

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO  
GRADO EN TRABAJO SOCIAL  
Trabajo Fin de Grado

# **FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD DESDE LA EMPRESA DE INSERCIÓN**

El caso de MAPISER en Aragón

Estudiante: Paula Gómez Ariza

Director: Alessandro Gentile

Zaragoza, Septiembre 2014



**Universidad**  
Zaragoza



Facultad de  
Ciencias Sociales  
y del Trabajo

**Universidad**Zaragoza



## **RESUMEN**

Para llevar a cabo la inserción sociolaboral de personas desempleadas y en riesgo de exclusión social, podemos contar en la actualidad con una serie de empresas que se identifican con el concepto teórico de Empresa de Inserción.

A día de hoy, las Empresas de Inserción juegan un papel muy importante en el acompañamiento de la persona en su proceso de inserción con la formación práctica en un entorno de trabajo real.

En este trabajo, podremos ver cómo funciona MAPISER, Empresa de Inserción aragonesa constituida en 1997, con seis empleados, pasando a ser la actual Sociedad Limitada a finales de 1998. Hoy cuenta con 30 personas en plantilla, alcanzando, su máximo en el año 2007 en el que estuvieron en activo en la empresa 107 personas a lo largo del año.

## **PALABRAS CLAVE**

Empresa de Inserción – Desempleo – Políticas activas de empleo – Inclusión social – Inserción laboral.

## **ABSTRACT**

To carry out the above mentioned sociolabour insertion of unemployed persons and in social exclusion risk, we can be provided at present with a few companies that identified with the theoretical concept of Company of Insertion.

Currently, inclusion companies play a very important role in the accompaniment of the person in the process of inclusion with practical training in a real work environment.

In this work, we can see how it works MAPISER (Manipulados y Servicios Picarral S.L), Aragonese Insertion Company formed in 1997, with six employees, becoming the current limited company at the end of 1998. Today it is provided with 30 persons in staff, reaching its maximum in the year 2007 which 107 persons were in assets in the company throughout the year.

## **KEYWORDS**

Company of insertion – Unemployment - Active employment policies – Social inclusion – Labour insertion.

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
Justificación del proyecto.....	5
CAPITULO PRIMERO.....	7
MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.....	7
Estado de la Cuestión .....	7
Crisis económica.....	8
La exclusión social como un riesgo específico.....	10
Vulnerabilidad social .....	11
Las Políticas Activas de Empleo .....	14
Función social de las Empresas de Inserción.....	17
CAPÍTULO SEGUNDO.....	20
OBJETO DE ESTUDIO Y PLAN DE INVESTIGACIÓN.....	20
Objeto de estudio.....	20
Colectivos de referencia con los que trabaja la empresa de inserción .....	22
Diseño y metodología .....	24
Presentación de la entidad de referencia .....	32
CAPITULO TERCERO .....	41
INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS. LA ENCUESTA .....	41
CONCLUSIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	57
APÉNDICE.....	60

# INTRODUCCIÓN

## Justificación del proyecto

Durante un periodo de cuatro meses he tenido la posibilidad de participar en el trabajo llevado a cabo por los trabajadores sociales en la empresa de inserción MAPISER, Manipulados y Servicios Picarral S.L., de Zaragoza.

Como estudiante en prácticas, pude aplicar los conocimientos teóricos aprendidos durante estos años de carrera, posibilitando mi capacidad para el ejercicio profesional. En este tiempo realicé un profundo estudio de la institución y del campo donde realizaría las prácticas, aplicando para ello los diferentes modelos de intervención y técnicas de Trabajo Social.

Esta experiencia, para mi muy gratificante, me dio la oportunidad de conocer y participar en las funciones que el departamento de Trabajo Social desarrolla en la empresa, adquirir conocimientos sobre los recursos manejados en el ámbito de la acción social y aprender a integrarme en equipos interdisciplinarios para el desarrollo de la disciplina de Trabajo Social.

Por a la situación en que se encuentra el mercado laboral en la actualidad, no son de extrañar las desigualdades sociales que han ido surgiendo entorno a ello, haciendo tambalear los cimientos de nuestra economía y modificando la cadencia de la sociedad. Pero como bien sabemos, no todo afecta de la misma forma, ni a todos por igual, por lo que quienes habitualmente tienen muy difícil acceder a un empleo en este mercado tan fuertemente competitivo y precario, ahora están viendo disminuir sus posibilidades reales de inserción.

En este sentido, las experiencias laborales de empleo protegido (en nuestro caso con las empresas de inserción) se muestran muy eficaces para una posterior inserción en el mercado laboral normalizado (Aganzo *et al*, 2009).

Pero, ¿por qué apostar por este tipo de empresas? En primer lugar, por su objeto social, es decir, el fin que estas empresas persiguen es, entre otros aspectos, la integración y formación sociolaboral de personas en situación de exclusión social como tránsito al empleo ordinario.

En segundo término, porque (en principio) carecen de ánimo de lucro, es decir, el beneficio económico que pueden lograr como consecuencia de su actividad laboral queda destinado a sus estructuras productivas y de inserción, reinvertiendo al menos un 80% en la creación y/o mejora de los puestos de trabajo.

Además, suponen una ventaja para las administraciones públicas, dado que con la contratación de estas personas en situación de inserción ello les supone un ahorro en las arcas de la administración, obteniendo la reducción del gasto público en materia de desempleo o rentas básicas, y aumentando los ingresos a través de cotizaciones sociales e IRPF.

Estas empresas fomentan también el desarrollo local, es decir, generan una serie de factores positivos gracias a la inclusión de criterios sociales que mejoran la calidad de vida, desarrollan la autonomía personal, amplían sus oportunidades y capacidad de bienestar así como la cohesión social, incidiendo en aquellas zonas más desatendidas de la ciudad.

Todo ello influye de manera positiva en el funcionamiento del mercado de trabajo, es decir, amplían la oferta y la demanda y actúan como puertos de entrada y desarrollo profesional a través de itinerarios personalizados de inserción para poder acceder así al mercado laboral ordinario. Significando esto el fortalecimiento del tercer sector como generador de empleo.

Finalmente, estas empresas suponen para la sociedad en general una proyección sobre la economía nacional, aumentando la población activa, las rentas de las familias, y como consecuencia, el consumo.

## CAPITULO PRIMERO

### MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

*"El desempleo actúa como causa de exclusión, pero asimismo el trabajo remunerado se configura como uno de los instrumentos más eficaces de inclusión, prueba de ello es la prioridad de las políticas de cohesión social a través del empleo que se realiza desde instancias locales, autonómicas, nacionales y europeas."*

Fundación Gaztela. *Manual de Clausulas Sociales* (2002). Pág 12

#### **Estado de la Cuestión**

España se encuentra en la actualidad inmersa en una profunda crisis económica.

En este momento, uno de los efectos más visibles de la crisis en nuestra sociedad es el incremento permanente de la tasa de desempleo. Sin embargo, la anterior etapa expansiva, de crecimiento y bonanza económica que vivía nuestro país, continuaba dejando fuera a una parte importante de la población, es decir, aquellos colectivos más frágiles que sufren más profundamente los efectos de las políticas económicas erróneas. Son personas que viven alejadas del mercado laboral en razón de sus condiciones de pobreza y exclusión.

Las personas, a través del trabajo se pueden mostrar útiles a los demás y potenciar la autoestima personal. En este sentido, el empleo constituye el principal medio para que personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social alcancen mayores cotas de integración social (Aganzo *et al*, 2009).

Por este motivo principalmente, muchas son las entidades sociales que con objeto de lograr la empleabilidad de personas desempleadas ofrecen una experiencia laboral en un entorno protegido a los participantes en procesos de inserción. Entendiendo por empleabilidad a la capacidad de una persona de acceder a un puesto de trabajo, mantenerse en él y reubicarse en otro caso de

pérdida del primero. Una persona "empleable" posee los requisitos en términos de experiencia profesional demandados, tiene los conocimientos que demandan los empleadores para su perfil y es capaz de transmitir adecuadamente un mensaje al mercado. Ésta depende tanto de factores que un profesional puede controlar como otros de carácter ajeno y en los que resulta muchas veces imposible de incidir. Por ello, para el desarrollo de nuestra propia empleabilidad es necesario ligar nuestras opciones profesionales futuras, con la demanda de los empleadores y el contexto en las que estas se producen.

Ejemplo de estos dispositivos protegidos de empleo encontramos, las Empresas de inserción y Centros Especiales de Empleo.

Otras medidas que se están tomando para mejorar esa empleabilidad son las Políticas Activas de Empleo, de las cuales trataremos en apartados siguientes. (Alujas, 2003).

### **Crisis económica**

En esta situación de crisis, la perturbación financiera es de gran importancia y sus efectos sobre la economía y las finanzas se están prolongando por la ausencia de políticas que involucren tanto a los actores externos como a los afectados por los nuevos riesgos sociales.

Para afrontar esta situación que vive la economía española, la consideración del tiempo es fundamental (Torrero 2010).

Desde el año 2008 se habla de la profunda inestabilidad en términos económicos y de bienestar social en nuestro país. Sufriendo así un importante debilitamiento de algunos derechos sociales adquiridos en el mercado de trabajo y hasta ahora garantizados por nuestro Estado de Bienestar (Del Pino y Ramos, 2013).

En este sentido, están siendo vulneradas la participación laboral y la integración social de numerosos colectivos y otros se están viendo



perjudicados o estancados con impactos negativos notables en sus posibilidades de gasto, consumo y ahorro (Salido, 2012).

Esta disminución generalizada de la actividad económica de España ha agravado las desigualdades sociales existentes, mientras que las políticas de austeridad han reducido los servicios públicos y niveles de protección social que habían garantizado la cohesión y una mínima redistribución de las rentas y de la riqueza en nuestra sociedad (Moreno, 2012). Es un hecho total que afecta a todas las dimensiones de la vida en sociedad.

Como consecuencia, las tensiones sociales se han extendido en paralelo con el aumento de la desconfianza ciudadana hacia los representantes políticos. Estos problemas y dilemas, conducen a nuevas fracturas sociales generando unas necesidades de reforma política inminentes. La presión de la crisis sobre la esfera política española es evidente. De este modo, uno de los retos que se le plantea a la sociedad española es reconducir la economía de la forma más ordenada y cohesionada posible (Torrero, 2010).

Debido al debilitamiento inexorable y profundo de nuestro Estado de Bienestar, la salida de la actual coyuntura de inestabilidad, junto con la sostenibilidad de nuestro Estado de Bienestar y la integridad de nuestra democracia, dependen de las decisiones políticas que se tomen ahora y en el futuro más inmediato. Un ejemplo de ello, la estrategia redistributiva de la riqueza que disminuya las desigualdades sociales existentes, para evitar así la discriminación a la que se ven sometidas muchas personas actualmente debido a la falta de posibilidades de acceso y uso de los servicios ofertados. Pero como se viene observando a lo largo de los años de crecimiento y de crisis, la riqueza no se esconde en la cantidad, en la acumulación de cantidades. Y sin embargo esa enorme cantidad acumulada de cosas no se ha convertido en riqueza social (García, 2012).

## **La exclusión social como un riesgo específico**

*"La exclusión social es una situación en la que convergen, a través de un proceso acumulativo, varios déficits vinculados a la renta y al trabajo, pero también al reconocimiento administrativo de ciudadanía, a la existencia de déficit formativos graves, a la falta de una vivienda minimamente acondicionada para las necesidades, a la permanencia de problemáticas sociosanitarias escasamente atendidas o no atendidas en absoluto, a la inexistencia de redes de protección social o familiar, etc".*

Joan Subirats, *Perfils d'exclusió social urbana a Catalunya* (2005). Pag.12

La pugna contra los "típicos" riesgos sociales, como la pobreza y/o el relativo al desempleo, aparece ya desde hace tiempo entre los más destacados ámbitos de intervención del Estado Social de Derecho (Vallecillo Gámez y Molina Navarrete, 2008).

