 7 participantes más de 5 años, 3 participantes han contestado “no lo saben” y uno de los participantes no ha trabajado nunca porque ha contestado que es “estudiante”. Dentro de esos 30 participantes que llevan en desempleo menos de 5 años, cabe destacar que 25 participantes llevan menos de 2 años en desempleo. Respecto a la experiencia profesional, los usuarios que acudían a la oficina la mayoría llevaban en desempleo menos de dos años, la gran mayoría de los usuarios debido a la crisis socio – sanitaria COVID-19.

Por un lado, uno de los fines del programa de empleo es que los usuarios obtengan un puesto de trabajo. Según la pregunta número 4. *¿Encontraste un puesto de trabajo durante la participación en el programa?* El 68,3% de la muestra obtuvo un puesto de trabajo gracias a la participación en el programa, un 26.8% no obtuvo trabajo y un 4,9% ha contestado “Ns/Nc”.

Con los datos anteriores podemos observar que 28 de los 41 participantes que han contestado la encuesta han obtenido un puesto de trabajo tras la participación en el programa. El 60,7% de los encuestados que han encontrado trabajo llevaban en desempleo menos de 2 años y el 39,03% de los encuestados llevaban más de 2 años en desempleo. Durante el periodo de prácticas, observé el gran trabajo de las profesionales en relación con la prospección con otras empresas y además el empeño y esfuerzo en la búsqueda de ofertas de trabajo específicas y relacionadas con los estudios/ experiencia de cada uno de los usuarios del programa.

Por otro lado, la adquisición de competencias básicas y aprendizaje por parte de los usuarios en el programa de empleo es otro de los fines. Respecto al aprendizaje de realizar diferentes acciones de búsqueda de empleo y gestiones, pregunta 5 *¿Has aprendido a realizar diferentes acciones de búsqueda de empleo y gestiones gracias al programa?* El 82,9% de la muestra dice haber aprendido a realizar diferentes acciones y el 17,1% no.

*Pregunta número 6. Respecto a las siguientes herramientas proporcionadas por las trabajadoras, te preguntamos si te han sido útiles para la búsqueda de empleo:*

	SI	NO	NS/NC
Realización de currículums	25	10	6
Taller de trámites online	27	12	2
Manejo de portales de empleo	35	6	0

*Tabla 1: elaboración propia*

Observando la tabla 1, el 60,97% de los usuarios afirma que sí ha sido útil la realización de un nuevo currículum, al 24,39 % no le ha sido útil la realización de un currículum y el 14,64% ha contestado que “ns/nc”. El 65,85% de los encuestados afirma que sí han sido útiles los talleres de trámites online con las administraciones públicas, al 29,26% no les han sido útiles los talleres de trámites online y el 4,87% no sabe/ no contesta. El 85,36% ha contestado que sí le ha sido útil el aprendizaje y el manejo de portales de empleo frente al 14,63% que niega la utilidad de los portales de empleo.

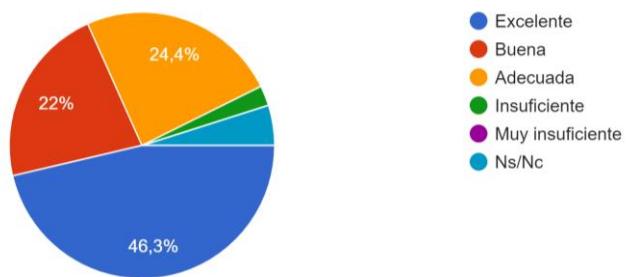
Muchos de los usuarios que llegaban al programa, por falta de poder adquisitivo debido a su desempleo, no podían permitirse tener un ordenador para poder realizar la gran mayoría de trámites con las administraciones públicas e incluso no poder apuntarse a ofertas de trabajo en portales de empleo, ya que se han informatizado la gran mayoría de gestiones. Por lo que, dichos talleres de competencias básicas de informática eran imprescindibles para los usuarios del programa. Además, otro taller en el que pude estar presente fue en el aprendizaje y preparación de competencias básicas a la hora de realizar una entrevista.