En la actualidad, uno de los riesgos sociales derivados de los cambios en la economía y sociedad, con sus continuos cambios tecnológicos y de modos de organización del trabajo, es el referente a la *exclusión social*.

Si se cuenta con los riesgos sociales típicos de la sociedad industrial, se hace alusión a una dimensión o faceta de la vida de las personas, es decir, a la ausencia de ingresos o de rentas, en definitiva a la ausencia de un empleo. Pero con el riesgo social de la exclusión se pretende ir más allá, al implicar además fracturas en el tejido social (pérdida de vínculos familiares y sociales) y la ruptura de ciertas coordenadas básicas de integración en la vida de la comunidad, como son los derechos de ciudadanía, los cuales se suman a las anteriormente citadas ausencias de rentas y de empleo.

En este sentido, la exclusión deja de ser un problema puramente individual y residual, para finalmente difundirse socialmente, es decir, se constituye como un problema social estructural y duradero.

Por esto, el problema de la exclusión social no debería identificarse solo con el de la pobreza (vinculada a un criterio puramente económico), ni con el relativo

al desempleo, aunque ambos sean también factores de exclusión (Vallecillo Gámez y Molina Navarrete, 2008).

Estar excluido, o correr el riesgo de estarlo, no es solo un efecto de "no tener" derechos de propiedad, y no "recibir" derechos de ciudadanía, sino que también es el "no poder aportar" una utilidad social.

Desde este punto de vista pues, tanto las personas como los colectivos en riesgo de exclusión son aquellos que no pueden verse reconocidos en "su" comunidad de referencia, ni como titulares de derechos que determinan la pertenencia a la misma, ni como contribuyentes a su bienestar.

Si ha día de hoy, la pobreza e incluso el desempleo, son riesgos que indican una existencia social precaria, en este sentido la exclusión señala una situación de inaccesibilidad, consecuencia de los diferentes factores que han promovido su incapacitación e inhabilitación de tipo social. Se trata así pues de personas "no ciudadanas", sin posesión de vínculos de pertenencia o arraigo, es decir, personal al margen de la vida social.

En este contexto, surgen las empresas de inserción, como un nuevo modelo de actuación que ofrece un empleo de transición a aquellas personas en riesgo de exclusión. Son sociedades mercantiles o cooperativas que producen y comercializan bienes y servicios cuyo objeto social tiene como fin la integración y formación sociolaboral de personas en situación de exclusión social como tránsito al empleo ordinario (Aganzo, *et al* 2009).

### **Vulnerabilidad social**

La crisis financiera intensifica también la índole de la exclusión no solo como resultado de la distribución de rentas sino también por la transformación del trabajo, los cambios en las formas de convivencia y las convulsiones en el Estado de Bienestar. Esto se convierte en vidas desahuciadas por la crisis global, la economía precaria se traduce en carencia de ingresos y empleo, así como en la privación de ciertos bienes y servicios; la participación social que se

despliega en aislamiento, conflictos familiares y sociales; la inaccesibilidad de la participación en el bienestar público que niega el acceso a la vivienda, sanidad y educación; la exclusión en la participación política y el desbordamiento nacional de la crisis, todo ello contribuye a la vulnerabilidad social (García, 2012).

La vulnerabilidad es un fenómeno que debe ser comprendido desde un horizonte más amplio en el que señala la precariedad del lazo social en las sociedades contemporáneas y la pérdida de poder integrador del Estado a partir de la crisis de la sociedad salarial.

En su sentido amplio, la categoría de vulnerabilidad refleja dos condiciones: la de los "vulnerados", la cual se asimila a la condición de pobreza, es decir, que ya padecen una carencia efectiva que implica la imposibilidad actual de sostenimiento y desarrollo y una debilidad a futuro a partir de esta incapacidad; y la de los "vulnerables", para quienes el deterioro de sus condiciones de vida no está materializado sino que aparece como una situación de alta probabilidad en un futuro cercano a partir de las condiciones de fragilidad que los afecte.

La vulnerabilidad producida por la crisis ha introducido en la sociedad una sensación de descenso y precariedad, es decir, el mercado de trabajo tiene tendencia a ir hacia abajo en relación a la posición inadecuada a la formación, inferioridad en los salarios, status y promoción.

Evidenciando esa sensación de descenso y precariedad, está la huella del paro, lo que no significa o no implica pobreza, pues no todos los parados son necesariamente pobres, aunque si bien es cierto quedan expuestos a un riesgo de pobreza relativa dado que el paro les hace vulnerables socialmente si son comparados, por ejemplo, con las personas que trabajan.

El mercado laboral es un fiel reflejo de nuestro sistema productivo.

En las tres últimas décadas ha habido grandes cambios en el sistema productivo, siendo la crisis actual la que ha dado un toque sobre los cambios aun pendientes en la estructura económica de nuestro país.

Pero de los tres grandes sectores sobre los que ha pivotado la economía, es decir, turismo servicios y construcción, es esta última la que ha desencadenado gran parte de la destrucción de empleos en nuestro país (Aganzo *et al*, 2009).

Ante esta situación de paro y falta evidente de trabajo, la formación profesional se eleva cada vez más como un elemento imprescindible para acceder a un empleo y mantenerlo. Por lo que han tenido y tienen éxito aquellas formaciones especializadas, orientadas a colectivos concretos y vinculadas al mercado de trabajo local. Destacando en este ámbito también aquellas formaciones que forman parte de un itinerario integrado de inserción que contempla la dimensión social, el contexto territorial y además hace uso de la formación como instrumento vinculado a la orientación, prácticas y/o experiencia laboral.

En este sentido, la formación para la inserción laboral de los colectivos más desfavorecidos sigue constituyendo el principal instrumento para lograr la empleabilidad y cuya finalidad es mejorar las competencias profesionales proporcionando además una cualificación.

De forma paralela a la formación, ahora más que nunca es exigible al Estado el cumplimiento de su función redistribuidora de bienes y servicios. Para llevarlo a cabo, se han de pasar de las carencias que actualmente se detectan en el sistema económico y laboral se conviertan ahora en potencialidades, mejorando con ello la calidad de vida de los ciudadanos y puedan convertir la coyuntura actual en una oportunidad de alcanzar un grado de cohesión social. Para alcanzar este grado de cohesión social, se apuesta principalmente por el empleo, comprendido como un elemento privilegiado de integración social debido a que es la principal vía de acceso a los recursos, a procesos de

socialización y de desarrollo personal, siendo cada vez más importantes para ello las Políticas Activas de Empleo (Aganzo et al, 2009).

### **Las Políticas Activas de Empleo**

La situación de España en la actualidad ha variado, modificando su orientación y ciclos económicos, así como programas y reformas laborales que han influido de forma decisiva en la evolución de las políticas activas dentro de la política de Empleo en España.

De este modo, cabe establecer una distinción entre políticas activas y políticas pasivas de empleo. En primer lugar, las políticas activas se definen como aquellas dirigidas a incentivar el empleo, o de otro modo, políticas de crecimiento económico; frente a las políticas pasivas, las cuales tienen por objeto el mantenimiento de rentas de quienes no tienen un empleo cuando son perfectamente idóneos para ello, pudiéndose desenvolver activamente en el mercado de trabajo (Ruesga, 2002).

Con la aparición de las políticas activas de mercado de trabajo se contribuye a la mejora de la empleabilidad, permitiendo aquellas actuaciones públicas que pretenden la inserción laboral o el mantenimiento del empleo, fomentando la creación de puestos de trabajo, buscando la adecuación de la mano de obra y las necesidades de las empresas a través de la formación, y fomentando el ajuste entre oferta y demanda de trabajo a través de la orientación y facilitación de información respecto del mercado de trabajo mediante los servicios de empleo (Ruiz, 2004). También se pretende con esto contribuir al incremento de las posibilidades de incorporación y mantenimiento laboral de los desempleados, combinando al mismo tiempo flexibilidad y seguridad en el empleo.

Desde un enfoque amplio, estas políticas intentan suplir las desigualdades presentes en el mercado de trabajo a partir de la consideración de la heterogeneidad de los diferentes colectivos que participan en ellas (Sacristan, 2006).

Estas políticas activas se distinguen por su carácter anticipador y combativo de los efectos del cambio económico y tecnológico, así como de las deficiencias asociadas al comportamiento del mercado de trabajo. Además de ello, se establecen otras dimensiones de actuación o características de estas políticas activas, como son su carácter reparador, es decir, sirven para paliar situaciones de desigualdad social. El carácter de actuación específica, con el que intenta suplir las desigualdades presentes en el mercado de trabajo a partir de la toma en consideración de la heterogeneidad de los diferentes colectivos que participan en el mercado, es decir, colectivos específicos en situación de riesgo de exclusión social. Por último, su carácter experimental que toma parte de la aplicación concreta del programa para la consecución de los resultados esperados (Calvo y Lerma, 2009).

A su vez, estas políticas pueden ser definidas sobre tres ejes esenciales, orientación, empleo y formación (Sacristán, 2006).

Para el Consejo Económico y Social (CES, 2003), estas políticas comprenden dos grupos de medidas. En primera instancia, aquellas destinadas a una actuación directa que incida sobre el mercado de trabajo para aumentar el empleo o reducir el paro. En segundo lugar, las que van dirigidas a la mejora sustancial y cualitativa de los procesos de ajuste a corto y medio plazo entre la oferta y la demanda de trabajo.

Estas medidas a su vez, quedan definidas dentro de un conjunto el cual conforma la estrategia de lucha contra el desempleo. De esta forma, podemos establecer dos clasificaciones según si se elige como criterio la implicación de gasto público o no, o el ámbito de actuación.

En el primero de los casos, en lo que al gasto público, o no gasto público se refiere, distinguimos en primer lugar aquellas medidas que no reflejan gasto público (Alujas, 2003).

La primera de estas medidas que se distinguen son, los mecanismos de fijación de salarios, lo referente a la modificación del salario mínimo, la flexibilidad de las normas salariales, es decir, tener una mayor vinculación a la productividad

o a los beneficios empresariales, y evolución de los tipos de negociación colectiva.

La segunda medida, se relaciona con la legislación sobre empleo y despidos. En este sentido se atiende a la flexibilidad del mercado de trabajo en cuanto a sistemas de contratación y normativa sobre las causas y procedimientos de despido y su relación con los costes del mismo.

En la tercera y última medida sobre el no reflejo del gasto público, se distingue la ordenación sobre el tiempo de trabajo en relación con la reducción de la jornada laboral, la flexibilidad del tiempo de trabajo a lo largo del año, incorporación de nuevos turnos de trabajo, el incremento de periodo de vacaciones, el incremento de los periodos formativos y por último el fomento del trabajo a tiempo parcial.

Para continuar, se tratan en este momento aquellas medidas que si reflejan gasto público (Alujas, 2003). Es decir, los programas activos como los servicios, de empleo, formación, ayuda a la contratación y medidas de ayuda específica a jóvenes y minusválidos. Y los programas pasivos, las prestaciones por desempleo y programas de jubilación anticipada.

Según su ámbito de actuación, se establece una distinción entre medidas que inciden sobre la oferta de trabajo, la demanda y/o la interacción entre ambas (Alujas, 2003).

En lo que a las medidas que inciden, en este caso, sobre la oferta de trabajo destacamos aquellas medidas relacionadas con la edad de escolarización y edad de jubilación como forma de modificación de la oferta de trabajo. Las medidas formativas para mejorar la calidad de la oferta de trabajo. Otro tipo de medidas vinculadas a las prestaciones por desempleo; programas de inserción en el mercado de trabajo y por último las medidas relacionadas con la reordenación y la reducción del tiempo de trabajo.

En las medidas referentes a la demanda de trabajo éstas se refieren principalmente, a los incentivos para la creación de empleo a favor de



colectivos afectados por el desempleo, a la disminución de los costes empresariales y a la flexibilización del mercado de trabajo (Alujas, 2003).

En última instancia, aquellas medidas que inciden sobre ambas, es decir, oferta y demanda. Entre ellas se distingue, el fomento de las iniciativas locales de empleo, así como la creación y mejora del funcionamiento de las agencias públicas de empleo. La autorización de agencias privadas de colocación y el Apoyo financiero y fiscal para la movilidad geográfica y funcional de los trabajadores. La subvención y desarrollo de acciones formativas del mercado de trabajo a corto, medio y largo plazo y finalmente el fomento de la contratación en régimen de aprendizaje y formación.

### **Función social de las Empresas de Inserción**

En este marco general, las empresas de inserción suponen un recurso muy efectivo a la hora de llevar a cabo la inserción laboral de personas con riesgo de exclusión, tomando como base el compromiso con el desarrollo local y creando un marco económico alternativo y diferente (Morales, 2001).

La Empresa de Inserción nace, a principios de los años ochenta, como un instrumento para luchar contra la pobreza y exclusión social. Son iniciativas empresariales que combinan la lógica empresarial con metodologías de inserción laboral en un mismo espacio, bien en una empresa ajena o en proyectos de autoempleo.

Son empresas que no están al margen de los procesos convencionales de la economía, puesto que producen bienes y servicios, mejoran el entorno, potencian los servicios a las personas y favorecen la calidad de vida, siendo a su vez rentables y competitivas. Pero no solo es importante su rentabilidad económica, sino que lo es también, y mucho, la rentabilidad en lo que a aspectos sociales se refiere, ya que los beneficiarios dejan de ser personas pasivas y dependientes, para pasar a aportar a la sociedad todo aquello que ésta les había negado.

Comparten además unos rasgos singulares. En primer lugar, se trata de estructuras productivas, es decir, organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan en el mercado produciendo bienes y servicios con el objetivo de integrar a personas en riesgo de exclusión y cuya actividad económica se centra en la mano de obra.

Son instrumentales. Ello se refiere a que las Empresas de Inserción no son un fin en sí mismas, sino que son consideradas un instrumento de intervención sociolaboral que prepara a sus trabajadores para incorporarles al mercado de trabajo ordinario.

Son también transitorias; preparan a la persona para el paso hacia el mercado laboral ordinario.

Por último, trabajan con colectivos en riesgo de exclusión, es decir, sus usuarios son los propios trabajadores de la empresa. Son personas con dificultades para acceder al mercado de trabajo y que a su vez esta situación hace que se encuentren en riesgo o situación de exclusión social (Serra, 2007).

La empresa de inserción les procura un itinerario de inserción el cual consiste en un plan de trabajo personalizado que establece un camino planificado hacia la consecución de la integración en el mercado laboral ordinario.

Este itinerario de inserción contempla varias etapas:

- Servicio de acogida y asesoramiento, diagnosticando la situación de la persona
- Plan de trabajo individualizado
- Pretalleres laborales, recuperación de los aprendizajes necesarios que ya se tenían
- Talleres de especialización laboral, perfección de conocimientos y habilidades
- Empresa de inserción, se pone en práctica lo aprendido en las fases anteriores
- Entrada en el mercado de trabajo ordinario

La permanencia de las personas en la empresa de inserción es temporal, pues no son empresas finalistas, es decir, no se pretenden crear puestos de trabajo indefinidos, sino formar y capacitar a las personas para que puedan encontrar un puesto de trabajo por sí mismas en empresa ordinaria.

Desde el inicio del Tercer Sector de Acción Social en nuestro país a finales de los años ochenta, muchas han sido las ONGs y redes implicadas en la inserción sociolaboral de personas y colectivos en situación de discriminación o riesgo de exclusión. Pero ¿cómo se desarrollan las intervenciones para fomentar la empleabilidad desde las mismas empresas de inserción?

Para dar una respuesta a esta pregunta he desarrollado mi trabajo ocupándome de la satisfacción laboral del personal empleado en la empresa. Para ello, he hecho uso de la encuesta. Técnica con la que he podido recoger información acerca de la empresa y de los trabajadores, de lo que supone para ellos en el desarrollo de su vida el estar empleados en una empresa como es MAPISER.

## CAPÍTULO SEGUNDO

### OBJETO DE ESTUDIO Y PLAN DE INVESTIGACIÓN

#### **Objeto de estudio**

Mi objetivo en el presente trabajo es conocer cómo se desarrollan y llevan a cabo las intervenciones para fomentar la empleabilidad desde las empresas de inserción.

Para ello me propongo, desde la estructura interna de la empresa y participando de ella, un estudio de todo lo relacionado con el ejercicio profesional en este campo de la inserción sociolaboral de las personas desempleadas y en riesgo de exclusión social. Realizando un estudio de la institución y conociendo las funciones que desarrolla el departamento de trabajo social, en funciones promocionales, preventivas, asistenciales, rehabilitadoras docentes y de investigación, de planificación y evaluación de los diferentes programas y proyectos, para adquirir conocimientos sobre los recursos que desde la acción social se manejan.

Teniendo en cuenta lo que quiero conseguir tras este estudio, los conocimientos iniciales y áreas de trabajo que llevare a cabo son, en primera instancia, conocer y ser capaz de establecer la diferencia entre empresa de inserción y centro especial de empleo, pues aunque comparten la mayoría de sus características, existen diferencias entre ellas, como por ejemplo el tiempo de estancia en la empresa, pues aunque ambas son empresas de tránsito, la empresa de inserción estipula un máximo de tres años para salir de ésta y acceder a un puesto en el mercado ordinario; frente al centro especial de empleo, donde no hay límite de tiempo.

Para actuar dentro del marco legislativo es importante conocer la legislación por la que estas empresas se rigen, así como su funcionamiento, es decir, obtener un conocimiento interno de la empresa en lo que a divisiones de trabajo se refiere, mapa de procesos, recursos humanos, etc.

Por último, una parte muy importante en la empresa son sus usuarios / trabajadores. Hablamos de las personas con discapacidad, enfermedad mental, en riesgo de exclusión social, problemas de drogadicción, mujeres solas con cargas familiares.

Por otra parte, las áreas de trabajo en las que he participado han sido, en primer lugar, en el procedimiento de formación.

En este área se lleva a cabo todo lo relacionado con la formación de la persona. Es importante que al mismo tiempo que desarrollan su trabajo en la empresa, tengan inquietudes por ampliar sus conocimientos en otros campos independientes al trabajo que ya realizan. Para ello, se establece un plan de formación que se ajuste a sus características y necesidades. Para la elaboración de este plan, se le entrega una encuesta de formación que debe cumplimentar en donde el propio trabajador puede además proponer nuevos cursos que tiene interés por realizar.

Además, se les orienta con las inscripciones a estos cursos de formación y se publican diariamente informaciones sobre nuevos cursos que pueden ser interesantes para cada trabajador.

En segundo lugar, en el procedimiento de selección de personal. Cuando se detecta la necesidad de personal y se establecen los perfiles requeridos para el nuevo empleo. Estudiar las ofertas de empleo para adecuar el perfil. Estar en contacto con las entidades colaboradoras para la selección de personal y poder comenzar con las entrevistas de trabajo y pruebas prácticas, y su posterior feed-back con las entidades colaboradoras. Para finalmente registrar a los solicitantes de empleo en la base de datos de la empresa.

Una vez finalizado el procedimiento de selección, se continúa con el de inserción de la persona en la empresa. Ello conlleva un proceso administrativo de contratación, y un protocolo de incorporación al nuevo puesto, así como su adaptación al mismo. Comienza así la parate de adaptación al puesto; proyecto Inserción personal. Seguimiento de los trabajadores/as; objetivos de

producción e inserción; coordinación con entidades de origen; coordinación con responsables de división; incorporación a empresa ordinaria; recursos: IAI, Ayuda integración familiar, cargas familiares, etc.

Por último, se ofrece información sobre recursos y atención personalizada. Recursos Sociales, derechos y obligaciones laborales.

Todo ello me ayudará a establecer una definición de lo que son las funciones de MAPISER y los servicios que esta empresa ofrece en el mercado laboral aragonés.

### **Colectivos de referencia con los que trabaja la empresa de inserción**

Al tratarse de un dispositivo protegido de empleo, los colectivos de referencia con los que estas empresas trabajan quedan recogidos en el Art. 2.1 de la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, las empresas de inserción podrán contratar como trabajadores a aquellas personas en riesgo de exclusión social, desempleadas e inscritas en los Servicios Públicos de Empleo, y que cuentan además con importantes dificultades para su integración en el mercado de trabajo, estando incluidos dentro de los siguientes colectivos:

*Perceptores del Ingreso Aragonés de Inserción*, o cualquier otra prestación de igual o similar naturaleza (según la denominación adoptada en cada Comunidad Autónoma), así como los miembros de la unidad de convivencia beneficiarios de ella.

Las rentas de inserción en su dimensión de prestación económica, "tienen como objetivo garantizar una renta mínima vital a los ciudadanos que se encuentren en situaciones de necesidad, supliendo la escasez o falta de recursos de los mismos elevando sus ingresos hasta un umbral previamente determinado como nivel básico de subsistencia. En su dimensión no

económica, dichas rentas tienen como objetivo la integración laboral de sus destinatarios” (Aguilera *et al*, 2005).

Por ello, los receptores de estas rentas mínimas se consideran colectivos vulnerables, siendo así los principales en situación de exclusión social, según afirma el Ministerio de Trabajo e Inmigración. De otro modo, cada Comunidad Autónoma lleva a cabo un tratamiento distinto de esta materia, por lo que las personas que pueden ser contratadas por las empresas de inserción sean diferentes según los requisitos exigidos en cada una de ellas para acceder así al cobro de rentas mínimas de inserción.

*Personas que no pueden acceder al cobro de una renta mínima de inserción o prestación de igual o similar naturaleza según la denominación adoptada en cada Comunidad Autónoma, por alguna de las siguientes causas:*

- Falta del periodo exigido de residencia o empadronamiento, o para la constitución de la Unidad perceptora.
- Haber agotado el periodo máximo de percepción legalmente establecido.

*Jóvenes mayores de dieciocho años y menores de treinta, procedentes de Instituciones de Protección de Menores.*

*Personas con problemas de drogodependencia u otros trastornos adictivos que se encuentren en proceso de rehabilitación o reinserción social.*

*Internos en centros penitenciarios cuya situación penitenciaria les permita acceder a un empleo y cuya relación laboral no esté incluida en el ámbito de la aplicación de la relación laboral especial regulada en el artículo 1 del RD 782/2001, de 6 de julio, así como liberados condicionales y ex reclusos.*

*Menores internos incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, cuya situación les permita acceder a un empleo y cuya relación laboral no esté incluida en el ámbito de aplicación de la relación laboral especial a que se refiere el artículo 53.4 del Reglamento de la citada Ley,*

aprobado por el Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, así como los que se encuentran en situación de libertad vigilada y los ex internos.