Respecto a la pregunta abierta número 7 *¿Mejorarías algún aspecto del programa de empleo?* La mayoría de los encuestados ha contestado que no mejoraría ningún aspecto del programa. Si es cierto que otros participantes han contestado: “asistir más veces”, “solo me mandan ofertas y nunca me contratan”, “La oficina está lejos” y “Si es difícil para mí apuntarme en las ofertas que nos pasan por el teléfono”.

Los usuarios del programa participantes en la encuesta, en la pregunta 8 *¿Se han cumplido las expectativas que tenías cuando comenzaste el programa de empleo?* El 85,4% ha respondido que sí se han cumplido las expectativas respecto al programa, un 7,3% ha contestado que el programa no ha cumplido las expectativas y un 7,3% no sabe / no contesta.

La valoración final de los usuarios sobre el programa Inclúyeme 2021 la podemos observar en las tres últimas preguntas del cuestionario. Pregunta número 9, *Visto globalmente el programa de empleo ¿estás satisfecho/a con tu participación en el programa?* el 78% de las investigados señalaron que sí están satisfechos con la participación en el programa, el 7,3% no estuvo satisfecho con la participación en el programa y el 14,6% de los participantes “no saben / no contestan”.

Pregunta número 10 *¿Recomendarías el programa de empleo a otra persona?* Los participantes tenían que puntuar siendo 1 el menor valor y 10 el mayor valor, la nota media ha sido un 7,65. El 14,6% ha puntuado por debajo de 5 y el 85,4% por encima de 5, destacando que el 26,8% del total ha puntuado con 10, siendo este el mayor valor.



*Gráfico 1: elaboración propia*

Con respecto al gráfico 1 correspondiente a la pregunta 11 *Valora la calidad humana de las trabajadoras*, el 46,3% ha contestado que la calidad humana de las trabajadoras es “excelente”, el 22% “buena” y el 24,4% es “adecuada”. Un pequeño porcentaje señala “insuficiente” y “ns/nc”.

El trabajo e implicación de las profesionales era total, atendiendo individualmente a cada usuario el tiempo necesario, solucionándole trámites e incluso necesidades fuera de lo laboral, con una actitud excelente. Los talleres, búsqueda de ofertas de empleo, prospección, atención individual y grupal, atención presencial, atención online y cualquier demanda de los usuarios del programa de empleo eran atendidas de la mejor manera y lo más rápido posible. Ya que las profesionales eran conscientes de la situación en la que se encontraban los usuarios respecto a la economía familiar, situación personal, psicológica... La valoración general de los usuarios es buena y eso tiene ver gracias al gran trabajo de las profesionales y la implicación por parte de los usuarios, que aparte de encontrarse en una situación difícil para muchos era muy complicado poder asistir a la oficina o se encontraban anímicamente devastados. Si es cierto que si los usuarios no ponían de su parte era muy difícil poder trabajar y llegar a la meta, encontrar un puesto de trabajo.

## 6. CONCLUSIONES

El objetivo principal de esta investigación fue conocer la valoración de los usuarios sobre el programa de inserción socio laboral conocido como “Inclúyeme 16- 55 años”.

En primer lugar, en la realización de la encuesta destacan dos aspectos: una participación equitativa por parte de la población femenina y masculina y una mayor participación por parte de los usuarios que se encontraban entre los 30 y 40 años.

En cuanto a los resultados cuantitativos obtenidos en relación con los meses de desempleo en los que se encontraban los usuarios antes de comenzar el programa de empleo, el 60,97% de los usuarios lleva parado menos de dos años. En España, según el Instituto Nacional de Estadística (INE) la tasa de desempleo en 2020 fue de 16,13% la peor cifra desde 2009 y en el 2021 fue de un 13,3% la mayor caída de paro. Esto puede deberse a la situación de pandemia global que sufrió el mundo en 2020 como consecuencia de la COVID-19, prolongándose en el tiempo hasta la actualidad, y sus efectos afectan negativamente a varios sectores, economía y empleo. Si es cierto, que en el 2021 la tasa de paro fue bajando gracias a la retirada de las restricciones debidas a la situación de emergencia socio – sanitaria. Estos acontecimientos y situaciones globales demuestran la necesidad de dar respuesta a estas situaciones por parte de las Administraciones Públicas. En este caso, la subvención y mejora de las convocatorias públicas para los programas de empleo del tercer sector.