*Personas procedentes de centros de alojamiento alternativo* autorizados por las Comunidades Autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla.

*Personas procedentes de servicios de prevención e inserción social* autorizados por las Comunidades Autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla.

Dichos colectivos, son muy similares a los señalados en la disposición adicional segunda de la Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo, a los efectos del programa de fomento del empleo.

Finalmente, dada la diversidad de colectivos con los que se trabaja en la empresa, quiero conocer la satisfacción laboral de estos usuarios/trabajadores de MAPISER, es decir lo que significa para ellos un empleo de estas características y dada la situación de crisis en la actualidad.

## **Diseño y metodología**

Para la realización de este Trabajo Fin de Grado, he hecho uso de distintas fuentes y técnicas de investigación sociológica, con el fin de cumplir mi objetivo general de conocer cómo se desarrollan las intervenciones para fomentar la empleabilidad desde las empresas de inserción.

Como metodología de tipo cualitativo, he empleado una técnica de investigación, la *observación participante*. Esta técnica me ha permitido profundizar en aquellos aspectos que de otra manera me hubieran resultado más difíciles de determinar, pudiendo conocer de primera mano la institución, y por consiguiente, la inserción sociolaboral de personas desempleadas y en riesgo de exclusión social en la actualidad.



Para este conocimiento de la institución, en primer lugar es necesario obtener un conocimiento inicial de la Institución, así como de los recursos con los que cuentan las trabajadoras sociales.

Uno de los recursos principales que se llevan a cabo es, ofrecer apoyo psico – social a los trabajadores, ya sea de forma programada o por petición del trabajador/a, donde se exponen aquellas situaciones que desestabilizan el equilibrio de la persona.

En muchas ocasiones la función principal es la escucha, y con ello poder coordinar el trabajo con los centros de referencia y los responsables de producción. En otros casos, cuando se advierte que algo no va bien se modifica alguna de las pautas de trabajo, apoyando y acompañando en el proceso de inserción con el resto de compañeros y compañeras, potenciando y reforzando la confianza y la autoestima, etc.

Al mismo tiempo, no debemos olvidarnos del contacto con los familiares de referencia, por lo que en algunas ocasiones se les da también soporte emocional a las propias familias.

Otra actividad que se ha llevado a cabo desde el comienzo ha sido el uso del aplicativo informático denominado *Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH)*, el cual nace de la necesidad de gestionar todos los procesos de la empresa, siendo el resultado de la revisión y organización de la estructura de los itinerarios personalizados de inserción, permitiendo la planificación, seguimiento y evaluación de dichos itinerarios de inserción, así como la coordinación de actuaciones con las diferentes entidades, dentro de un proceso de mejora continua.

Se trata en definitiva de una herramienta de apoyo a la entidad para optimizar sus procesos, modernizar sus servicios y alcanzar la excelencia en la prestación del servicio.

Otra herramienta imprescindible en este trabajo y que a su vez que encuentra inmerso en SIRH, es el *Programa de Inserción Personalizado (PIP)*, donde quedan recogidos una serie de datos, como son el diagnóstico de inserción a la entrada a la empresa, el itinerario definido por los objetivos de producción y

los de inserción, así como las tareas y las evaluaciones del proceso junto con las revaloraciones del diagnóstico de inserción. Todo ello, al transcurrir dos meses desde la incorporación de las persona al equipo.

Esta herramienta permite sistematizar y profesionalizar el proceso de acompañamiento y apoyo en la adquisición y desarrollo de competencias personales y sociales así como de habilidades laborales que posibiliten a la persona un mejor acceso y mantenimiento del puesto de trabajo.

Además, ayuda a conseguir los objetivos de inserción que se han fijado, como son, el crear un empleo estable y de calidad entre personas con discapacidad; favorecer la inserción laboral y social de sus trabajadores; y por último, apostar por un futuro de eficacia en la empresa que sostenga un equilibrio entre el factor humano y la rentabilidad real de la empresa.

De otro modo, durante los primeros meses de permanecer en la empresa, coincide la selección de personal para un puesto de trabajo que el Ayuntamiento de Zaragoza ofrece dentro del Plan de Empleo 2013, y Mapiser es la encargada de hacer la selección de personal.

Para ello es necesario conocer la oferta de empleo y el perfil que el trabajador/a ha de tener para optar a ese puesto específico. Asistiendo además a la entrevista realizada y a la prueba que se lleva a cabo para conocer mejor a la persona entrevistada.

Estas entrevistas, se llevan a cabo de forma estructurada intentando siempre que el candidato se encuentre lo más cómodo posible y evitar así la rigidez que se tiende a dar en una entrevista de trabajo, todo ello con el objetivo de analizar bien sus aptitudes y capacidades para el desarrollo de las funciones del puesto al que puede optar.

Muchas veces se valora más la capacidad de aprendizaje y asimilación, y la predisposición al trabajo en equipo y la autonomía, que la propia formación con la que puede contar la persona.

Dichas entrevistas son realizadas por trabajadores sociales. Más adelante, esas entrevistas las llevará a cabo esta persona en prácticas.

Las valoraciones y posterior feedback con las entidades colaboradoras, lo lleva a cabo la misma persona en prácticas.

Una vez contratada la persona para el puesto de trabajo, debe realizarse un protocolo administrativo de contratación, y de incorporación al puesto. En éste último, se ha estado presente y colaborado para la explicación y firma de diferente documentación necesaria para comenzar con el trabajo, como pueden ser el propio contrato, las normas de la empresa o ficha del uniforme de trabajo.

Desde la empresa se trata de ofrecer también una formación a cada uno de los trabajadores, respondiendo así a uno de los objetivos transversales en el Proyecto de Inserción Personal (PIP). Hablamos así de la formación continua de la plantilla, tanto en competencias profesionales como en aquellas habilidades laborales y personales en las que se detectan carencias y que a su vez pueden influir en el mantenimiento de su puesto de trabajo.

Por otra parte, esta información queda programada en función de tres aspectos básicos. En primer lugar, los intereses e inquietudes de los y las trabajadoras, los cuales quedan reflejados a través de la encuesta de formación así como de las reuniones individuales. En segundo lugar, sus potencialidades para encontrar empleo en mercado laboral ordinario. Por último, las necesidades de la empresa de renovarse y adecuarse a los cambios.

Dicho *Plan Formativo*, es el registro donde quedan recogidos el conjunto de competencias que tiene el puesto, así como del trabajador o trabajadora, los objetivos de inserción y de producción que precisan de formación para poderse llevar a cabo, la programación de acciones formativas para dar cobertura a las necesidades y finalmente, el seguimiento y evaluación de las acciones, y por lo tanto del propio plan individual.

Para todo ello es importante, hacer partícipe al trabajador/a de su plan individual de formación, haciendo que exista un compromiso real para su capacitación y lo viva como una parte más de su proceso de preparación para la incorporación al mercado laboral ordinario.

A su vez, la programación de la formación contiene cinco tipos de acciones formativas, todas ellas planificadas y/o diseñadas para dar respuesta a necesidades concretas, evaluadas por la persona responsable de las mismas y registradas en la ficha del SIRH.

Estos 5 tipos de acción formativa responden a: Formación en prevención de riesgos laborales – Formación en puesto – Desarrollo personal y profesional – Acciones colectivas – Transferencia de conocimientos.

De otro modo, para conseguir un buen ambiente humano y motivador para todos los trabajadores, se ha llevado a cabo una *encuesta de satisfacción de personal* para su correcta gestión diaria. Se ha elaborado por ello una encuesta sencilla que permite evaluar el grado de motivación y satisfacción de los trabajadores/as.

El clima laboral configura el entorno donde se desarrolla el trabajo cotidiano y que influye en la satisfacción laboral. Tan importante es la buena relación con el resto del equipo, como con el entorno donde se realiza el trabajo.

Dicha encuesta se aplicó a todo el personal de manera anónima, garantizando así la confidencialidad y autenticidad de las respuestas.

Finalmente, se presentan los resultados obtenidos, esperando con ellos a la contribución del crecimiento, fortalecimiento y consolidación de las relaciones laborales de quienes trabajan en la empresa.

Además, se le pasa a la plantilla todos los años una *encuesta de formación*, cuyas materias objeto de la formación son, principalmente, Carretilla, Almacén, Informática, pintura, carné de conducir, relajación, risoterapia, soldadura, puente grúa, lo que responde a su vez a los cursos más solicitados que se han podido conocer a través de la encuesta.

Por otra parte, a lo largo del año se llevan a cabo también una serie de actividades culturales fuera del horario laboral.

La persona de prácticas propuso a las trabajadoras sociales varias actividades, entre las cuales podemos destacar ver un partido de fútbol de primera división femenino. Se propusieron además varias visitas a diferentes lugares, como teatro romano, termas o puerto fluvial.

He utilizado como técnica de investigación cuantitativa la *encuesta*, porque ésta me permite obtener información sobre una población (trabajadores de MAPISER) a partir de una muestra.

Con ello obtengo datos subjetivos, es decir, opiniones, actitudes, motivaciones y sentimientos que empujan a llevar a cabo una determinada acción.

Para la medición de estas actitudes, existen varias escalas para que los encuestados/as indiquen su grado de conformidad. En este caso he utilizado cuatro categorías: "totalmente en desacuerdo", "en desacuerdo", "de acuerdo" y "totalmente en desacuerdo".

Las preguntas de este cuestionario son en su mayoría cerradas, no dando opción a quien responde a expresarse con sus propias palabras (como puede suceder en una entrevista). De este modo se facilita una comparativa y análisis de datos más rápido que en las entrevistas.

La encuesta, ésta ha quedado finalmente dividida en ocho partes diferenciadas. En primer lugar, se hace referencia a los aspectos generales de la empresa, es decir, lo que opinan los trabajadores del lugar en el que trabajan. Para ello se plantean una serie de cuestiones en lo referente a la satisfacción con la propia trayectoria dentro de la misma, si se conoce su funcionamiento, el nivel de integración de los trabajadores dentro de ella, la aportación que éstos hacen a la misma y por último si el nombre de la empresa y su posición en el sector resulta gratificante.

En segundo lugar, se tratan aquellos aspectos o características de la tarea que cada trabajador lleva a cabo. En este momento se pretende conocer si el

trabajo que realizan les resulta lo suficientemente interesante para que no se aburran y si en él realizan tareas variadas, o si el puesto que ocupan les ofrece la posibilidad de aprender nuevas habilidades. También se quiere conocer si la dificultad del trabajo se corresponde con sus posibilidades, al igual que la cantidad de trabajo que deben realizar; y para realizar sus tareas, si reciben instrucciones dadas sobre lo que tienen que hacer.

Es importante también conocer el nivel de responsabilidad personal que tienen sobre las tareas que realizan, y si pueden hacer propuestas de mejora.

Finalmente, en este aspecto se quiere saber además si se conocen las tareas que deben hacer y si en general consiguen llevarlas a cabo en el plazo y forma en que se les indican.

A continuación, se recogen una serie de consideraciones por parte de los empleados hacia la empresa. En primer lugar, en lo referente a la capacidad de iniciativa y autonomía, respectivamente, en el puesto de trabajo. Continuando por las propuestas de mejora, si éstas se tienen en cuenta o no; y por último lo relativo al ambiente de trabajo, si lo consideran bueno o no.

En cuarto lugar, se cuestiona el puesto en la empresa, si está relacionado con la experiencia que poseen o la titulación académica. Si está lo suficientemente valorado y si les gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de la empresa.

Otra de las partes que engloban esta encuesta, es lo referente a los compañeros/as de trabajo. Con cuestiones como la convivencia con ellos; si se sintieron ayudados y apoyados en sus primeros días de trabajo; o si tuvieran que dejar la empresa para ir a otra, si lo sentirían por sus compañeros/as de trabajo.

Se trata en definitiva de un apartado que busca más la relación para con los compañeros dentro de la empresa. Sus relaciones de colaboración cuando trabajan en equipo y/o el nivel de exigencia por parte de los responsables. Si

éstos últimos son comunicativos y justos; para finalizar con el nivel de comunicación entre los responsables y los trabajadores.

Es importante también conocer la relación de los trabajadores con los responsables de recursos humanos. Por esto, se quiere conocer si la información que la empresa les ofrece sobre cursos y actividades formativas es suficiente para ellos. Si los trabajadores conocen toda la información referente a derechos laborales, ayudas y gestiones administrativas. Información también sobre actividades culturales como forma de ocio que la empresa oferta para hacer fuera del horario laboral.

Además, resulta importante también saber si los responsables responden con rapidez a las demandas de los trabajadores y si se tienen en cuenta sus necesidades, inquietudes y situación personal.

En séptimo lugar, se valora el reconocimiento que el trabajador espera que haga la empresa sobre su labor en ella. Para esto, se tiene en cuenta si el trabajo que realizan es útil para la empresa, o el nivel de seguridad en el trabajo de cara al futuro. Valoran también es este aspecto la igualdad de oportunidades que existe en la empresa, así como el reconocimiento por parte de sus superiores cuando realizan un buen trabajo, y por el contrario, si no está bien, si reciben información de cómo hacerlo mejor.

En octavo y último lugar para finalizar la encuesta, se plantean dos cuestiones que permiten a los trabajadores expresar lo que opinan con sus propias palabras. La primera de ellas, de forma numérica, eligiendo del 1 al 4 (siendo 1 el de menor valor y 4 el mayor), su grado de satisfacción general en el trabajo. La segunda, contar un aspecto positivo y otro negativo de tu trabajo en Mapiser.

## **Presentación de la entidad de referencia**

**¿Qué es MAPISER?**, Manipulados y Servicios Picarral S.L., es un dispositivo protegido de empleo. Pertenece a Fundación Picarral y Fundación Integración y Empleo.

Se trata de una empresa de inserción que comienza a trabajar a principios del año 1997 como una Sociedad Civil, con seis empleados, pasando a ser la actual Sociedad Limitada a finales de 1998. Hoy trabaja con 30 personas en plantilla, alcanzando su máximo en el año 2007, en el que estuvieron en activo en la empresa 107 personas a lo largo del año.

Cuenta con la certificación de calidad de todos sus procesos de acuerdo a la norma ISO 9001:2008. Incluyendo en su alcance también el proceso de inserción social y laboral; proceso estrechamente ligado a la visión de una empresa generada expresamente para liderar respuestas innovadoras y sostenibles a las necesidades de inclusión social de su equipo humano.

La certificación del sistema de gestión de Mapiser, incluye todos los procesos productivos de la empresa: manipulación de productos semielaborados industriales, gestión de información y documentación, servicios de pintura y limpiezas, transportes y traslados.

En lo que a sus actividades específicas se refiere, cada una de ellas ha sido adaptada para los diferentes perfiles de inserción que manifiestan las personas que las desempeñan.

Desde la parte de manipulados, se realizan fundamentalmente de tipo industrial e intensivo en mano de obra. El proceso abarca desde el aprovisionamiento de materiales, con gestión informática de almacenes, al servicio directo con el cliente.

En la parte de limpieza de grafitis, un pequeño grupo de personas realiza su actividad a nivel local con un vehículo completamente equipado para la limpieza técnica de paramentos de los que se desea eliminar pinturas, aerosoles, chicles, etc. Se desarrollan además trabajos de pintura en interiores y fachadas con posterior contrato de mantenimiento que permita una conservación óptima (Oyaga, 2009).



Cuya **misión** es consolidar una estructura empresarial innovadora, dinámica, competitiva y rentable capaz de generar empleo estable y digno para personas con riesgo de exclusión o especiales dificultades de acceso al mercado laboral ordinario.

Su **visión**, pretende ser un referente en inserción laboral, por su profesionalidad, rentabilidad e innovación para los agentes implicados (sociedad, entidades colaboradoras, administración, clientes).

Lograr la máxima inserción del personal. Devolver su valor al capital humano. Extender la actividad de MAPISER geográficamente y especializar cada vez más las distintas divisiones de trabajo.

En el terreno de los **valores**, la empresa defiende la sostenibilidad y responsabilidad social. Los resultados del proyecto empresarial están necesariamente ligados al impacto social. La responsabilidad económica de estas empresas redundará de forma sistemática y tangible en un mayor grado de cohesión social.

Defiende también, la calidad, innovación y dinamismo. La competencia y versatilidad de los profesionales, así como un sistema de gestión tan desarrollado como dinámico, permiten dar la respuesta a muy diferentes expectativas de los diferentes clientes, de las personas que trabajan para la organización y de su entorno social. Partiendo de un claro enfoque hacia la mejora continua en la atención a todas las necesidades, la calidad de los productos y servicios y se fundamenta en gran medida en el liderazgo en cuanto a la identificación, desarrollo y aplicación de las nuevas tecnologías de la información.

Por su parte, desde la empresa se plantean una serie de **objetivos** a cumplir mediante el desarrollo de su actividad productiva.

Hablamos así de crear empleo estable y digno entre personas con especiales dificultades para acceder al mercado laboral ordinario; para favorecer la inserción laboral y social de sus trabajadores; y apostar por un futuro de eficacia en la empresa que sostenga un equilibrio entre el factor humano y la rentabilidad real de la empresa.

Para cumplir estos objetivos y desarrollar su actividad productiva necesitan mano de obra, es decir, los ***sujetos destinatarios de la inserción***. Estos trabajadores deben estar incluidos en alguno de los colectivos de referencia que recoge, según el caso de la Comunidad de Aragón, el Boletín Oficial de Aragón. I. Disposiciones Generales. Departamento de Economía Hacienda y Empleo.

ORDEN de 31 de Julio de 2009, del Departamento de Economía Hacienda y Empleo, por la que se aprueba el programa ARINSER y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones contempladas en el mismo para la integración socio-laboral de personas en situación o riesgo de exclusión a través de empresas de inserción.

### ***Artículo 3. Sujetos destinatarios de la inserción socio-laboral a través de las empresas de inserción.***

La inserción sociolaboral a través de empresas de inserción se dirige a personas desempleadas en situación o riesgo de exclusión social y con especiales dificultades para su integración en el mercado de trabajo, que estén incluidas en alguno de los siguientes colectivos:

- Perceptores del Ingreso Aragonés de Inserción, así como los miembros de la unidad de convivencia beneficiarios del mismo.
- Personas que no puedan acceder a la prestación a la que se hace referencia en la letra anterior, por alguna de las siguientes causas:
  - o Falta del período exigido de residencia o empadronamiento, o para la constitución de la Unidad Perceptora.
  - o Haber agotado el período máximo de percepción legalmente establecido.
- Jóvenes mayores de dieciocho años y menores de treinta, procedentes de Instituciones de Protección de Menores.

- Personas con problemas de drogodependencia u otros trastornos adictivos que se encuentren en proceso de rehabilitación o reinserción social.
- Internos de centros penitenciarios cuya situación penitenciaria les permita acceder a un empleo y cuya relación laboral no esté incluida en el ámbito de aplicación de la relación laboral especial regulada en el artículo 1 del Real Decreto 782/2001, de 6 de julio, así como liberados condicionales y ex reclusos.
- Menores internos incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, cuya situación les permita acceder a un empleo y cuya relación laboral no esté incluida en el ámbito de aplicación de la relación laboral especial a que se refiere el artículo 53.4 del Reglamento de la citada Ley. Aprobado por el Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, así como los que se encuentran en situación de libertad vigilada y los ex internos.
- Personas procedentes de centros de alojamiento alternativo autorizados por la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Personas procedentes de servicios de prevención e inserción social inscritos en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social de la Comunidad Autónoma de Aragón, competencia de la Secretaría General Técnica del Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón, conforme establece el Decreto 82/1989, de 20 de Junio, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo.

La situación de exclusión social de las personas pertenecientes a estos colectivos debe ser acreditada por los correspondientes Servicios Sociales Públicos.

Para llevar a cabo toda la actividad que conforma MAPISER, ésta cuenta con un **Órgano o Consejo de Administración**, donde se integra la Gerencia de la empresa formada por los servicios centrales, servicios de información y

documentación, manipulados, madera y embalajes, transporte y mudanzas, vía pública y graffitis, y otros.

En lo que a los servicios centrales se refiere, éstos quedan constituidos por la administración, así como recursos humanos, técnico de inserción, compras, auditor y comerciales.

A continuación, se encuentran los servicios de información y documentación, compuestos por el responsable de división, director de proyecto, gestor de información, técnico de información y teleoperador.

En la parte de lo que son manipulados, y de la misma forma madera y embalajes, cuentan en ambos casos con un responsable de división, ayudante del encargado, conductor y por último el peón especialista en manipulados, o en madera en su defecto.

En lo que a transportes y mudanzas se refiere, se enmarcan en ello, el responsable de división, ayudante de encargado, montador, conductor y peón especialista en mudanzas.

En lo referente a vía pública y graffitis, es el responsable de división y peón especialista en graffitis quienes se encargan de esta parte.

Por último, existen otro tipo de labores de carácter general ocupadas de nuevo por un responsable de división, conserje y peón de limpieza.

Toda esta estructura y que engloba lo que es MAPISER, divide su **funcionamiento** en tres partes muy bien diferenciadas.

En primer lugar, su proceso de selección, seguido de su proceso de inserción, para finalizar con el Programa de Inserción Personalizado.

El itinerario de inserción de la persona comienza en el proceso de selección, donde se valoran aquellas aptitudes y capacidades que favorezcan la empleabilidad de la persona a un medio plazo. El Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH), recoge la información desde este momento. En la actualidad están registradas las 1400 candidaturas que han intervenido en los procesos de selección con los resultados de entrevistas y pruebas escritas.

Cuando se produce una vacante y utilizando los perfiles profesionales diseñados, se envía una oferta a las entidades sociales y públicas con las que colaboran, de forma que ellas envían sus candidaturas.

Los procesos de selección se componen de una o dos entrevistas personales y una prueba práctica. Los criterios de empleabilidad que se valoran son, habilidades básicas (lectura, redacción, aritmética, matemáticas básicas, expresión, escucha activa y habilidad manual); aptitudes analíticas (pensar y razonar, toma de decisiones, solución de problemas, comprensión de situaciones, procesar información y representación visual y saber aprender); por último, cualidades personales (gestión personal, responsabilidad, autoestima, sociabilidad, integridad y honestidad).

En el siguiente módulo, se acceden y gestionan la base de datos de las candidaturas derivadas por entidades colaboradoras y que hayan participado en procesos de selección. Además, se pueden realizar búsquedas por perfiles profesionales.

A continuación, se lleva a cabo la valoración de la entrevista. Descripción de los datos más relevantes, evaluación de indicadores de empleabilidad y valoración de la prueba práctica. Esta ficha se convierte en un documento que se envía a la entidad que derivó al candidato, con objeto de que conozca su grado de empleabilidad y recomendaciones tanto para la búsqueda como para la formación para el empleo.