Respecto a los resultados relacionados con encontrar un puesto de trabajo durante la participación en el programa de empleo, el 68,3% de la muestra afirma haber encontrado un puesto de trabajo, un porcentaje muy alto que está relacionado con lo comentado anteriormente. Además, podemos tener en cuenta la financiación de dicho programa por parte del Fondo REACT-EU, con un paquete de ayudas europeo más amplio debido al COVID-19. Gracias a que el paquete de ayudas haya sido más amplio ha beneficiado al tercer sector a la hora de llevar a cabo los programas de empleo, pudiendo así contratar mas profesionales, mejorar las condiciones y bases de los programas de empleo, talleres, actividades, prospección ...

Debido a la era digital en la que nos encontramos y que todo se ha informatizado a raíz del covid-19, eliminando así la presencialidad, para muchas personas ha sido algo negativo, influyendo así en la búsqueda de empleo y diversos trámites online que hay que realizar con las administraciones públicas. Por ello, en Os Zagales son conocedores de la brecha digital a la que se enfrentan sus usuarios y realizan un gran hincapié en fortalecer diferentes acciones de búsqueda de empleo y gestiones, 82,9% de la muestra dice haber aprendido a realizar diferentes acciones y el 17,1% no. El 60,97% de los usuarios afirma que sí ha sido útil la realización de un nuevo currículum, el 65,85% de los encuestados afirma que sí han sido útiles los talleres de trámites online con las administraciones públicas y el 85,36% ha contestado que sí le ha sido útil el aprendizaje y el manejo de portales de empleo.

La valoración final de los usuarios sobre el programa Inclúyeme 2021 se puede observar al final del cuestionario. Todas las respuestas cuantitativas obtenidas apuntan a un programa de empleo completo y satisfactorio para los usuarios, el 78% afirma estar satisfecho con la participación en el programa y el 85,4% recomendaría el programa de empleo a otra persona. Respecto a la valoración de la calidad humana de las trabajadoras que llevan a cabo el programa de empleo Inclúyeme 2021, el 92,7% de los usuarios que han participado en dicha investigación señalan que la calidad humana ha sido; excelente, adecuada o buena.

Estas valoraciones positivas hay que tenerlas muy en cuenta ya que, un usuario que se enfrenta a una situación de paro se enfrenta a muchos problemas económicos, sociales, psicológicos y familiares. Es obligación del Estado generar soluciones antes situaciones de vulnerabilidad y exclusión social en la que se encuentran muchas personas. El Tercer Sector, en este caso las entidades sociales, cumplen un papel fundamental para poder llevar a cabo junto al Estado soluciones para cubrir las necesidades de la población. Con estos datos y cifras proporcionados por la investigación social llevada a cabo, llevan a plantearse cuánto de importante es el tercer sector y si son suficientes las ayudas económicas y dotaciones que se realizan.

Como propuesta de mejora a la entidad sobre el programa Incluyeme 2021; la ampliación de plantilla de profesionales, ya que atienden y dan respuesta a un gran número de personas. Para que la atención sea mayor y poder sacar el mayor provecho del trabajo realizado con los usuarios, el equipo de profesionales debe aumentar. Otra propuesta de mejora podría ser, la mejora de los talleres de trámites online, adaptándolos según las necesidades de los usuarios y en vez de realizarlos con tablets sería conveniente disponer de ordenadores suficientes para dichos talleres. Antes del COVID'19 los usuarios realizaban visitas a empresas y excursiones por diferentes zonas junto con los profesionales, ahora que la situación ha mejorado y se ha estabilizado se podrían recuperar estas acciones. Para los usuarios es otra forma diferente de aprender y de observar el mercado laboral. Y para finalizar con una última propuesta, si fuera posible ampliar la plantilla de profesionales, realizar una mayor actividad de prospección por parte del área de empleo de Os Zagales junto con otras empresas, dando a conocer de una forma más amplia la entidad y la labor que se realiza.