Seguido a ello, encontramos la ficha de seguimiento del candidato. Finalizado el proceso de selección sin contratación, reflejamos incidencias y cambios en el CV o situación personal, lo que permite una actualización adecuada a nuevos procesos de selección.

Desde EL SIRH (Sistema de Información y Recursos Humanos), se permite gestionar todo el proceso laboral y de inserción de la persona, facilitando la intervención diaria.

Cada trabajador tiene su ficha personal, la cual se compone de varias pestañas, donde se recoge tanto la información propia del trabajador, como de su proceso de inserción.

Los datos laborales incluyen: fecha y tipo de contrato, horario de entrada y salida, periodo de prueba, fichajes, categoría laboral, si existe discapacidad y en qué grado, contratos anteriores, datos de prevención de riesgos laborales, vacaciones anuales, vacaciones consumidas, salario, si posee carné de conducir y de qué tipo, fecha de baja y causa de la misma.

Se incluye también una ficha para el seguimiento del absentismo. Se cumplimenta automáticamente a través de los fichajes de entradas y salidas de los trabajadores. Esta aplicación nos permite pues emitir informes sobre absentismo por trabajador, por fechas.

Al transcurrir dos meses desde la incorporación de la persona, se elabora su Proyecto de Inserción Personal (PIP) donde se recoge, su valoración de inserción a la entrada a la empresa, su itinerario definido por los objetivos de producción y los de inserción, las tareas y las evaluaciones del proceso junto con las revaloraciones del diagnóstico de inserción

De este modo, SIRH (Sistema de Información de Recursos Humanos) ha permitido sistematizar y profesionalizar el proceso de acompañamiento y apoyo en la adquisición y desarrollo de competencias personales y sociales además de las habilidades laborales, que posibilitan a la persona un mejor acceso y mantenimiento de un puesto de trabajo. Favorece la obtención de estadísticas y listados para facilitar la evaluación del proceso.

Existe además una base de datos de los proyectos de inserción personal en activo (PIP). Ficha de datos de la persona de inserción, valoración inicial y observaciones. Ficha de recogida de datos sobre la unidad familiar y datos de vivienda. Ficha de recogida de datos de salud y de ingresos económicos de la unidad familiar. Este registro se va actualizando a lo largo del itinerario de inserción del trabajador.

A continuación, se muestran los objetivos de inserción, producción e incorporación a empresa ordinaria que se plantean en coordinación con la entidad que deriva y con jefatura de producción. SIRH (Sistema de Información y Recursos Humanos) en este caso alerta de las fechas de

evaluación de dichos objetivos y los enlaza con sus respectivas actividades y evaluaciones.

Con el diario de campo, se introducen aquellos datos de interés para el proceso de inserción de cada trabajador, así como los seguimientos que se realizan con las entidades colaboradoras que derivan a las personas.

Aparece también la base de datos de todas las entidades con las que se mantienen contactos, envío de ofertas de empleo, derivación de candidatos, seguimiento del proceso de inserción, etc.

La ficha de entidad colaboradora también queda recogida en este apartado, en ella se registran los datos de la entidad, las personas de contacto con sus emails, los colectivos que atiende la entidad, y un registro de los contactos y reuniones mantenidas con ésta. A este registro se accede desde la ficha del trabajador.

A su vez, SIRH (Sistema de Información y Recursos Humanos) recoge una base de datos con empresas ordinarias con las que se trabaja habitualmente, así como las fichas de cada empresa para introducir los contactos y observaciones.

Se dispone de un informe de incorporación a empresa ordinaria, donde además de recoger los datos básicos de la inserción, se realiza seguimiento de la misma.

En paralelo a lo expuesto anteriormente, se es consciente de la importancia de la formación continua como herramienta de desarrollo profesional, y por lo tanto facilitadora de la inserción laboral. Por ello, se establece de forma anual un plan formativo que da respuesta a las necesidades concretas del equipo humano y que posibilita un enriquecimiento en su perfil profesional. De este modo, SIRH apoya la gestión de la formación a través de, una base de datos con toda la información recibida por la persona antes de incorporarse a la empresa; y un plan individual de formación, donde se reflejan las ofertas, preinscripciones, cursos activos así como la evaluación de las acciones formativas realizadas, tanto en el área de prevención de riesgos laborales, como en la capacitación profesional y en el desarrollo personal.

Este plan individual de formación nace de, en primer lugar, intereses individuales, segundo, de las potencialidades para encontrar empleo en mercado ordinario, y por último de las necesidades de la empresa.

Diferenciamos así cinco tipos de acciones formativas, - prevención de riesgos laborales, formación en puesto, formación para el desarrollo personal y profesional, acciones colectivas y transferencia de conocimientos -, todas ellas planificadas o diseñadas para dar respuesta a necesidades concretas, evaluadas por la persona responsable de las mismas y registradas en la ficha de SIRH.



## CAPITULO TERCERO

### INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS. LA ENCUESTA

Para conseguir un buen ambiente humano y motivador para todos los trabajadores en la empresa, se ha llevado a cabo una encuesta de satisfacción de personal para su correcta gestión diaria, permitiendo de este modo evaluar el grado de motivación y satisfacción de los trabajadores.

Se destaca el clima laboral por ser el medio humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano y que a su vez influye en la satisfacción laboral, porque tan importante es una buena relación con el resto del equipo, como con el entorno donde se realiza el trabajo.

Dicha encuesta fue aplicada a todo el personal de manera anónima, garantizando con ello la confidencialidad y autenticidad de las respuestas.

Previamente a ello, se realizó una prueba piloto de la misma con el fin de conocer si se desarrollaba correctamente, o si por el contrario debía modificarse algún aspecto.

Realizada esta comprobación, se entregó a todos los trabajadores de la empresa.

A continuación, presento los datos obtenidos de las seis encuestas que han sido devueltas tras su cumplimentación, de las quince que fueron entregadas. Esto supone una participación del 40% de la plantilla.

Para la medición de estas actitudes, he utilizado cuatro categorías: "totalmente en desacuerdo", "en desacuerdo", "de acuerdo" y "totalmente en desacuerdo".

Muestra diferentes aspectos de la persona respecto de la empresa en general, en términos de satisfacción, funcionamiento, integración, consciencia y posición en el sector.

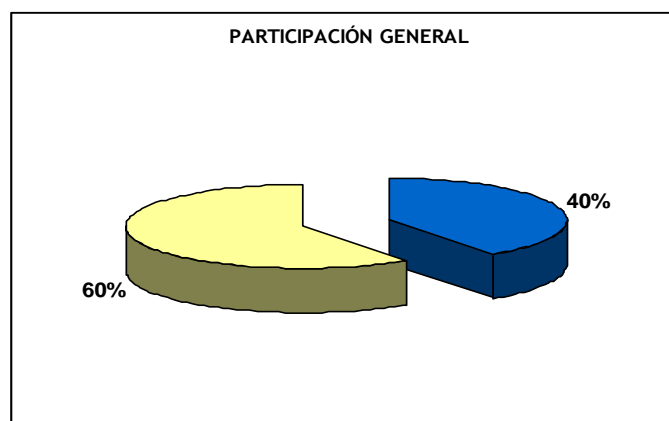
## Resultados encuesta satisfacción de personal MAPISER 2013

La percepción que se tiene desde el equipo de trabajo de MAPISER, de aquellos aspectos que influyen directamente en el grado de motivación y satisfacción laboral, es fundamental para poder establecer objetivos y propuestas de mejora que ayuden a crecer y a desarrollarse profesionalmente.

De este modo, este año se ha vuelto a pasar la encuesta de satisfacción de personal, modificándola con el fin de hacerla más sencilla en su cumplimentación y tabulación. Se realizó una primera prueba piloto para asegurar la comprensión por parte de los trabajadores y trabajadoras. Tras realizar algún ajuste posterior, se procedió a su entrega en noviembre de 2013.

La participación ha sido de un 40%, porcentaje menor que en 2012. El descenso en la participación se cree que ha podido ser debido a que en esta ocasión, no se ha realizado un seguimiento de las encuestas como en años anteriores. Se entregaron, se explicó su cumplimentación y se dio una fecha de entrega. Llegado el momento se recogieron. Otros años se ha insistido más en la importancia de cumplimentarlas y se ha realizado un seguimiento de la entrega.

**Figura 1: Participación General**



Fuente: elaboración propia

En la encuesta de este año se han analizado siete factores para valorar la satisfacción general, estableciendo dentro de cada factor una serie de variables. El grado de satisfacción general ha sido del 90%.

A continuación, pasamos a definir los factores y variables y analizar la tabulación de los mismos.

**Factor1: La empresa.** Cuyo objetivo es medir el sentimiento de pertenencia a la empresa y la satisfacción que esta produce. Para ello, se han planteado cinco cuestiones específicas.

- Estoy satisfecho/a con mi trayectoria en la empresa
- Conozco cómo funciona la empresa
- Me siento integrado/a en la empresa
- Soy consciente de lo que apporto a la empresa
- El nombre de la empresa y su posición en el sector me resulta gratificante

**Tabla 1: La empresa en general**

	Subtotales	0	2	13	14	Encuesta
1. LA EMPRESA EN GENERAL	TED	ED	DA	TDA		6
a. Estoy satisfecho/a con mi trayectoria en la empresa		1	1	3		
b. Conozco cómo funciona la empresa		1	3	2		
c. Me siento integrado/a en la empresa			2	4		
d. Soy consciente de lo que apporto a la empresa			4	2		
e. El nombre de la empresa y su posición en el sector me resulta gratificante			3	3		

Fuente: elaboración propia a partir de Resultados encuesta satisfacción de personal MAPISER (2013)

El 90% de las respuestas encajan en las categorías de acuerdo o totalmente de acuerdo, lo que muestra un equipo de trabajo con sentimiento de pertenencia a la empresa y orgulloso de pertenecer a ella.

El tiempo que cada trabajador está en la empresa es diferente (con un máximo tres años), pero debido al buen acompañamiento en el proceso de inserción por parte de los responsables, hacen que este proceso resulte más fácil y sencillo, favoreciendo al desarrollo de un adecuado clima laboral en el que los trabajadores se encuentren bien y se sientan orgullosos de pertenecer a ella.

Es importante también crear este sentimiento hacia la empresa, pues nosotros como personas tenemos la necesidad de saber que pertenecemos a algo, en este sentido a MAPISER. Lo que facilitará también el posterior desarrollo de su trabajo.

**Factor 2: Características de la tarea.** Su objetivo, medir el grado de satisfacción que produce el desarrollo de las funciones y la motivación que éstas producen, a través de:

- Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante para que no me aburra
- Mi trabajo implica realizar tareas variadas
- Este puesto me ofrece la posibilidad de aprender nuevas habilidades
- La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde con mis posibilidades
- La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades
- Recibo instrucciones claras sobre lo que tengo que hacer
- Tengo responsabilidad personal sobre las tareas que realizo
- Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora

- Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto
- En general, consigo realizar las tareas en el plazo y de la forma que se me indica
- Me parecería interesante que se evaluara el trabajo que realizo

**Tabla 2: Características de la tarea**

	Subtotales	2	2	31	26	Encuesta
<b>2. CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA</b>	<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>		<b>6</b>
a. Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante para que no me aburra			2	4		
b. Mi trabajo implica realizar tareas variadas			1	5		
b. Este puesto me ofrece la posibilidad de aprender nuevas habilidades			1	5		
d. La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde con mis posibilidades			3	3		
e. La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades			4	1		
f. Recibo instrucciones claras sobre lo que tengo que hacer			4	1		
g. Tengo responsabilidad personal sobre las tareas que realizo	1		3	2		
h. Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora		1	2	2		
i. Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto	1	1	2	3		
j. En general, consigo realizar las tareas en el plazo y de forma que se me indica			6			
k. me parecería interesante que se evaluara mi trabajo			3			

Fuente: elaboración propia a partir de Resultados encuesta satisfacción de personal MAPISER (2013)

El 93% de las respuestas se engloban en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, por lo que se deduce que el equipo se encuentra motivado y le gustan las tareas que implica el desarrollo de sus puestos de trabajo.