Para finalizar, es necesario enumerar las fortalezas que han influido de manera positiva en la realización del estudio, una de las fortalezas ha sido el buen uso de los medios electrónicos por parte de los usuarios a la hora de responder la encuesta, gracias a los talleres comentados en la investigación e impartidos por las trabajadoras para frenar la brecha digital. Otra fortaleza es la ayuda en todo momento por parte de la entidad Os Zagales en esta investigación, con la facilitación de documentación interna y disposición en todo momento que fuera necesario. Y, por último, gracias a la participación por parte de los usuarios del programa de empleo Incluyeme, que sin ellos no hubiera sido posible esta investigación social.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2.*

Documentación interna, Os Zagales.

García, T (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/ evaluación. Almendralejo, Marzo.

INE, Instituto Nacional de Estadística, consultado el 19/08/2022. Recuperado de:  
<https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=4887&L=0>

Real Decreto 818/2021, de 28 de septiembre, por el que se regulan los programas comunes de activación para el empleo del Sistema Nacional de Empleo. Boletín Oficial del Estado, núm 233, de 29 de septiembre de 2021, pp 119390 a 119454. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-15771>

Ministerio de Hacienda y Función Pública (2020): *Fondo React - EU*. Recuperado de:  
<https://www.hacienda.gob.es/es-ES/CDI/Paginas/FondosEuropeos/Fondos-relacionados-COVID/Fondo-REACT-EU.aspx> Consultado el: 17/05/2022

Os Zagales: <https://oszagales.com/>

## ANEXOS

### ANEXO 1. ACUERDO DE INTERVENCIÓN - CONTRATO

## ACUERDO DE INTERVENCIÓN

### SERVICIO DE ITINERARIOS INTEGRADOS DE INSERCIÓN SOCIO-LABORAL

Entre \_\_\_\_\_

*(Participante)*

Y \_\_\_\_\_

*(Profesional Técnica)*

Al iniciar las sesiones personalizadas con usted, me comprometo a reunirme los días y horas previamente acordados con el fin de proporcionar un entorno seguro en el que explorar las cuestiones y dificultades correspondientes a un proceso tendente a la mejora de aspectos ligados a su situación profesional y/o personal. Se optimizará el tiempo de trabajo conjunto, estableciendo un plan de acción encaminado a la consecución de sus objetivos personales y profesionales.

Para ello, se le pedirá sinceridad y objetividad en todo momento, con el fin de garantizar:

**Compromiso:** es imprescindible su compromiso para el éxito de su proceso. Adquiere con este acuerdo el compromiso de asistencia puntual a las sesiones que acuerde con la profesional del servicio, así como de realización de las tareas que surjan de las mismas como principal protagonista de su proceso de mejora personal/profesional, ya que de su nivel de compromiso dependerán los resultados.

**Naturaleza:** la intervención profesional se adaptará al acuerdo que llegue con la profesional del programa, al objeto de facilitar el logro de sus metas profesionales y personales, desarrollando y llevando a cabo las acciones que acuerden para ello. El proceso de intervención profesional será definido y aprobado por ambos. Vd. será responsable de obtener sus propios resultados con el acompañamiento técnico necesario, a través de preguntas y de un apoyo continuo y respeto. Serán su nivel de compromiso e implicación los que, en última instancia, marcarán el mayor o menor éxito de tu proceso.

**Confidencialidad:** Como profesional de OSZAGALES, reconozco que todo lo que comparta conmigo durante el proceso tiene carácter confidencial y, por lo tanto, no Le identificaré, ni utilizaré en ningún momento, ni revelaré total o parcialmente, cualquier información que comparta conmigo en las sesiones, excepto si

fueras requeridas por la ley por alguna razón. Todo lo que se trate en las sesiones quedará exclusivamente entre USTED y yo.

El proceso será confidencial, exceptuando los siguientes supuestos:

- Cuando usted otorgue su consentimiento expreso para comunicar.
- Aquella información no sensible que pueda ser comentada con terceros (otras personas técnicas de servicios sociales, otros centros derivadores, o del propio servicio).
- Todas las notas escritas, documentos etc. serán confidenciales, a menos que usted autorice expresamente su difusión.