Esto es posible dado que las tareas a realizar van cambiando según entran los pedidos. De este modo, las tareas van variando no permitiendo al trabajador que se aburra en su jornada laboral, y consecuencia de ello pueda disminuir su nivel de trabajo e implicación en la empresa.

Además, este cambio de actividad les permite aprender y desarrollar nuevas habilidades y competencias.

Saber también que cumplen los plazos previstos les supone a los empleados un factor motivacional porque se ven capaces de realizar las tareas conforme a lo que les establece la empresa.

Consecuencia de este buen hacer en su tarea, consideran interesante el hecho de que puedan evaluar el trabajo que realizan.

**Factor 3: Considero que...** Se trata de un factor cuyo objetivo es formular cuatro preguntas directas sobre la iniciativa, el ambiente, la autonomía y el sentimiento de ser tenido/a en cuenta en la empresa.

- ...tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo
- ...tengo la suficiente autonomía en mi trabajo
- ...mis propuestas de mejora se tienen en cuenta por mis responsables
- ...el ambiente de trabajo es en general bueno

**Tabla 3: Considero que...**

	<b>Subtotales</b>	2	2	10	9	<b>Encuesta</b>
<b>3. CONSIDERO QUE...</b>	<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>	6	
a. ...tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo		1	3	2		
b. ...tengo la suficiente autonomía en mi trabajo	1		1	3		
c. ...mis propuestas de mejora se tienen en cuenta por mis responsables	1	1	4			
d. ...el ambiente de trabajo es en general bueno			2	4		

Fuente: elaboración propia a partir de Resultados encuesta satisfacción de personal MAPISER (2013)

Un 90% de las respuestas se encuentran en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo. Estas respuestas indican que el equipo percibe tener libertad de acción en la ejecución de sus tareas.

Resultados positivos debido al buen hacer de los trabajadores y de su responsabilidad ante el puesto de trabajo que ocupan. Su rendimiento en general es bueno, están motivados para el desarrollo del trabajo. Se puede apreciar en el ambiente de trabajo.

**Factor 4: Mi puesto de trabajo en la empresa.** Su objetivo es conocer la percepción de cada persona de su puesto de trabajo.

- ...está relacionado con la experiencia que poseo
- ...está relacionado con mi titulación académica
- ...está lo suficientemente valorado
- Me gustaría permanecer en mi puesto de trabajo dentro de la empresa

**Tabla 4: Tu puesto en la empresa**

	<b>Subtotales</b>	2	2	8	10	<b>Encuesta</b>
<b>4. TU PUESTO EN LA EMPRESA</b>	<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>		6
a. ...está relacionado con la experiencia que poseo			5			
b. ...está relacionado con mi titulación académica	1	1	2	1		
c. ...está lo suficientemente valorado	1	1	1	3		
d. Me gustaría permanecer en mi puesto de trabajo dentro de la empresa				6		

Fuente: elaboración propia a partir de Resultados encuesta satisfacción de personal MAPISER (2013)

El 82% de las respuestas se engloban en la categoría de acuerdo y completamente de acuerdo. 2 personas dicen no estar relacionado su puesto de trabajo con su titulación académica y experiencia. Tres personas opinan que su puesto no está suficientemente valorado.

A pesar de que el clima laboral es bueno, se dan algunos factores por los que los trabajadores no tienen del todo una buena percepción de su puesto, pero ello no tiene por qué suponer algo negativo.

En este sentido, no ven relacionado el trabajo que desarrollan en la empresa con su formación previa, pero comprenden que se trata de un trabajo, y en la situación de crisis y falta de empleo en la que nos encontramos en la actualidad tener un empleo es muy importante ahora para una persona.

De otro modo, creen que su puesto no está lo suficiente valorado, pero desde la empresa ya se trabaja en ello.



**Factor 5: Compañeros y compañeras de trabajo.** El objetivo de este factor es valorar el grado de compañerismo y apoyo que reciben por parte de los compañeros de trabajo.

- Me llevo bien con mis compañeros/as
- Me ayudaron y apoyaron en mis primeros días de trabajo
- Si dejase la empresa para ir a otra, lo sentiría por mis compañeros/as
- Si dejase la empresa para ir a otra, lo sentiría por mis compañeros/as
- Son buenas las relaciones de colaboración con mis compañeros/as cuando trabajo en equipo
- Considero adecuado el nivel de exigencia por parte de mis responsables
- Considero que mis responsables son comunicativos
- Considero que mis responsables son justos/as
- Existe buena comunicación entre mis responsables y yo

**Tabla 5: Compañeros/as de trabajo**

	Subtotales	3	2	28	18	Encuesta
5. COMPAÑEROS/AS DE TRABAJO	TED	ED	DA	TDA		6
a. Me llevo bien con mis compañeros/as			4	1		
b. Me ayudaron y apoyaron en mis primeros días de trabajo	1		2	2		
c. Si dejase la empresa para ir a otra, lo sentiría por mis compañeros/as	1		2	3		
d. Trabajo en equipo con mis compañeros/as			4	2		
e. Son buenas las relaciones de colaboración con mis compañeros/as cuando trabajo en equipo			4	2		
f. Considero adecuado el nivel de exigencia por parte de mis responsables			4	1		
g. Considero que mis responsables son comunicativos	1		3	2		

h. Considero que mis responsables son justos		1	3	2	
i. Existe buena comunicación entre mis responsables y yo		1	2	3	

Fuente: elaboración propia a partir de Resultados encuesta satisfacción de personal MAPISER (2013)

El 90% de las respuestas se engloban en la categoría de acuerdo y completamente de acuerdo. Reflejo del compañerismo existente y del trabajo en equipo. Es uno de los factores mejor valorados de la encuesta.

Resultados muy positivos y a tener en cuenta por parte de los responsables, pues gracias a ello, entre otros factores, el clima laboral de la empresa es muy bueno.

Entre ellos se respetan y se apoyan. A una parte importante de los trabajadores les gusta trabajar en equipo.

Con respecto al trato con los responsables, éste es bueno. Los trabajadores consideran que son comunicativos y justos, y la comunicación en ambos es buena.

**Factor 6: Responsables de RRHH.** Su objetivo es medir el grado de satisfacción que se tiene sobre la labor del departamento de rrhh, para ello:

- Considero que la información que la empresa me ofrece sobre cursos y actividades formativas es suficiente para mi
- ...sobre derechos laborales (vacaciones, nómina... etc.) es suficiente para mi
- ...sobre actividades culturales es suficiente para mi
- ...sobre ayudas y papeleos es suficiente para mi
- ...sobre ofertas de empleo de otras empresas es suficiente para mi
- Creo que responden con rapidez a mis demandas
- Creo que se tienen en cuenta mis necesidades, inquietudes y situación personal

**Tabla 6: Responsables de RR.HH**

	<b>Subtotales</b>	4	8	16	14	<b>Encuesta</b>
<b>6. RESPONSABLES DE RR.HH</b>	<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>		6
a. Considero que la información que la empresa me ofrece sobre recursos y actividades formativas es suficiente para mi			1	2	3	
b. ...sobre derechos laborales (vacaciones, nómina, etc) es suficiente para mi	1	2	2	1		
c. ...sobre actividades culturales es suficiente para mi		2	2	2		
d. ...sobre ayudas y papeleos es suficiente para mi	1	1	1	3		
e. ...sobre ofertas de empleo de otras empresas	2	2	2			
f. Creo que responden con rapidez a mis demandas			3	3		
g. Creo que se tienen en cuenta mis necesidades, inquietudes y situación personal			4	2		

Fuente: elaboración propia a partir de Resultados encuesta satisfacción de personal MAPISER (2013)

El 71% de las respuestas se engloban en la categoría de acuerdo y completamente de acuerdo. Un 29% de las respuestas muestran falta de información en aspectos relevantes de la empresa de inserción.

Entre los responsables de recursos humanos y trabajadores hay una constante comunicación. Los trabajadores lo valoran muy positivamente. Pero no solo se trata de la comunicación constante, sino que los trabajadores ven como sus demandas son atendidas con rapidez y se tienen en cuenta sus necesidades, inquietudes y satisfacción personal.

A pesar de ello, ven un déficit en lo referente a falta de información en aspectos relevantes de la empresa de inserción.

Desde la empresa ya se trabaja en ello para solventarlo.

**Factor 7: Reconocimiento (el objetivo es conocer la valoración que sobre el reconocimiento se percibe por parte de la plantilla):**

- Considero que realizo un trabajo útil para la empresa
- Tengo un cierto nivel de seguridad en mi trabajo, de cara al futuro
- Creo que en la empresa existe igualdad de oportunidades
- Cuando realizo bien el trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los/as demás
- Cuando el trabajo no está bien, recibo información de cómo hacer mejor

**Tabla 7: Reconocimiento**

	Subtotales	3	2	15	9	Encuesta
7. RECONOCIMIENTO	TED	ED	DA	TDA		6
a. Considero que realizo un trabajo útil para la empresa			3	3		
b. Tengo un cierto nivel de seguridad en mi trabajo, de cara al futuro	1	1	3	1		
c. Creo que en la empresa existe igualdad de oportunidades			4	1		
d. Cuando realizo bien el trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los/las demás	1	1	2	2		
e. Cuando el trabajo no está bien, recibo información de cómo hacerlo mejor	1		3	2		

Fuente de elaboración propia a partir de Resultados encuesta satisfacción de personal MAPISER (2013).

El 83% de las respuestas se engloban en la categoría de acuerdo y completamente de acuerdo, lo que supone un buen estándar de satisfacción con el trabajo y el feed-back recibido.

En último término, se pide a través de la encuesta que indiquen aspectos tanto positivos como negativos de la empresa.

En lo que aspectos **aspectos positivos** se refiere, el horario, un buen ambiente de trabajo y clima favorable, la relación con encargado del taller, contentos y satisfechos con el trabajo que realizan y por último el sentimiento de ayudan a la gente, al resto de compañeros.

Como **aspectos negativos**, salario bajo y falta de coordinación en el desarrollo del trabajo en el taller.

## CONCLUSIONES

Para algunos colectivos, acceder a un empleo puede resultar difícil e inaccesible por diferentes motivos, ya sea por una situación personal complicada, familiar, geográfica o social.

Para que una persona se encuentre en una situación de exclusión social, previamente ha pasado por una fase de vulnerabilidad o fragilidad, momento en el que se debilitan varias dimensiones como las personales, laborales, sociales, económicas, etc. de la vida debido a una serie de factores vinculados al mercado laboral, el desempleo, y/o factores no pertenecientes al campo de lo laboral, es decir, personales, culturales y sociales.

No obstante, hay que destacar que del conjunto de personas que en un determinado momento de su vida transitan hacia la vulnerabilidad, sólo algunas terminan en situación de exclusión, porque hay otros factores que intervienen para evitar o amortiguar ese proceso de deterioro, y el consiguiente paso hacia la zona de exclusión.