**Duración del proceso:** una vez iniciado el proceso de sesiones personalizadas, mi compromiso es de final abierto, no prolongándose más allá de la finalización del proyecto. Nos reuniremos según el calendario establecido, pudiendo pactarse sesiones extras si las dos partes estuvieran de acuerdo y/o hubiera disponibilidad dentro del tiempo de duración del proyecto. Por su parte, puede dar por finalizada la relación en el momento que lo deseé, previa comunicación a la profesional interviniente.

**Anulaciones:** si usted desea alterar la programación de una sesión y/o anularla, le ruego que lo comunique con una antelación de, al menos, 48 horas.

Ambas partes han leído y aceptan las condiciones del proceso, conocen y comparten el compromiso de confidencialidad de la información y se comprometen a respetar las citas, haciendo saber a la otra parte cualquier alteración o modificación sobre el presente acuerdo.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

Participante Técnica Servicio

Fdo. \_\_\_\_\_ Fdo. \_\_\_\_\_

## ANEXO 2. SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN

### SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN “ITINERARIOS INTEGRADOS DE INSERCIÓN SOCIO-LABORAL”

#### DATOS PERSONALES

D.N.I.  N.I.E.  OTRAS

Nº DNI/NIE  
\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
LETRA  
\_\_\_\_\_

NACIONALIDAD:

NOMBRE: APELLIDOS:

SEXO: Mujer  Hombre  FECHA NACIMIENTO: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ EDAD:

TELÉFONO/S: EMAIL:

DIRECCIÓN: POBLACIÓN: PROVINCIA:

#### SITUACIÓN PERSONAL

Indique si se encuentra en alguna de estas situaciones:

	Derivación Directa por Servicios Sociales.		
	Derivación Directa de otras Entidades.		
	Cobro de Prestación.	Tipo:	Duración:
	Estar más de 1 año en desempleo.		
	Tutela o Ex tutela por la Administración.		
	Poca o sin experiencia laboral.		
	Sin estudios reglados ni cualificación profesional.		
	Personas dependientes a cargo (ascendientes o descendientes).	Nº personas a cargo:	

	Personas con permiso residencia y nacionalidad extra-comunitaria.
	Personas víctimas de violencia y/o abuso (doméstica, de género, sexual, mobbing, bullying, terrorismo...etc.).
	Grado de discapacidad reconocida (a partir del 33%).
	Personas con medidas judiciales (ejecutadas y/o pendientes).
	Personas bajo condición de refugiado o asilo.
	Otras Situaciones y Observaciones:

## INFORMACIÓN BÁSICA

**1. Medio por el que nos has conocido:**

**2. Situación actual en la que te encuentras (en paro, trabajando, estudiando, etc.**

**3. Años o meses de experiencia laboral:**

**4. Nivel formativo máximo que tienes:**

**5. Sector laboral en el que has trabajado:**

**6. Disponibilidad para participar en el proyecto (de mañanas, de tardes, en cualquier horario...)**

## LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

<p>Una vez cumplimentada la solicitud, se podrá entregar mediante:</p> <p>a) Correo electrónico a la dirección: empleo@oszagales.com</p> <p>b) En persona en: Os Zagales, en C/Juan José Lorente, 57-59.</p> <p>c) O llamando al siguiente teléfono: 976251583</p>	<p>Junto con la presente solicitud de participación en el Proyecto, se presentará la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia del DNI o NIE en vigor.</li> </ul> <p><b>No existe un plazo de solicitud, ya que las plazas que se quedan libres debido a las inserciones laborales, se irán cubriendo con nuevas incorporaciones.</b></p>
--	---

Firma:

En Zaragoza, a..... de..... de 2019.

### **ANEXO 3. EXPLICACIÓN PREVIA CUESTIONARIO**

“Buenos días, soy Andrea Gutiérrez alumna del Grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza. De septiembre a enero fui alumna en prácticas en Os Zagales. Estoy realizando mi Trabajo de Fin de Grado sobre el Programa de empleo INCLUYEME en el que participáis. Me gustaría contar con vosotros en esta encuesta y así obtener unos resultados óptimos. Los datos e información que me proporcionéis serán tratados de forma totalmente anónima y solo se presentarán de manera global. Un saludo.”