En este sentido, el desarrollo de la actividad laboral supone para el individuo una importante guía en el camino que deberá seguir en su proceso de inserción social.

Estas personas son los destinatarios prioritarios de la acción directa de las empresas de inserción.

En esta línea trabaja MAPISER, empresa de inserción aragonesa constituida en 1997. Pertenece a Fundación Picarral y Fundación Integración y Empleo. Cuya actividad laboral lleva a cabo en el campo de la inserción sociolaboral de colectivos en riesgo de exclusión. Entre sus actividades incluye manipulación de productos semielaborados industriales, gestión de información y documentación, servicios de pintura y limpiezas, transportes y traslados.

Sus actividades específicas han sido adaptadas para los diferentes perfiles de inserción que manifiestan las personas que las desempeñan.

Tomando el empleo como punto de llegada al proceso de inserción, el vehículo para su logro es el itinerario de inserción sociolaboral. Este proceso es por

tanto, un largo recorrido que requiere multiplicidad de factores, recursos específicos, un marco asistencial, atención psicológica, etc.

Respecto a la puesta en práctica de este itinerario, se articulan un compendio de medidas que trabajan de forma entrelazada tanto cuestiones de tipo personal y/o cultural, como cuestiones de tipo formativo.

Para todo ello, cada vez se ve más necesario trabajar en red y desde criterios de colaboración entre instituciones públicas y privadas para gestionar de un modo eficaz y eficiente los recursos y metodologías que posibiliten la inserción sociolaboral de colectivos desfavorecidos.

Gracias a la encuesta cumplimentada por trabajadores de MAPISER, se ha podido observar cómo vive cada uno de ellos su trabajo, lo que opinan del mismo así como de la empresa en general y sus propios compañeros.

Para estas personas, llevar a cabo una actividad laboral como la que realizan en la empresa, con sus correspondientes horarios, implicaciones y responsabilidades, tiene una función de socialización muy importante que afecta a muchos ámbitos en el desarrollo de su vida diaria. Además, les ayuda a crearse una rutina diaria, acompañada de una serie de obligaciones a las cuales deben responder correctamente.

Desde que comienza la jornada laboral hasta que finaliza, los trabajadores han de seguir unas pautas marcadas por la persona encargada de ello y realizar los trabajos que les han sido encargados.

Cada trabajador vive una situación personal diferente, no existen dos personas iguales y por tanto dos vidas iguales, por lo que a la hora de actuar ante un mismo problema no todos lo hacen de igual forma, ni reaccionan de la misma manera. A pesar de esto, las relaciones de compañerismo que se establecen entre ellos son buenas y el clima laboral que se da es muy bueno, facilitando el buen desarrollo del trabajo diario en la empresa.

Desde MAPISER, se les proporciona además de la formación laboral, más encaminada al trabajador como individuo, es decir, una orientación profesionalizada para su promoción personal y madurez social que resulta muy

útil para aumentar su autonomía para poder desenvolverse en la sociedad, saber gestionar la información o buscar oportunidades, resolver conflictos, etc. Además, la propia empresa les impulsa a la participación cultural y la promoción cívica y democrática con actividades de tipo cultural, favoreciendo la identidad cultural de sus empleados y facilitando el sentimiento de pertenencia a un grupo social de referencia para ayudarles en su acceso a las mismas oportunidades que el resto de la población.

En definitiva, el empleo no es la meta de la intervención, sino un medio para que cada trabajador pueda generar sus propios recursos económicos y materiales que le permitan disfrutar de un buen nivel de bienestar y adquirir compromisos y obligaciones que exige la vida en sociedad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aganzo, A.; Gavela, A.J.; Nuño, J.; Sanchez, F.M. (2009). Inserción Laboral de las personas en situación de pobreza y/o de exclusión social. *Educación Social*, 41 p.48-51. 2009.

Aguilera Izquierdo, R., Barrios Baudor, G. y Sanchez-Urán Azaña, Y. (2005). *Protección social complementaria*. Madrid: Tecnos.

Alujas Ruiz, J. A (2003). *Políticas Activas de Mercado de Trabajo en España*. Madrid: CES Colección Estudios

Calvo Palomares, R. y Lerma Montero, I. (2009). *Políticas Activas de Empleo en tiempos de crisis: Una visión crítica desde lo local*. Valencia: Dto. Sociología y Antropología Social. Universitat de Valencia.

Del Pino, E., y Ramos, J.A. (2013). Políticas de protección por desempleo en perspectiva comparada: hacia la remercantilización y la activación en E. del Pino y M<sup>a</sup> J. Rubio (eds). *Los Estados de Bienestar en la encrucijada: políticas sociales en perspectiva comparada*. Madrid. Tecnos.

García Roca, J. (2012). *Reinvención de la exclusión social en tiempos de crisis*. Madrid: Colección de estudios. Cáritas y Fundación Foessa.

Lesmes Zabalegui, S. (2002). Manual de clausulas sociales. *De la exclusión a la incorporación sociolaboral* (p.12). Pamplona: Fundación Gaztelan

[http://www.gaztelan.org/archivos\\_pdf/Capitulo1.pdf](http://www.gaztelan.org/archivos_pdf/Capitulo1.pdf)

Morales, J.L (2001). *La inserción sociolaboral: reflexiones sobre la práctica*, (p. 169). Madrid: Popular

Moreno, L. (2012). *La Europa Asocial. ¿Caminamos hacia un individualismo posesivo?* Barcelona: Península.

Oyaga, R. (2009). Experiencia de una empresa de inserción: MAPISER. El empleo de inserción: de la invisibilidad al valor. *Revista Cuadernos del Mercado de Trabajo*, 3, 83-90.

Ruesga, S. (dir.) (2002). *Economía del trabajo y política laboral*. Madrid: Pirámide.

Ruiz Viñals, C. (2004). *Políticas Sociolaborales. Un enfoque multidisciplinar*. Barcelona: Editorial UOC

Sacristán Romero, F. (2006). Diseño actual de las políticas de empleo en la Unión Europea y España. En *Nómadas. Revista crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 13.

Salido Cortés, O. (2012) *Los ciudadanos españoles ante la crisis*. Madrid: Fundipax

Serra i Serra, N. (2007). *Las Empresas de Inserción en España*. Barcelona: Fundació UN SOL MON.

Subirats, J. (2005). *Perfils d'exclusió social urbana a Catalaunya*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona (p.12).

Torrero Mañas, A. 2010. *La crisis financiera y sus efectos sobre la economía española*. Madrid: Instituto Universitario de Análisis Económico y Social. Documento de Trabajo.

Vallecillo Gámez, M.R. y Molina Navarrete, C. (2008). *Empresas de Inserción y mercados de trabajo inclusivos. Nuevo marco regulador y modelos de gestión*. (p.27) Granada: Comares

## **Referencias legislativas**

Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo.

ORDEN de 31 de Julio de 2009, del Departamento de Economía Hacienda y Empleo, por la que se aprueba el programa ARINSER y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones contempladas en el mismo para la integración socio-laboral de personas en situación o riesgo de exclusión a través de empresas de inserción.

Real Decreto 782/2001, de 6 de julio, por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los penados que realicen actividades laborales en talleres penitenciarios y la protección de Seguridad Social de los sometidos a penas de trabajo en beneficio de la comunidad.

España. LEY ORGÁNICA 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. *Boletín Oficial de Aragón, 13 de enero de 2000, num.11, pp. 1437.*

España. REAL DECRETO 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica /2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. *Boletín Oficial de Aragón, 30 de agosto de 2004, num. 209.*

Aragón. DECRETO 82/1989, de 20 de junio, de la Diputación General de Aragón, por el que se crea y organiza el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social.

## APÉNDICE

### AP.1 Encuesta de satisfacción de personal 2013

<i>Marque con una X su nivel de satisfacción en la empresa</i>		<b>Totalmente en desacuerdo</b> ☹ ☹	<b>En desacuerdo</b> ☹	<b>De Acuerdo</b> ☺	<b>Totalmente de Acuerdo</b> ☺ ☺	
<b>LA EMPRESA EN GENERAL</b>	P.1	Estoy satisfecho/a con mi trayectoria en la empresa				
	P.2	Conoces cómo funciona la empresa				
	P.3	Me siento integrado/a en la empresa				
	P.4	Soy consciente de lo que apporto a la empresa				
	P.5	El nombre de la empresa y su posición en el sector me resulta gratificante				
<b>CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA</b>	P.6	Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante para que no me aburra				
	P.7	Mi trabajo implica realizar tareas variadas				
	P.8	Este puesto me ofrece la posibilidad de aprender nuevas habilidades				
	P.9	La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde con mis posibilidades				

	P.10	La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades				
	P.11	Recibo instrucciones claras sobre lo que tengo que hacer				
	P.12	Tengo responsabilidad personal sobre las tareas que realizo				
	P.13	Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora				
	P.14	Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto				
	P.15	En general, consigo realizar las tareas en el plazo y de la forma que se me indica				
	P.16	Me parecería interesante que se evaluara el trabajo que realizo				
<b>CONSIDERO QUE E...</b>	P.17	...tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo				
	P.18	...tengo la suficiente autonomía en mi trabajo				
	P.19	...mis propuestas de mejora se tienen en cuenta por mis responsables				
	P.20	...el ambiente de trabajo es en general bueno				

<b>TU PUESTO EN LA EMPRESA</b>	P.21	...está relacionado con la experiencia que poseo				
	P.22	...está relacionado con mi titulación académica				
	P.23	...está lo suficientemente valorado				
	P.24	Me gustaría permanecer en mi puesto de trabajo dentro de la empresa				
<b>COMPAÑEROS/AS DE TRABAJO</b>	P.25	Me llevas bien con mis compañeros/as				
	P.26	Me ayudaron y apoyaron en mis primeros días de trabajo				
	P.27	Si dejases la empresa para ir a otra, lo sentirías por tus compañeros/as				
	P.28	Trabajo en equipo con mis compañeros/as				
	P.29	Son buenas las relaciones de colaboración con mis compañeros/as cuando trabajo en equipo				
	P.30	Considero adecuado el nivel de exigencia por parte de mis responsables				

	P.31	Considero que mis responsables son comunicativos				
	P.32	Considero que mis responsables son justos/as				
	P.33	Existe buena comunicación entre mis responsables y yo				
<b>RESPONSABLES DE RECURSOS HUMANOS (SARA Y EVAP)</b>	P.34	Considero que la información que la empresa me ofrece sobre cursos y actividades formativas es suficiente para mi				
	P.35	...sobre derechos laborales (vacaciones, salario... etc.) es suficiente para mi				
	P.36	...sobre actividades culturales es suficiente para mi				
	P.37	...sobre ayudas y papeleos es suficiente para mi				
	P.38	...sobre ofertas de empleo de otras empresas es suficiente para mi				
	P.39	Creo que responden con rapidez a mis demandas				
	P.40	Creo que se tienen en cuenta mis necesidades, inquietudes y situación personal				

<b>RECONOCIMIENTO</b>	P.41	Considero que realizo un trabajo útil para la empresa				
	P.42	Tengo un cierto nivel de seguridad en mi trabajo, de cara al futuro				
	P.43	Creo que en la empresa existe igualdad de oportunidades				
	P.44	Cuando realizo bien el trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los/as demás				
	P.45	Cuando el trabajo no está bien, recibo información de cómo hacer mejor				

P.46.- Por último, puntúa del 1 al 4 (siendo el 1 el de menor valor y 4 el mayor) **tu grado de satisfacción general en el trabajo:**

P.47.- Cuéntanos un aspecto positivo y otro negativo: