



Trabajo Fin de Grado

Proyecto para la Inserción Laboral de las Personas en Situación de Exclusión Socioresidencial Grave: creación de un servicio/sección de acompañamiento y apoyo al empleo en el Centro Social San Antonio de Zaragoza.

A Project for the Labour Market Integration of People at Serious Risk of Social and Housing Exclusion: Creation of a Counselling and Career Support Unit in the San Antonio Social Service Centre in Zaragoza

Autor/es

Quílez Lafdil, Elías Amín

Torralba Mateo, Luis Julián

Directora

Dra. D^a Nuria del Olmo Vicén

Codirector

D. Francisco Galán Calvo



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza

Curso académico 2015/2016

ÍNDICE:

Índice de tablas	2
Introducción	3
PARTE I: DIAGNOSTICO.....	4
Metodología	4
Fundamentación	9
Marco teórico-conceptual:	9
Análisis del contexto: instituciones externas.....	15
Justificación:	20
Conclusiones diagnósticas.....	25
PARTE II: DISEÑO DEL PROYECTO	27
Marco normativo.....	27
En cuanto a los destinatarios:.....	27
En cuanto al proyecto:.....	28
Marco institucional.....	30
Destinatarios	37
Objetivos	40
Objetivo general:	40
Objetivos específicos:	40
Metodología de la intervención	43
En cuanto a los usuarios:	43
En cuanto al entorno:	44
Fases de intervención.....	45
Fase 1: Acogida diagnóstica (de 1 a 3 semanas)	45
Fase 2: Ejecución PAI (de 3 meses a 1 año)	45
Fase 3: Derivación/ Empleabilidad (temporalización paralela a la fase 2 dependiendo del usuario)	48
Fase 4: Seguimiento (temporalización indefinida en función de la duración de la fase anterior)	49
Recursos	51
Recursos Humanos:	51
Recursos Materiales e infraestructura:	51
Recursos financieros:.....	51
Evaluación	52
CONCLUSIONES	55
BIBLIOGRAFÍA.....	56

Anexos.....	59
Anexo 1:	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nº medio de plazas de alojamiento ofertadas y ocupación media por comunidades autónomas.....	7
Tabla 2. Personas sin hogar por los motivos por los que se quedaron sin hogar	8
Tabla 3. Categorización ETHOS propuesta por FEANTSA.....	11
Tabla 4. Organizaciones que trabajan con personas sin hogar y servicios que prestan	17
Tabla 5. Servicios agrupados y entidades que los prestan.....	19
Tabla 6. Cronología normativa en materia sociolaboral	29
Tabla 7. Servicios ofertados por el Centro Social San Antonio	34
Tabla 8. Servicios ofertados por el Centro Social San Antonio	35
Tabla 9. Número de usuarios atendidos en el Centro Social San Antonio por servicio en 2013 -2015.....	36
Tabla 10. Fases, Actuaciones y Actividades, Objetivos	50

INTRODUCCIÓN

Para la realización de este trabajo de fin de grado, hemos documentado un proyecto de intervención a raíz de su diagnóstico social con el que hemos delimitado la situación/problema del colectivo de las personas sin hogar. Debemos mencionar, acerca de la temática del trabajo, que se podría hacer una investigación más en profundidad y un plan estratégico específico sobre ello, ya que creemos que es un tema de especial relevancia y del que no existe ninguna legislación específica, ni se ha actualizado la intervención profesional.

La temática del trabajo consiste en la creación de una sección de acompañamiento y apoyo al empleo para personas en situación de exclusión socioresidencial grave en el Centro Social San Antonio. Este proyecto se presupone piloto, es decir, si algún día se quisiera llevar a cabo sería de forma piloto en primera instancia, para comprobar así su utilidad e impacto. Además no requeriría de un gran presupuesto.

A lo largo del trabajo analizamos que es un tema novedoso y de actualidad, ya que el perfil del colectivo de las personas sin hogar cambió a raíz de la reciente crisis económica y social, y de la sobrecarga de usuarios en los servicios sociales, los recortes en presupuestos públicos en atención social, y el gran sesgo social que se produjo.

Por ello, argumentamos la necesidad de trabajar el plano laboral en los centros especializados que trabajan con personas en exclusión socioresidencial grave. Eso sí, siempre con los usuarios que tengan unas capacidades de empleabilidad no deterioradas y que no se hayan cronificado con el tiempo. Nunca se ha trabajado con este colectivo el plano laboral debido a que era innecesario, ya que se potenciaba el ámbito social por ser personas con habilidades sociales y de la comunicación deterioradas.

Por eso mismo, se necesita una actualización de los servicios prestados por parte de las entidades que trabajan con este colectivo, si no queremos que siga aumentando la brecha social. El fin y el objetivo que se persigue en este proyecto consideramos que es de bien común y utilidad pública.

PARTE I: DIAGNOSTICO

METODOLOGÍA

Este trabajo de fin de grado tiene como finalidad el diseño de un proyecto de intervención. Su elaboración la han llevado a cabo Luis Julián Torralba y Elías Quílez, los cuales lo han documentado a lo largo del segundo semestre del curso académico 2015/2016 y ha estado, además, guiado por dos profesores de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de Zaragoza: Dra. Doña Nuria del Olmo y Don Francisco Galán.

Dentro del mismo podemos distinguir dos grandes partes en este documento. La primera es un diagnóstico social y de situación sobre el que sustentar y justificar el diseño de nuestro proyecto, y la segunda, es el diseño del proyecto en sí.

Este diagnóstico consiste en una recopilación de información y un análisis de la misma cuyo resultado expresamos en el apartado denominado “conclusiones diagnósticas”. Para realizar la recopilación de información nos hemos servido tanto de fuentes primarias, “aquellas que el investigador obtiene directamente de la realidad, recolectándolos con sus propios instrumentos. En otras palabras, son los que el investigador o sus auxiliares recogen por sí mismos, en contacto con los hechos que se investigan” (Sabino, 1992, pág. 109), como de fuentes secundarias “registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido recogidos y muchas veces procesados por otros investigadores” (Sabino, 1992, pág. 109).

En cuanto a las fuentes primarias, las técnicas empleadas para obtener información han sido la observación participante y la entrevista.

Los tipos de entrevistas realizadas han sido una combinación de entrevista centrada en el problema y entrevista a expertos. La entrevista centrada en el problema “se caracteriza por tres criterios principales: centrarse en el problema, es decir, la orientación del investigador hacia un problema social pertinente; la orientación al objeto, es decir, que los métodos se desarrollan o modifican con respecto a un objeto de investigación; y por último, la orientación al proceso en el proceso de investigación y en la manera de comprender el objeto de investigación.” (Flick, 2012, págs. 100-101).

En cuanto a la entrevista a expertos “asegura que el investigador no se presenta como un interlocutor incompetente [...] asegura también que la entrevista no se pierde en temas que no están relacionados, y permite al experto improvisar su participación y su visión sobre las materias” (Flick, 2012, pág. 105).

Hemos realizado un total de seis entrevistas, contando tanto al director del Centro Social San Antonio como a los trabajadores sociales contratados. Han sido entrevistas informales y no estructuradas/abiertas ya que “las preguntas, su secuencia y fraseado no se establecen y cierran de antemano [...] y deben tener el sentido apropiado para cada situación, integrándolas en la conversación para que se respondan con facilidad” (García Ferrando, Alvira Martín, Alonso Benito, & Escobar Mercado, 2015, págs. 391-392) y su finalidad era la solicitud de información y principalmente de datos concretos, así como la de expresar el propósito de la realización del proyecto.

La otra técnica empleada ha sido la observación participante. La observación participante “incluye la intervención directa del investigador en el objeto estudiado. Observación, puesto que implica mirar y escuchar. Pero al mismo tiempo esta técnica conlleva un contacto personal e intenso entre el sujeto que estudia y el sujeto estudiado, una larga interacción que puede durar incluso años, con una participación del investigador en la situación objeto de estudio, que constituye su elemento distintivo [...] con el fin de desarrollar esa visión desde dentro tan importante para la comprensión” (Corbetta, 2010, págs. 304-305). En nuestro caso esta observación se lleva realizando desde hace tres años a través de una experiencia de voluntariado, por lo que el uso de esta técnica no es una idea que comenzó con el inicio de este Trabajo de Fin de Grado sino que se ha ido forjando a lo largo de ese tiempo.

Durante la observación participante se pudo extraer el funcionamiento del centro, los departamentos de los que dispone, los servicios que presta a la comunidad, los recursos humanos con los que cuenta, la atención que se da a los usuarios, de donde vienen derivados, etc. Pero sobre todo nos ha permitido darnos cuenta del amplio abanico de perfiles de usuarios que acuden al centro y cuáles son sus necesidades principales desde un punto de vista crítico.

Ya no son en exclusiva transeúntes como se les denominaba en la década de los setenta, ni sin hogares como en la década de los noventa, sino que al ser tan heterogéneo se les denomina personas en situación de exclusión socioresidencial grave. Además la intervención no se ha sabido amoldar a este cambio de la realidad social por lo que no se cubren sus necesidades de forma holística ya que sólo se potencia el ámbito social y no el laboral. He aquí donde se inició la sección de búsqueda activa de empleo y orientación laboral en el centro, y posteriormente se decidió documentarla en el proyecto.

Más adelante, en el análisis del contexto, veremos que se han documentado los programas de intervención del resto de las entidades de la Coordinadora de Centros y Servicios para Personas Sin Hogar de la ciudad de Zaragoza que trabajan en este ámbito para avalar y verificar lo mencionado con anterioridad.

Por otro lado, se encuentran las fuentes secundarias, de las cuales hemos rescatado mucha información útil para avalar el proyecto. Desde datos estadísticos, hasta prensa escrita y digital “la prensa ofrece diariamente cobertura documental sobre todos los aspectos fácticos y culturales de nuestras sociedades, desde las crónicas de hechos insignificantes hasta la representación de las ideologías y los valores dominantes” (Corbetta, 2010, pág. 390), a revisión bibliográfica de numerosos documentos tanto de carácter legal “el ámbito judicial ofrece abundante material documental para la investigación social [...] constituye una amplia base documental para el estudio de diversos fenómenos sociales” (Corbetta, 2010, pág. 394), como informacional relacionados con las personas en situación de riesgo de exclusión social, personas sin hogar, datos demográficos y geográficos, etc.

También se revisó documentos de organismos públicos, entre los que tenemos que resaltar la Estrategia Nacional para Personas Sin Hogar 2015-2020 y documentos de organismos privados como el censo de personas sin hogar llevado a cabo por Cruz Roja.

A continuación mencionaremos unos datos que creemos de relevancia como, la encuesta realizada por el INE (Instituto Nacional de Estadística) en el año 2014, *Encuesta sobre centros y servicios de atención a persona sin hogar* nos muestra que:

- El número medio diario de personas alojadas en centros de atención a personas sin hogar fue de 13.645 en 2014.
- Los centros que ofrecen servicios de restauración a personas sin hogar sirvieron de media cada día 54.891 servicios.
- El 30,5% de los centros eran de titularidad pública, aunque el 79,2% estaba financiado total o mayoritariamente por la Administración.

También refleja que las prestaciones más frecuentes que ofrecieron los centros fueron Información y Acogida (79,3%), Alojamiento (78%), Orientación y/o derivación (74,2%), Atención social (73,3%) y Restauración (65,2%).

Por su parte, las prestaciones orientadas a la inserción social de los usuarios, como Taller de inserción (16%), Taller ocupacional (24,2%), Asistencia jurídica (27,8%) y Atención psicológica (33,4%) tuvieron una presencia menor en la oferta de los centros, de manera análoga a la situación observada en 2012.

Como podemos observar en la siguiente gráfica, las plazas ofertadas en Aragón fueron un total de 389 y se llegó a alcanzar el 70% de ocupación.

Número medio de plazas de alojamiento ofertadas y ocupación media por comunidades autónomas		
	Número medio de plazas	Ocupación media (%)
Total	16.684	81,8
Andalucía	1.545	70,2
Aragón	839	70,0
Asturias, Principado de	435	87,9
Baleares, Illes	629	86,5
Canarias	624	99,3
Cantabria	161	73,6
Castilla y León	741	67,0
Castilla-La Mancha	410	69,2
Cataluña	1.543	93,7
Comunitat Valenciana	856	78,5
Extremadura	125	80,0
Galicia	855	66,9
Madrid, Comunidad de	1.803	90,0
Murcia, Región de	654	54,8
Navarra, Comunidad Foral de	336	79,2
País Vasco	2.721	74,3
Rioja, La	232	64,4
Ceuta	618	128,0
Melilla	1.561	98,1

Tabla 1. Nº medio de plazas de alojamiento ofertadas y ocupación media por comunidades autónomas.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

El problema acerca de las personas sin hogar, es que es un tema que debería estar a la orden del día en las agendas políticas, al menos en Aragón, puesto que ocupa el séptimo lugar respecto al porcentaje de personas sin hogar en comparación con el resto de las comunidades autónomas.

Hay un dato que justifica la viabilidad de nuestro proyecto, el cual se percibe en la siguiente encuesta. Siendo la principal causa por la que acabaron sin hogar, el desempleo.

Personas sin hogar por los motivos por los que se quedaron sin hogar (%). Año 2012



Tabla 2. Personas sin hogar por los motivos por los que se quedaron sin hogar

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

FUNDAMENTACIÓN

Marco teórico-conceptual:

Antes de comenzar, tenemos que aclarar varios conceptos para poder ver la evolución del término y así poder determinar al colectivo de personas sin hogar, debido a que los servicios especializados encargados de trabajar con estas personas se han tenido que adaptar a la realidad social tanto en los servicios como en el concepto.

La denominación de estas personas ha sufrido un cambio casi constante y ha ido evolucionando, pasando por muchos términos, del de vagabundo y mendigo a transeúnte, y de éste, a indigente, a sin techo, a sin hogar, y por último a personas en situación de exclusión socioresidencial grave. Todo este proceso puede verse reflejado en el libro de M. del Rosario Sánchez Morales, titulado *La población sin techo en España: un caso extremo de exclusión social*, y en el que nos hemos apoyado para la elaboración de este marco teórico-conceptual.

Es muy importante diferenciar en la terminología para saber la intervención que se tiene que realizar ya que la situación social de la realidad en la que nos encontremos marcará las pautas de acción a llevar a cabo con dicho colectivo, pudiendo ser inserción social o laboral. Hasta el momento nunca se ha llevado a cabo una intervención de empleabilidad debido a que este grupo social, vive sin un hogar y sin un marco propio de inserción social, por lo que era innecesario.

Históricamente en España, se aprobó en plena república española la “Ley de vagos y maleantes” que tuvo vigencia hasta el año 1970, fecha en la que se sustituyó por la “Ley de Peligrosidad Social”. El término *vagabundo* proviene de vago, de la ley anteriormente nombrada. También se utilizaba el término *mendigo*.

A partir de los años setenta, para eliminar el componente del estigma social, se define el término *transeúnte*, que hace referencia a aquella persona que transita, que deambula de un sitio a otro, que va de una institución en institución, de lugar en lugar, sin más recursos ni posesiones que lo que lleva consigo, y que en principio va buscando trabajo o ayuda.

Tenemos que mencionar que este término adquirió mucha importancia en el periodo de entreguerras de España y del éxodo rural, además en Europa no hubo ningún fenómeno de transeuntismo como el que hubo en España. Hasta hicieron una Ley de Régimen Local en el 24 de junio de 1948, donde su artículo 1.1.2, se refiere a la “atención a transeúntes” como competencia municipal.

En esos años y en los setenta en adelante, y hasta hoy en día en los medios de comunicación, se sigue utilizando el término *indigente*, el cual hace referencia también al de transeúnte, ya que iban de un lugar a otro pero sin buscar trabajo.

A partir de finales de los años 80, en el marco de una España modernizada e industrial, y debido a la crisis económica y al paro, se comienza a utilizar el concepto, *sin techo* y *sin hogar*, que entre ambos hay grandes diferencias.

Según Salinas, " *no todo mendigo es una persona sin techo, y no todos los transeúntes se dedican a la mendicidad como actividad principal*". (Sánchez Morales, 199, pág. 26) Partiendo de esta base, se quiere hacer referencia a que los sin techo viven en la calle como estilo de vida elegido que abandonarán en un momento dado, en cambio las transeúntes acuden a dormir a albergues, y pueden tener trabajos esporádicos.

A lo largo de los años noventa se va madurando los conceptos, y en el cambio de siglo es cuando se generalizó el uso del término sin hogar. Siguiendo a Fischer y Breakey, "*una persona sin hogar es aquella que carece de refugio adecuado, recursos y lazos comunitarios*". (Sánchez Morales, 199, pág. 29)

Con este último concepto, tenemos que mencionar que no nos ha sido fácil encontrar una definición exacta. Esto se debe en gran parte por la influencia europea en la traducción de sus vocablos *homeless* o *sans-abri*.

En la actualidad, empleamos otro término para hacer referencia a este fenómeno: *sinhogarismo*. Procedente a su vez de la traducción de otros dos vocablos europeos: *homelessness* y *sans-abrisme*. Términos como éstos han venido a sustituir a otros más tradicionales como indigente y mendigo o un poco más contemporáneos como transeúntes o transeuntismo, con la intención de evitar la connotación estigmatizante de estas palabras.

Como ya hemos mencionado no existe un concepto universal estandarizado de persona sin hogar. En Europa existe un amplio consenso, aunque no oficial, en usar la categorización denominada ETHOS (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion), propuesta por la Federación Europea de Asociaciones Nacionales que trabajan con Personas Sin Hogar (FEANTSA en sus siglas en inglés), que define a estas como:

“aquellas personas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas y otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma”.

La clave de dicha categoría es la exclusión de vivienda digna, en base a la cual identifica trece perfiles diferentes agrupados en cuatro tipos generales:

Sin alojamiento (Roofless: sin techo)	1. Personas que viven a la intemperie (Personas que viven en las calles o un espacio público o exterior, sin albergue que pueda ser definido como vivienda)
	2. Personas en alojamientos de emergencia (Personas sin lugar habitual de residencia que hacen uso nocturno de albergues)
Sin vivienda (houseless)	3. Personas en alojamientos para personas sin hogar (Personas que viven con intervalos cortos en hostelería para personas sin hogar, alojamientos temporales o alojamientos transitorios con apoyo)
	4. Mujeres alojadas en refugios por cortos intervalos debido a experiencias de violencia doméstica o violencia de género
	5. Personas en alojamientos para inmigrantes (Personas inmigrantes que viven en alojamientos temporales por su estatus de extranjeros o trabajadores temporeros)
	6. Personas dependientes de instituciones penitenciarias, sanitarias o tuteladas que carecen de vivienda a donde ir (Personas de instituciones penales sin alojamiento disponible antes de terminar de cumplir su pena. Personas que permanecen hospitalizadas porque carecen de vivienda para su convalecencia. Menores tutelados por los poderes públicos que carecen de vivienda donde alojarse al pasar a la mayoría de edad)
	7. Personas beneficiarias de residencia a largo plazo por su condición de carencia de vivienda (personas sin hogar mayores en residencias y alojamiento para personas que han carecido de vivienda)
Viviendas inseguras	8. Personas que viven en alojamientos inseguros (temporalmente, sin derechos legales o en condiciones de ocupación sin derecho)
	9. Personas con requerimiento de abandono de la vivienda, realizado en los términos previstos en las leyes
	10. Personas que viven bajo amenaza de violencia por parte de personas con las que convive
Viviendas inadecuadas	11. Personas que viven en alojamientos móviles (que no son vivienda habitual), construcciones que no constituyen viviendas convencionales o estructuras semitemporales (chabolas o cabañas).
	12. Personas que viven en alojamientos sin posible permiso de habitabilidad (según la regulación nacional)
	13. Personas que viven en viviendas hacinadas o sobreocupadas (que superan el estándar nacional de ocupación de personas)

Tabla 3. Categorización ETHOS propuesta por FEANTSA

Fuente: Elaboración propia¹

¹ A partir de los datos ofrecidos por FEANTSA, (European Federation of National Organisations working with the Homeless)

Esta definición pone en relación dos elementos como explicación a un problema: los elementos estructurales (mercado de los alojamientos, situación económica general, mercado de trabajo, legislación social) y los elementos biográficos (dificultades personales, déficits o hándicaps de cualquier tipo).

No queremos pasar por alto la definición de otros dos conceptos que guardan relación, como son el de exclusión grave “proceso en el que están inmersas las personas con necesidades más acuciantes dentro del conjunto de personas en situación de exclusión y refleja una nueva forma de vivir en sociedad sin participar en ella, por la precariedad o ausencia de las relaciones sociales y afectivas”, y el de personas en situación de exclusión grave “personas que se ubican en la periferia de la exclusión, es decir, personas excluidas dentro del propio conjunto de personas excluidas; que se encuentran desconectadas de las redes normalizadas de atención social”. (Ararteko, 2006, pág. 91)

Al hacer esta descripción del fenómeno de las personas sin hogar hablamos de que se ha iniciado un proceso de ruptura en tres ámbitos:

- Ruptura de los vínculos familiares y personales.
- Ruptura de los vínculos laborales.
- Ruptura de los vínculos sociales.

Desde el punto de vista de la psicología se contempla esta problemática partiendo de la base de la vivencia de sucesos vitales estresantes, que se suelen caracterizar por tres rasgos:

- Son encadenadas, una ruptura puede conducir a otra.
- Son traumáticas, con un alto sufrimiento psicológico.
- Son bruscas, con soluciones precipitadas.

Hoy en día por cómo ha influenciado la crisis económica y social en la ciudadanía y en especial en la empleabilidad y otros factores emocionales, el término que se utiliza con las personas del colectivo de los sin hogar, ha evolucionado al de personas en situación de exclusión socioresidencial grave, ya que las instituciones que trabajan con este colectivo cambiaron por completo el perfil con el que trabajar. Ya no eran en exclusiva transeúntes, sino que había un grupo muy heterogéneo.

Todos comparten una inestabilidad económica y habitacional pero en su gran mayoría nunca han ejercido la mendicidad, por lo que se ha sufrido un gran cambio social en los demandantes de dicho servicio. Por lo que enfatizamos en la inserción laboral como herramienta para solucionar la situación-problema de este colectivo.

El perfil del colectivo es complejo, según el origen del problema o a problemáticas sociales añadidas, pero creemos fundamental desde el punto de vista del empleo estos perfiles:

- Personas con un proceso reciente de pérdida de empleo, con un historial laboral intermitente, o con una estabilidad personal suficiente para incorporarse a un puesto de trabajo.
- Personas con baja o nula cualificación para encontrar un empleo estable.
- Personas que a causa de la cronicidad en su situación, su edad avanzada o fragilidad personal y/o social, difícilmente encontraría un trabajo normalizado.

La idea principal de este proyecto, gira en torno al empleo como un factor definitorio de nuestra vida cotidiana y articulador de muchas facetas de nuestra vida como el de la economía, personal, familiar, etc., pero si partimos de esta premisa, el empleo sería un factor de integración social, por lo que el desempleo sería un factor de exclusión social.

“Quedarse sin trabajo significa, pues, mucho más que dejar de obtener ingresos: supone la pérdida o limitación de las oportunidades de desarrollar el resto de funciones latentes de integración (estructuración del tiempo, contactos y redes sociales, estatus, integración y desarrollo persona y pleno)”. (Fundación San Martín de Porres, 2007, págs. 30-40)

Podemos explicar, que el término *empleo* es “todo aquel puesto de trabajo asalariado y regularizado que permite a través del mismo la satisfacción de las necesidades básicas, no solo las económicas”; y en cambio el término *trabajo*, “se identifica más con la actividad, es decir las funciones que desempeñamos en el puesto”. Ambos términos son muy complementarios ya que hacen referencia a factores tanto estructurales como vivenciales, del mercado y del trabajador de manera interrelacionada. (Fundación San Martín de Porres, 2007, pág. 40).

Para hacer frente a este gran reto de la inserción por el trabajo, siguiendo a la Fundación San Martín de Porres, debemos desarrollar programas que ponen en marcha acciones de *acompañamiento para colectivos de difícil inserción* y buscar empleos diseñados para perfiles y situaciones personales específicas. Inevitablemente estos programas deben incluir acciones de motivación y acompañamiento social para la inserción laboral.

En el proyecto a desarrollar se hace hincapié en un factor esencial, que es la *empleabilidad* de nuestros usuarios, entendiéndose por esta, “conjunto de rasgos personales que influyen en conseguir un puesto de trabajo, que aunque no puedan desligarse de los más estructurales del mercado, resultan más susceptibles de valoración o al menos de modificación”. (Fundación San Martín de Porres, 2007, pág. 44)

Queremos aprovechar las capacidades de nuestros usuarios y enfocarlas en exclusiva a la empleabilidad de estos, por medio de un papel activo de los profesionales y de la motivación del propio beneficiario. La palabra *activación* “hace referencia tanto a las políticas activas del mercado de trabajo y de empleo como a la activación social”. (Fundación San Martín de Porres, 2007, pág. 46)

En la sección de acompañamiento y apoyo al empleo del Centro Social San Antonio, se desarrollaran estructuras pre-laborales y/o ocupacionales para enriquecer el propio desarrollo de las actividades y favorecer al usuario en su participación y desarrollo de capacidades, por lo que el proyecto cumpliría con las siguientes características para poder garantizar su activación:

- Supera el concepto de “entretenimiento”, a veces asociado con tareas de manualidades, dinámicas de grupo... El hecho de ser una actividad vinculada con el mercado, hace sentirla “utilidad” de lo producido, y por tanto genera motivación.
- El desarrollo de las actividades es un medio, no un fin en sí mismo.
- La inmediatez de la actividad supone un rasgo de la motivación fundamental para tener participación.
- El tiempo de dedicación, que sin duda debe tratarse de una actividad diaria, aunque durante un tiempo sea un equilibrio entre la falta de tiempo y la posibilidad de llegar a adquirirlo.

Análisis del contexto: instituciones externas

En Zaragoza tenemos diversas organizaciones que dan algún tipo de servicio y/o de atención al colectivo de las personas en situación de exclusión socioresidencial grave, pero al ser tan amplio se puede confundir con otras entidades que también trabajan en red con ellas, o simplemente que derivan usuarios, o tienen servicios que podrían utilizar pero no están especializados, este sería el caso de las que trabajan con personas en exclusión social, por lo que no les dan un trato igualitario a estas personas debido a que cuentan con una mayor desventaja.

Por eso nos vamos a centrar, para hacer este apartado, en la guía de recursos de la Coordinadora de Centros y Servicios para Personas Sin Hogar de la ciudad de Zaragoza, puesto que alberga casi la totalidad de organizaciones que trabajan con este colectivo. Las que no están dentro de ésta, son las que realizan una labor menos profesionalizada y más asistencialista. Las veremos más adelante.

La coordinadora de centros y servicios para personas sin hogar de Zaragoza comenzó a iniciativa de los trabajadores sociales de cuatro entidades de Zaragoza, las cuales son:

- Parroquia de Nuestra Señora del Carmen
- Caritas Diocesanas de Zaragoza
- Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul
- Hermandad del Santo Refugio

Se fundó en febrero del año 1988, donde tras tener diversas reuniones, llegaron a la conclusión de que era necesario crear una red para el funcionamiento correcto de los servicios especializados en la atención a personas sin hogar de la ciudad. Siguieron como ejemplo a la Federación de Asociaciones de Centros para la Integración y Ayuda de Marginados (FACIAM).

Es muy curioso que justo en el año 1987, o sea un año antes de la creación de la coordinadora (1988), se celebra en Zaragoza, el día 20 de diciembre un encuentro, y por otro lado, un año después nacería por parte de la unión europea, la federación europea de asociaciones nacionales que trabajan a favor de las personas sin hogar (FEANTSA).

También tenemos que tener en cuenta que la idea general de crear la coordinadora, federaciones, o redes, etc. proviene principalmente de las Charity Organization Societies (COS)², ya que estas proponían la coordinación y la aplicación de principios racionales y científicos a todo tipo de intervención.

La misión de la coordinadora sería la creación de un espacio en el que las entidades participantes, de forma coordinada y eficiente, pusieran en común la totalidad de sus recursos al servicio de las personas sin hogar, y así compartir experiencias y reflexiones en una dinámica permanente de mejora continua. Promoviendo itinerarios de inserción consensuados para dar respuesta a las necesidades, demandas y carencias de este colectivo.

A lo largo del año realizan diferentes actividades y funciones, como programas de integración sociolaboral (taller de informática), realización de ocio saludable, análisis de área que afectan al colectivo, celebración del día de las personas sin hogar, etc.

Para nuestro proyecto tenemos que analizar las entidades que conforman la coordinadora ya que son las organizaciones que trabajan dando diferentes servicios a las personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza. En los últimos años ha dejado de formar parte una entidad de la coordinadora, que era la parroquia de Santa Mónica, que contaba con un albergue, pero desapareció. Aun así se han incorporado muchas entidades más y han crecido los miembros de la coordinadora, estando en constante evolución ya que se tienen que adaptar a la realidad social de momento.

A continuación mencionaremos las organizaciones que trabajan con el colectivo de personas sin hogar y las actuaciones de intervención que llevan a cabo en los servicios que ofrecen (el Centro Social San Antonio lo analizaremos en la parte del diseño del proyecto), para así poder corroborar y verificar la idea del proyecto. Son las siguientes:

² Creadas en la década de 1840 en Inglaterra y desarrollada luego en los años setenta. El nacimiento de las COS se explica por la búsqueda de la eficacia. El movimiento de los voluntarios de la caridad y la filantropía había tenido capacidad para sobrevivir y extenderse en las nuevas condiciones urbanas, pero era criticado por su ineficacia, dado que estaba desorganizado y dividido en una variedad desconcertante de organizaciones de caridad y religiosas. [...] mantenían que las acciones benéficas desorganizadas y sin orden ni concierto producían una clase de mendigos dependientes cada vez más de los sistemas de caridad. (Miranda Aranda, 2004, págs. 139-140) De ahí su creación.

Albergue Municipal	Casa Abierta
Módulos de inserción y familiares.	Alojamiento.
Viviendas tuteladas.	Acompañamiento integral.
Espacio de emergencias por bajas temperaturas.	Caritas Diocesanas de Zaragoza
Plazas en mini residencia el Carmen.	Acogida.
Admisión e información.	Acompañamiento, procesos de inserción.
Alojamiento de 6 días cada 3 meses.	Cruz Roja Española, Zaragoza
Servicio de lavadora.	Atención en calle: Unidad de emergencia social (UES).
Atención de profesionales y procesos de inserción social.	Atención psicosocial.
Servicio de duchas y ropero.	Acompañamiento social.
Desayuno diario.	Hermandad del Refugio
Servicio de comedor.	Acogida diaria.
Fundación la caridad	Alojamiento.
Centro de día "El encuentro"	Atención social.
Atención especializada	Atención médica.
Servicio de comedor	Ropero.
Actividades ocupacionales significativas	Lavandería.
Vivencia positiva del ocio y tiempo libre	Servicio de desayunos.
Acompañamiento de inserción laboral	Vivienda tutelada.
Coordinación con otros recursos que atañen a la persona	Parroquia Nuestra Señora del Carmen. Obra social
Coordinación con los servicios de la ciudad de pernocta	Comedor social.
Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul. Obra social	Ropero.
Comedor social (desayuno y comida)	Acogida, derivación y seguimiento social.
Plan de intervención de acompañamiento y seguimiento	Trabajo en red.
Ludoteca	Alojamiento alternativo de emergencia
Centro de día de integración comunitaria	Centro de rehabilitación para alcohólicos "La paz"
Comunidad terapéutica "La encina"	San Blas, centro de día y consigna para personas sin techo
Alojamiento alternativo "puente"	Espacio de escucha
Casa de acogida "Siquen"	Consigna para guardar enseres
	Servicio de café y merienda
	Servicio de dotación de enseres

Tabla 4. Organizaciones que trabajan con personas sin hogar y servicios que prestan

Fuente: elaboración propia.

Tenemos que mencionar un dato de especial interés que sería acerca de la Casa Abierta, la cual es un servicio que se gestiona de manera conjunta entre el Albergue Municipal y la Parroquia de Nuestra Señora del Carmen.

También tenemos que hacer referencia a las organizaciones que trabajan con estos colectivos pero que no están integradas en la coordinadora de centros y servicios para personas sin hogar de la ciudad de Zaragoza. Estas son:

- Misión Evangélica Urbana de Zaragoza.
- Centro Asistencial de Ayuda Familiar Agustina de Aragón (CAFA).
- Recursos residenciales.
- Rehabilitación de alcohol “Alcozara”.
- Bocatart.
- La mano que ayuda.

Entre todas las organizaciones que componen la coordinadora de centros y servicios para personas sin hogar de la ciudad de Zaragoza, e incluyendo también las entidades que no están dentro, se puede observar e interpretar que ninguna da un servicio de inserción laboral de manera formal y reglada. A continuación vamos a ver los servicios que se prestan de forma organizada por parte de las organizaciones para poder comprobarlo:

Cruz Roja
Albergue Municipal
C.S.San Antonio
Herm. Del Refugio
Hijas de la Caridad
Caritas
Parrq. Nstr. Señora del Carmen
C.S.San Blas

Intervención en calle	Alojamientos temporales y/o emergencia.
o Unidad de Emergencia Social – UES	o Albergue municipal
Alojamientos tutelados y viviendas de inserción	o Módulos de inserción y familiares
o Módulos de inserción y familiares	o Espacio de emergencias por bajas temperaturas
o Viviendas tuteladas	o El refugio
o Alojamiento	o Alojamiento alternativo de Emergencia
o Vivienda tutelada	Restauración
o Siquen	o Servicio de comedor
o Proyecto de alojamiento alternativo puente	o El refugio
Información y orientación	o Comedor social San Vicente de Paul
o Acogida	o Comedor social
o Servicio diurno de atención psicosocial	Acompañamientos
o Acogida	o Servicio de necesidades básicas
o Comedor social	o Acompañamiento
o Servicio de necesidades básicas	o Servicio diurno de acompañamiento social
Espacios de día	o Acompañamiento
o Servicio de inserción sociolaboral	Comunidades terapéuticas
o Servicio de necesidades básicas, café-calor	o “La encina” Rehabilitación alcohólica
o Centro de día	o Centro de rehabilitación para alcohólicos “La paz”
o Musicoterapia	
o Servicio de dinamización comunitaria	
o Centro de día “El encuentro”	
o Centro de día “San Vicente de Paul”	
o Consigna	

Tabla 5. Servicios agrupados y entidades que los prestan

Fuente: elaboración propia.

Una vez mencionados todos los servicios que ofrecen las organizaciones se detecta que ninguna entidad de este colectivo oferta un servicio de inserción laboral, de hecho la única que ofrece algo similar, sería el Centro Social San Antonio, y en realidad ofrece un servicio de inserción sociolaboral, que no es lo mismo. Este servicio al que hacemos referencia es principalmente un taller de madera el cual no tiene salida económica, así como otro taller de pintura, y el servicio de apoyo de orientación laboral-búsqueda activa de empleo que inicio uno de los autores del presente trabajo en su acción como voluntario.

Por último, también hay que mencionar que existen otras organizaciones que tienen departamentos de inserción laboral como sería el caso de Cruz Roja, Fundación Federico Ozanam o Fundación Rey Ardid pero estas, atienden a todo tipo de personas sin distinción de su situación socioeconómica por lo que se produce una distinción. Además estas personas no son usuarios de dichas entidades por lo que acaban perjudicadas por la institucionalización que se ejerce sobre ellas debido a la deslocalización de los servicios por colectivos.

Por eso creemos que se necesita desarrollar una sección de acompañamiento y apoyo al empleo de urgencia y en exclusiva con las personas en situación de exclusión socioresidencial grave para fomentar la igualdad de oportunidades y favorecer la inclusión laboral de éstos. Éste sería un departamento integral y pleno donde sólo se atendería a personas con una inestabilidad económica y de vivienda, ya que van ligadas. Si no se trabaja a tiempo con estas personas se aumentará el sesgo y la brecha social de clases por lo que surgirá una clase baja imposible de erradicar.

Justificación:

La idea del proyecto de intervención surge de una experiencia de trabajo de campo durante tres años como voluntario en el Centro Social San Antonio. Se inició en octubre del año 2012 y se llevaron a cabo diferentes actuaciones de intervención de manera directa con personas en situación de exclusión socioresidencial grave.

Para poder justificar la idea del proyecto es necesario contar la evolución en el centro como voluntario, porqué se decidió a colaborar como voluntario, que actividades llevo a cabo dentro del centro, el cómo intento llevarlo a cabo en la práctica, etc. Vamos a tener en cuenta en todo momento el entorno, las instituciones, los usuarios y la realidad social.

La idea se ha madurado durante un proceso de tres años de voluntariado y una formación constante tanto teórica como práctica. El voluntariado se comenzó al iniciar el grado de trabajo social en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza, pero esta decisión no fue sólo por el hecho de comenzar la carrera, sino por todo el contexto social que se había generado por la crisis económica y social.

Este contexto al que hacemos referencia, es el clima social de decadencia en la población, la creciente exclusión social palpable en el barrio, el aumento de la sensación de abandono y tristeza, el cierre progresivo de comercios en la comunidad, el desempleo generalizado, el abuso de sustancias nocivas, el aumento de huelgas y manifestaciones, etc. Todas estas situaciones en los vecinos del barrio y de la ciudad de Zaragoza motivaron a colaborar y participar, ya que también había un factor emocional.

Centrándonos en Zaragoza, la crisis afectó más tarde que a otros puntos de España debido a la Expo Zaragoza 2008 que dio mucho empleo, pero al terminar ésta, y comenzar el año 2009, la crisis económica mundial generada por EE.UU. a finales del año 2007 pero generalizada en 2008, más la de nuestro país por la construcción en el año 2008 y otros factores ligados que conlleva como la corrupción, generó esta situación-problema en el barrio.

“Ciertamente, se han publicado ya muchos libros sobre la crisis financiera de 2008, que señalo el inicio de esta depresión, y sin duda se están preparando muchos otros” (Krugman, 2012, pág. 9). Hemos querido hacer referencia a este autor y economista ya que es uno de los mejores economistas contemporáneos y ha ganado el premio nobel de economía en el año 2008. En el libro citado con anterioridad expone las causas de la actual crisis económica, las respuestas equivocadas que se están tomando y las medidas que considera necesarias salir de ella, recuperando los puestos de trabajo y los derechos sociales. “Este libro, pues, intenta romper con el predominio de este saber convencional tan destructivo y defiende la necesidad de adoptar políticas expansivas y de creación de empleo” (Krugman, 2012, pág. 11).

Los primeros años de la crisis, afectaba a casos puntuales y pasaban de desapercibidos por lo que tampoco había una conciencia social generalizada, pero a medida que avanzaba se iba percibiendo una brecha social que nunca había existido en España. Se empezó a producir un sesgo social que aumentaba progresiva y gradualmente de forma muy acelerada. Se comenzaba a romper la cohesión social con la que habíamos crecido.

Al comenzar en el Centro Social San Antonio, me reuní con el trabajador social que había sido recién contratado. Este dato es de especial relevancia porque nunca antes había sido contratado un profesional por esta institución lo cual hace referencia a como aumentó la demanda de la ciudadanía para cubrir sus necesidades básicas y a la necesidad existente de crear más servicios para personas sin hogar, más adelante analizaremos esto porque el colectivo ha crecido, ya que se atienden a muchos perfiles diferentes a los que han englobado en un mismo colectivo produciendo una brecha social y garantizando una clase social baja.

El trabajador social me enseñó el centro y me explico las actividades y labores que realizaban aconsejándome que comenzara poco a poco para concienciarme y sensibilizarme de la situación real de lo que sucedía, ya que nunca en mi vida había hecho voluntariado social, así que empecé en el comedor social. También me contó que el centro nunca había tenido tanta afluencia de gente ni de trabajo institucional ya que antes se limitaba a dar comidas, y en un menor número.

Con el paso del tiempo, junto al comedor social comencé también en el ropero, en la limpieza, etc. Además de ayudar en esta labor en un plano más asistencialista y de mantenimiento, también me iba capacitando en los procedimientos burocráticos que hay que seguir con los servicios que ofrecían como el de los alimentos, la ropa, las derivaciones a nuestra o a otras organizaciones, los trámites burocráticos a seguir, los pasos que realizan los usuarios que solicitan esos permisos, el funcionamiento general, etc.

Al inicio del siguiente curso comencé a colaborar de manera más activa, ya que conocía al colectivo y la institución por lo que apoye en un espacio que se denomina café-calor, el cual es un lugar de reunión y debate donde hablábamos sobre temas de la actualidad, lo que les motiva para conocer a los usuarios del centro, informarles sobre recursos, asesorarles, y también comencé a aplicar técnicas de habilidades y de trabajo con grupos (habilidades sociales y de la comunicación). A la vez, seguía colaborando en otras actividades como gestión de exposiciones de fotografía, elaboración de memorias, trámites burocráticos, etc.

Entre estas labores que realizaba, empecé a llevar un piso que cedieron al centro, en el cual se inició un nuevo proyecto de alojamiento alternativo, donde los beneficiarios debían de tener un perfil concreto (requisitos personales) y cumplir unas normas de convivencia ya que la idea del piso es que sea de paso, siendo una ayuda temporal para que se empoderen y potencien sus capacidades para que adquieran una plena autonomía.

Realizaba una función de supervisión y apoyo, así como la de gestión y trámite de necesidades. Con el paso del tiempo me iba dando cuenta de lo que les motivaba, necesitaban, las carencias que tenían, las problemáticas que les envolvían, etc. A medida que iba conociendo más a los inquilinos comencé a aplicar trabajo en grupo para que se apoyaran los unos a los otros en el proceso de cambio, y lo combinaba con búsqueda activa de empleo y orientación laboral, dejándoles tareas a realizar.

Con el paso del tiempo y de trabajar en conjunto a ellos, se observaba una mejora en ellos y fue cuando me di cuenta de la importancia de la doble intervención (social y laboral). Además, casualmente la gran mayoría de los usuarios tenían algo en común, o al menos entre un gran porcentaje de ellos, que era el desempleo a raíz de la crisis, así como tenían una situación de habitabilidad inestable debido a su bajo poder económico.

Todos querían trabajar pero se les notaba una amotivación creciente, era como si asumieran un papel de “pobre” en la sociedad, lo que les conducía a una mayor apatía y normalización de su situación. Así fue como decidí empezar a llevar a cabo la búsqueda activa de empleo/orientación laboral con todos los usuarios que quisieran del centro y no sólo con los del piso del alojamiento alternativo. Fue un éxito. Posteriormente adquirimos otra vivienda de alojamiento alternativo en la que también estuve trabajando.

La idea fue apoyada por los profesionales del centro y se comenzó a poner en práctica, donde poco a poco, se realizaba de manera más seria y profesional. A medida que se atendía a los usuarios, y junto a los conocimientos aprendidos en la universidad nuevas técnicas y herramientas prácticas, pero la gran cantidad de usuarios que solicitaban el servicio aumentaba cada día más. Existía una gran necesidad en esta área por parte de los usuarios. No olvidemos que no todos tienen las capacidades de empleabilidad, pero hay una gran mayoría que sí, debido a que la minoría son los sin hogar.

Cada usuario era diferente y una gran mayoría de ellos aparte de querer, podían trabajar y estaban tanto capacitados como cualificados, así que empecé a formarme con este objetivo, aplicando así nuevas técnicas y metodologías tanto conmigo como con los usuarios.

Empecé a asistir a ferias y congresos de empleabilidad y de empresas, tuve reuniones con otras organizaciones sociales, quise desarrollar trabajo en red con entidades del tercer sector que contaban con empresas de inserción o centros especiales de empleo, me puse en contacto con bolsas de trabajo y Empresas de Trabajo Temporal, quise cooperar por medio de convenios con otras empresas normalizadas, etc.

Con la práctica me iba implicando más y sufría porque veía que todos mis esfuerzos no eran todo lo eficaces que podían serlo, debido a mi falta de madurez profesional, el poco apoyo institucional debido a la gran cantidad de trabajo y sobrecarga que tienen los profesionales ya que cuentan con demasiado volumen de usuarios (y todos tan diferentes), la falta de recursos económicos, la repentina demanda del servicio, etc. Pero la principal causa fue que no se llevaron a cabo convenios de colaboración para derivar usuarios y obviamente que la labor se realizaba de forma voluntaria

Todos estos inconvenientes y conflictos que me surgieron, supusieron una oportunidad, y en ese momento fue cuando me di cuenta de que tenía que seguir formándome, capacitándome, estudiando, viendo otros puntos de vista, y sobretodo aprendiendo a nivel teórico para poder apoyar las ideas que me surgieran y así poder documentarlas en un proyecto con viabilidad.

CONCLUSIONES DIAGNÓSTICAS

Tenemos un problema principal dentro del colectivo de personas sin hogar, debido a que se ha ampliado y hoy en día ya no se atiende solo a transeúntes sino principalmente a personas en situación de exclusión socioresidencial grave, por lo que los servicios que se ofrecen son insuficientes para su reinserción y las instituciones no se han sabido adaptar y actualizar debido a la gran crisis social y económica actual, la cual ha provocado una sobrecarga en los servicios sociales.

Hoy en día, a este colectivo se han incorporado diferentes perfiles sociales como el de los desempleados de larga duración, jóvenes, mujeres maltratadas, mayores, expresidarios, exdrogodependientes, personas con patologías mentales, personas sin hogar, inmigrantes, etc. El problema es la imposibilidad de ofertar algo que se adecue a las necesidades de cada uno, y más cuando la especialización de las instituciones que trabajan con personas sin hogar es la reinserción social, y no la laboral, ya que antes era innecesario hacer una reinserción laboral porque el perfil principal era el de transeúntes y había que potenciar y centrarse en las habilidades sociales y comunicativas.

Todo este largo proceso viene con una idea principal, que consistiría en un acompañamiento y apoyo al mundo laboral, ya que a los usuarios de este servicio específico no se les oferta dicho recurso. Al no ejecutarse así el servicio, se produce una cronificación de los usuarios en el sistema, produciéndose así una brecha social y generándose una clase social baja de la que no se pueda salir.

También se ofrecen servicios que no están enfocados para todos igual porque no se elaboran planes individuales a medida de cada usuario ya que hay algunos que simplemente han pasado por una mala temporada y son producto de la crisis. Además el entorno en el que viven a diario provoca que se acaben convirtiendo en personas sin hogar debido a que pierden parte de las habilidades y capacidades por no hacer nada que les haga sentirse productivos. Acabas haciendo lo que a tu alrededor se hace. El entorno te condiciona a quien ser.

No tenemos que olvidar que parte de ellos son gente que ha estado trabajando toda su vida, y debido al desempleo han caído en depresión o en alcoholismo, o simplemente en la pobreza, pero siguen estando igual de capacitados, y lo único que necesitan es trabajar y sentirse útiles para que retomen confianza y se empoderen.

Por eso, con los usuarios que estén más capacitados y no se hayan cronificado se llevara a cabo un doble acompañamiento, laboral y social, para fomentar que se relacionen y se muevan por la sociedad para evitar la exclusión ya que ven resultados en su movilidad y aprenden los diferentes recursos de la sociedad. Esta inserción social a la que hemos hecho referencia estará enfocada desde el plano laboral por lo que se trabajará en potenciar las habilidades comunitarias, lo que es positivo para la inclusión laboral.

Sí que existen departamentos de inserción laboral en Zaragoza que trabajen con personas en exclusión social que han sido derivadas por los servicios sociales pero en su mayoría esas personas no tienen una situación habitacional tan precaria como para recurrir a otro servicio más, como sería el caso de los usuarios del Centro Social San Antonio que tienen una doble atención o más, y de manera continua (Centro Social y Centro Municipal de Servicios Sociales de barrio).

La novedad del departamento que se quiere llevar a cabo, es que los usuarios con los que se trabaje son personas que tienen una estrecha relación con la institución por lo que hay un trato mucho más personalizado y más adecuado a sus posibilidades ya que viven el día a día junto a ellos.

Al venir todos los usuarios del mismo colectivo y siendo todos parte de la red de usuarios de la coordinadora de personas sin hogar, tendrían más características en común y una en concreto, su inestabilidad habitacional además de la financiera, por lo que parten de una situación de emergencia y se necesita una intervención más específica, por lo que sería más fácil para el profesional atender a todos los usuarios con una situación similar. Así se centra más el mercado y el objetivo de actuación.

De esta manera, para ejecutar la intervención se realizaría trabajo en red y convenios con empresas ordinarias y empresas del tercer sector para provocar, confeccionar y producir un servicio de una manera más específica, efectiva, eficiente y eficaz.

En base a lo expuesto y tratado en este diagnóstico sustentamos el desarrollo y la posible implementación del proyecto que a continuación vamos a desarrollar de manera más detallada.

PARTE II: DISEÑO DEL PROYECTO

MARCO NORMATIVO

En este apartado hacemos referencia a la legislación y documentos legales existentes, bajo los cuales se podría respaldar el llevar a cabo este proyecto. Así como aquellos que hagan referencia al tipo de población destinataria del proyecto, las cuales son personas en situación de exclusión socioresidencial grave.

En cuanto a los destinatarios:

El perfil de la gran mayoría de usuarios del Centro Social San Antonio, son personas en situación de riesgo de exclusión socio-residencial grave.

No existe una legislación específica al respecto a nivel europeo o nacional, pero si es una problemática que preocupa a los países miembros por su creciente incremento y por su larga vida como problemática sobre la que tomar medidas en los países desarrollados.

Con el fin de combatir la exclusión social y la pobreza, la Unión reconoce y respeta el derecho a una ayuda social y a una ayuda de vivienda para garantizar una existencia digna a todos aquellos que no dispongan de recursos suficientes³.

El impacto que ha tenido la recesión económica en las personas sin hogar y la exclusión en materia de vivienda es un hecho evidente. La falta de vivienda adecuada es un problema conocido en la mayor parte de los países europeos y un ejemplo de ello es que las rentas bajas y los costes elevados son responsables del aumento de los desahucios.

Las personas que duermen en la calle y personas sin vivienda presentan una situación de contrastes, pero prueban que ésta ha empeorado en una serie de países. Para evaluar correctamente el problema, el que también se incluyen a las personas que viven en viviendas inseguras e inadecuadas, es necesaria una metodología común acordada a escala europea.

Casi todos los estados miembros han adoptado estrategias nacionales o locales para fomentar la sensibilización, mejorar la coordinación y la ejecución de las políticas al respecto y encontrar recursos. En concreto, en España el seis de noviembre de 2015 se aprobó en el Consejo de Ministros la Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020 cuyos objetivos

³Entre 1975 y 1994 la Comunidad Económica Europea llevó a cabo una serie de proyectos y programas piloto concebidos para combatir la pobreza y la exclusión. En 1999 Tratado de Ámsterdam y en el año 2000 La Estrategia de Lisboa. En 2005 se pone en marcha un nuevo marco para el Método Abierto de Coordinación (MAC). Finalmente en 2010 se adopta la Estrategia Europa 2020.

generales son: prevención del sinhogarismo, sensibilización de la sociedad y defensa contra la discriminación y los delitos de odio dirigidos a las personas sin hogar, garantizar la seguridad de vida de las personas sin hogar, restaurar el proyecto de vida, reforzar el sistema público de atención a las personas sin hogar y mejorar el conocimiento, el intercambio de información y la evaluación.

Abordar la exclusión social en materia de vivienda y la falta de hogar requiere por tanto políticas integradas que combinen el apoyo financiero a las personas, la regulación eficaz y unos servicios sociales de calidad, incluyendo los servicios relativo a la vivienda, el empleo, la sanidad y la protección social.

En cuanto al proyecto:

Para lograr integración de los destinatarios, este proyecto tiene como objetivo general crear un departamento/sección de acompañamiento y apoyo sociolaboral orientado a inserción laboral en el Centro Social San Antonio de Zaragoza. Por lo que creemos necesario hacer referencia a la legislación pertinente en materia laboral en la que se enmarcaría el desarrollo del proyecto.

La constitución española recoge que *corresponde a los poderes públicos promover la igualdad del individuo de los grupos en que se integra, así como remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida económica y social*⁴.

Además de esto también hace referencia al deber de trabajar y el derecho al trabajo de todos los españoles así como la promoción a través del trabajo⁵.

Bajo esta premisa consideramos por tanto que nuestro proyecto y su objetivo principal quedan justificados legalmente.

En cuanto a su actuación y desarrollo tendrá que tener en cuenta la normativa legal correspondiente como la Ley 44/2007 de 13 de diciembre cuyo segundo artículo, por ejemplo, hace referencia al perfil de personas que las empresas de inserción podrán contratar; personas que en su mayoría coinciden con el perfil de destinatarios de este proyecto y usuarios del Centro Social San Antonio.

Puesto que este proyecto se va a llevar a cabo en Zaragoza, también se deberá tener en cuenta la normativa autonómica correspondiente que en este caso corresponde al DECRETO 128/2009, de 21 de julio, del Gobierno de Aragón por el que se regula el régimen de las empresas de inserción y el procedimiento para su calificación y registró en la Comunidad Autónoma de Aragón.

⁴ Artículo nº9 de la Constitución Española

⁵ Artículo nº35 de la Constitución Española

DÉCADA	ACUERDOS	PROGRAMAS Y ESTRATEGIAS
70	1975 Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP)	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de acción social
80	<p>1981 Resolución de la Comisión Europea: Orientaciones para única política comunitaria de mercado de trabajo</p> <p>1986 Acta Única Europea</p> <p>1989 Carta Comunitaria de Derechos Sociales Fundamentales de los Trabajadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional: Programa Iris y Petra • Fondo Social Europeo (FSE)
90	<p>1992 Tratado de Maastrich. Incorporación del empleo como un nuevo capítulo del tratado</p> <p>1993 Libro Blanco sobre el crecimiento, la competitividad y el empleo</p> <p>1994 Consejo Europeo de Essen</p> <p>1997 Tratado de Ámsterdam. Título propio para enfoque común en materia de empleo</p> <p>1998 Cumbre de Luxemburgo. Proceso de Luxemburgo y la Estrategia Europea de Empleo (EEE)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • F.S.E, programa operativo Integra • Horizon I • Horizon II
2000	<p>2002 Consejo Europeo de Lisboa. Se completa el Proceso de Luxemburgo</p> <p>2005 Revisión de la estrategia de Lisboa “Nuevas líneas maestras de empleo”, dentro de las líneas integradas de crecimiento y empleo</p> <p>2005-2008 Directrices del Consejo de Europa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Método Abierto de Coordinación (MAC) • Planes Nacionales de Inclusión Social • Programas EQUAL y PROGRESS • Estrategia Europea para el Empleo (EEE) • Concepto de inclusión activa

Tabla 6. Cronología normativa en materia sociolaboral

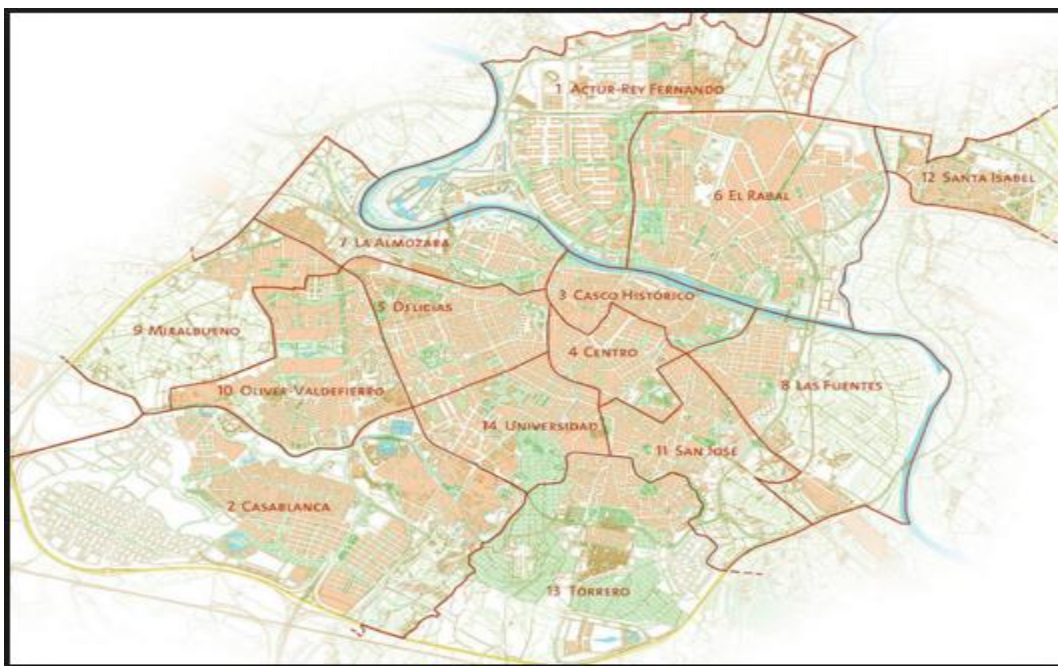
Fuente: (Fundación San Martín de Porres, 2007, pág. 53)

Los barrios colindantes que rodean al Centro Social San Antonio serían el de la zona de Ruiseñores, Torrero, San José y Centro. Entre estos barrios que lo delimitan, hay otros barrios que se encuentran muy cerca y que además guardan una estrecha relación con el Centro Social San Antonio, ya que una gran parte de los beneficiarios de sus servicios vienen de éstos, como el barrio de las Fuentes, la Paz, Universidad, Delicias, Casablanca y Casco histórico.

Hay unos barrios muy peculiares como es el caso de Torrero-la Paz, y San José-las Fuentes por sus características ya que son barrios con una gran desigualdad. En el caso de Torrero-la Paz, se les encuadra en el mismo distrito, y su población está envejecida y junto con las Fuentes son los barrios que menos renta mínima anual media tienen. Por otro lado en el caso de San José existe una gran diferencia de clases ya que se encuentra entre los dos barrios nombrados con anterioridad, y muy próximo al centro.

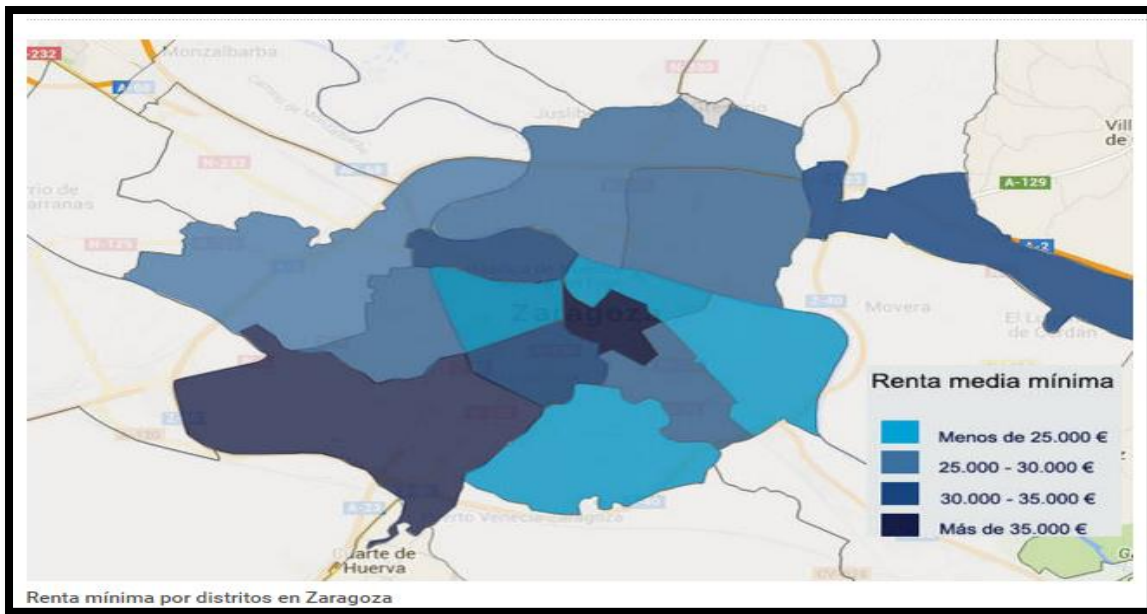
También debemos de tener en cuenta las empresas y organizaciones sociales que se encuentran en el barrio para trabajar en red con ellas y crear convenios de colaboración.

Otro aspecto esencial a tener en cuenta es que en la zona donde se encuentra el Centro Social San Antonio no hay ninguna entidad social que oferte el mismo servicio o el que queremos implantar por lo que es un punto positivo la ubicación donde se encuentra.



Fuente: eszaragoza.blogspot.com.es ⁶

⁶ <http://eszaragoza.blogspot.com.es/2013/04/analisis-de-los-districtos-municipales.html>



Fuente: *Heraldo.es*⁷

Una vez localizado el Centro Social San Antonio y analizado el contexto que lo rodea en el plano de instituciones externas y de barrios así como de su población a nivel sociodemográfico, hablaremos del desarrollo histórico del centro.

La larga evolución que ha tenido el Centro Social San Antonio comienza desde la llegada de los capuchinos a Zaragoza, con la inauguración de la parroquia de San Antonio en 1940. Seguidamente en el año 1945 fue cuando se fundó la fraternidad de San Antonio y empezaron el ejercicio del culto a los pobres.

La primera actividad que empezaron a realizar fue el «Pan de los pobres», clásica y tradicional actividad en las porterías de los conventos franciscanos, que tiene su plena vigencia hoy. Cada día, el hermano portero reparte de 250 a 300 bollos. Actualmente se reparten 200. También se repartían prendas de vestir que generosamente entregaban los zaragozanos.

Seguidamente, llevaron a cabo el comedor de ancianos, que se inauguró el 13 de marzo de 1949, por Iniciativa del P. Martín de Sesma, superior en esas fechas del convento. Se organizó para atender a un número de personas de la tercera edad en necesidad extrema de alimentación diaria.

⁷ <http://www.heraldo.es/noticias/aragon/zaragoza-provincia/zaragoza/2016/03/07/las-rentas-las-zonas-mas-ricas-zaragoza-superan-000-euros-las-mas-pobres-803722-301.html>

Con el paso de los años, y con la práctica de las actividades que llevaban a cabo con tan pocos recursos económicos con los que contaban en aquella época, la fraternidad seguía realizando un diagnóstico de necesidades de la población, acorde con sus potencialidades, y así fue como comenzó el hogar del jubilado.

Se veía la necesidad de crear un lugar confortable en donde los jubilados económicamente débiles pudieran reunirse y compartir, en buena amistad y compañía, sus largas horas de ocio. Cerca del santuario de San Antonio abrió sus puertas «El Hogar San Antonio» para jubilados pobres. Se inauguró el 17 de abril de 1972, con una capacidad de 120 plazas. Constaba de una planta baja de unos 120 metros cuadrados con amplios ventanales a la calle. La acomodación de los locales ha sido minuciosamente estudiada y realizada: lugar para la tertulia, mesas de juego, bar, televisión, sala de lectura, servicios y un pequeño despacho para el director.

El director del Hogar, P. Gonzalo Olaortúa, fue el alma, compartía con los ancianos sus charlas y juegos, les tomaba la tensión, les inyectaba, les acompañaba al médico si lo necesitaban, les visitaba en sus casas cuando estaban enfermos, les atendía espiritualmente y les ayudaba en mil detalles de papeleos de la sociedad burocrática.

Como este Hogar de San Antonio era exclusivo para hombres y de poca capacidad, el año 1980 se creó, en los locales del convento, en la parte baja, el llamado Hogar de San José en el que concurrían hombres y mujeres, unos cien, y del cual se encargaba el Padre Elías de Limonar. También fue un buen servicio para los jubilados, aunque siguiera funcionando el de San Antonio.

Lamentablemente, desapreció en el año 1995 ante la necesidad de construir en él unas cinco salas para la catequesis parroquial. Estos jubilados tuvieron que pasar algunos al Hogar de San Antonio, o a otros hogares.

En el año 2005 surge el Centro Social San Antonio como un espacio para dar respuesta a las necesidades del territorio en el que se ubica, pero, siguiendo con la filosofía de trabajo de los capuchinos, en especial a la atención de las personas más excluidas dentro de nuestra sociedad.

El centro llevaba a cabo en su momento tres líneas de intervención: Hogar de jubilados, atención a personas en exclusión social y dinamización comunitaria. Actualmente, cuenta con más líneas de intervención, ya que ha evolucionado paralelamente junto a la realidad social, adaptándose a ésta. Desde que se creó el centro no han parado de surgir nuevas actividades y proyectos que intentan paliar las necesidades de las personas beneficiarias, por ello provee de diversos servicios y recursos al barrio como los siguientes que vamos a mencionar y a desarrollar:

SERVICIOS Y RECURSOS OFERTADOS POR EL CENTRO SOCIAL SAN ANTONIO	
Acogida-valoración	Todas las personas que solicitan ser beneficiarias del centro social tienen que realizar una primera entrevista con el trabajador social, el cual realizará un diagnóstico de su situación socioeconómica y acorde con los parámetros establecidos se decidirá su inclusión en alguno de los servicios del centro.
Comedor social	Es un servicio de comida que se realiza a las 13 horas de cada día, el cual se coordina con el comedor de la parroquia de Nuestra Señora del Carmen para no cerrar ningún día del año y así poder abastecer a todos los demandantes de Zaragoza. Se dirige a personas solas, en exclusión social y sin red de apoyos.
Ropero	Mejora del control de las prestaciones de este servicio, limitándolo en tres meses la periodicidad de la prestación. Los beneficiarios del servicio también están derivados por otras organizaciones, y este, además aporta todos los excedentes de donaciones a la empresa de inserción "A todo trapo" (Caritas).
Servicio de higiene personal	Servicio de duchas y lavandería, siendo el paso previo de muchos de los usuarios antes de poder acceder a otros servicios del centro.
Atención a familias	Este servicio trabaja las necesidades básicas (lotes de alimentos, ropa, medicinas, etc) a cambio del compromiso de las familias de mejorar su situación y de participar en otras actividades del centro.
Alternativas de alojamiento	Se cuenta con dos alternativas de alojamiento que serían dos pisos "tutelados" que se encuentran en torrero y en el actur, con lo que se plantea mejorar su autonomía y empleabilidad laboral, por lo que se les aconseja que participen en acciones formativas y/o de búsqueda de empleo.
Centro de día	Es un espacio de encuentro que está formado por personas usuarias del comedor o derivadas de otros profesionales, proporcionando así la posibilidad de desarrollo personal, por medio de dinámicas, habilidades, trabajo en grupo, empoderamiento, etc. Se realiza martes y jueves en horario de mañana.
Café calor	Es un espacio donde se propician las relaciones sociales entre las personas solas en situación de exclusión socioresidencial grave. Se les informa y asesora sobre cuestiones que tengan, se les apoya con el idioma, se les dota de un desayuno, se debate sobre temas de actualidad, etc.
Musicoterapia	Este servicio está desarrollado dentro del proyecto "servicio de atención a personas en integración social (SAPIS), el cual está incluido en el programa de innovación para la inclusión social en el marco del programa operativo del fondo social europeo 2007-2013. La musicoterapeuta trabaja la autoestima y la expresión corporal por medio de la música como herramienta y con otros talleres de técnicas de relajación. Va dirigido a mujeres en situación de exclusión por diferentes motivos, pero también se hace de manera mixta y puntual en el centro de día y en el café-calor, pero sin carácter obligatorio.
Atención médica	Es una consulta de medicina general y enfermería para personas con escasos recursos, que cuenta con la autorización del gobierno de Aragón. Se gestiona de manera gratuita y voluntaria, abriendo sus puertas dos horas semanales. También cuentan con medicamentos para entregar a los pacientes.

Tabla 7. Servicios ofertados por el Centro Social San Antonio

Fuente: elaboración propia

SERVICIOS Y RECURSOS OFERTADOS POR EL CENTRO SOCIAL SAN ANTONIO	
Atención psicológica	Este servicio lo llevan dos psicólogos voluntarios que principalmente trabajan la motivación, el empoderamiento, la autoestima, etc. Se busca alcanzar el equilibrio y maduración personal.
Servicio de acompañamiento	Este servicio va dirigido a personas sin red de apoyo y con problemas de autonomía y otras problemáticas ya que consiste en el acompañamiento a estas personas en la gestión de trámites, visitas médicas, tratamientos de deshabitación, etc.
Taller de madera	Es un espacio de inserción sociolaboral que tiene como objetivo mejorar la empleabilidad de las personas capacitadas y que llevan una larga duración de tiempo desempleadas. Han tenido que trabajar alguna vez con contrato en su vida laboral para poder satisfacerse de dicho servicio.
Taller de teatro	Es una herramienta para la inclusión social que se ha utilizado para mejorar el bienestar de las personas en exclusión social, trabajando así la sociabilidad, la comunicación y las habilidades sociales. Se realiza los jueves a la tarde.
Taller de pintura	Es una actividad para la inclusión social que se ha utilizado para mejorar el bienestar de las personas en exclusión social con el fin de mejorar las capacidades de expresión artísticas, la motivación, el logro de objetivos, la relajación, etc.
Taller de informática	Es una herramienta que tiene el objetivo de desarrollar capacidades que les permitan un mejor manejo en el aspecto sociolaboral, ya que hoy en día toda la B.A.E. hay que compaginarla con el manejo del ordenador.
Orientación laboral	Es un servicio gestionado por voluntarios con el objetivo de capacitar y motivar el aspecto de la empleabilidad en los usuarios más capacitados por medio de técnicas como la realización de curriculum, enseñar la búsqueda activa de empleo por internet, movilizar a los usuarios, implicarlos en el proceso de la inserción laboral y que desarrollen herramientas, orientarlos en las empresas de Zaragoza, darles pautas en la comunicación verbal y no verbal, etc.
Programa de ocio y tiempo libre	Es un programa integrador dirigido a las personas sin hogar ya que al tener tanto tiempo libre son muy vulnerables a los adversos factores sociales de nuestro entorno, por lo que se creó este espacio donde se realizan actividades integradoras y culturales. Además también con el fin de crear un grupo para que se apoyen los unos a los otros.
Programa de sensibilización para colegios	Es un programa de concienciación para que las nuevas generaciones puedan conocer la realidad de las personas en situación de exclusión socioresidencial grave, y así comprender y aceptar su situación.
Hogar del jubilado	Es un espacio relacional para las personas más mayores del barrio ya que además de interrelacionarse entre ellas por medio de actividades también están en el contexto de las personas en situación de exclusión socioresidencial grave. Se encuentran en la cafetería y se cuenta con más de 170 socios.
Voluntariado	Es una de las actividades más bonitas del centro ya que los propios usuarios son voluntarios del centro al mismo tiempo que beneficiarios, lo que ayuda en su proceso de cambio de vida. Se realizan sesiones informativas, y gracias a ellas se potencia la dinamización del centro.

Tabla 8. Servicios ofertados por el Centro Social San Antonio

Fuente: elaboración propia

SERVICIOS PRESTADOS EN EL CENTRO SOCIAL SAN ANTONIO			
	2013	2014	2015
Acogida-Valoración	287	307	301
Acompañamiento	0	0	22
Atención Alimentaria a Familias	120	117	180
Café Calor	13	53	37
Centro de Día	41	53	41
Comedor	212	204	196
Consultorio medico	51	50	46
Duchas e Higiene	0	150	263
Lavandería	0	88	101
Musicoterapia	0	99	103
Ocio y tiempo libre	0	27	50
Orientación laboral	20	20	39
Talleres	38	55	61
Ropero	1154	2765	No hay datos
Alternativas Alojamiento	6	14	No hay datos
Atención Psicológica	No hay datos	No hay datos	No hay datos
Sensibilización colegios	No hay datos	7	No hay datos
Hogar jubilado	170	170	170
Voluntariado	125	166	No hay datos

Tabla 9. Número de usuarios atendidos en el Centro Social San Antonio por servicio en 2013 -2015

Fuente: elaboración propia⁸

⁸ A partir de la memoria del año 2015 de centro.

DESTINATARIOS

Los beneficiarios del servicio de acompañamiento y apoyo al empleo que queremos implantar en el Centro Social San Antonio, estaría enfocado a los usuarios más capacitados y hábiles de dicho centro, ya que todos no tendrían la posibilidad por sus características y situación, debido a que algunos se han cronificado con el paso del tiempo.

Se trabajaría de manera conjunta procesos de reinserción social y laboral, aprovechando los recursos de las organizaciones de las instituciones de la coordinadora y del resto de organizaciones y del Ayuntamiento de Zaragoza pero siempre enfocado al plano laboral. Se conseguiría así un trabajo en red fomentando la inclusión del usuario.

Cuando decimos que se trabajaría el ámbito social de la persona beneficiaria, hacemos referencia a las habilidades comunitarias, lo que se traduciría como el desenvolvimiento del individuo en los recursos de la sociedad, englobando así a empresas, el ayuntamiento, bolsas de trabajo, organizaciones del tercer sector, etc. Sería trabajo de pre-inserción laboral.

El servicio iría en su totalidad dirigido a personas en exclusión social y sin recursos económicos pero además deben de contar con una situación inestable de habitabilidad, es decir, que tuvieran algún tipo de problemática respecto a los pagos del alquiler, hipoteca, energía, desalojo, cambio de vivienda por alquiler de habitación, etc.

Teniendo en cuenta estos dos parámetros, se limita el campo de intervención con los usuarios por lo que los beneficiarios de este servicio serían las personas del Centro Social San Antonio, del resto de instituciones de la coordinadora de las personas sin hogar, y los derivados por los centros municipales de servicios sociales de barrio que cumplan con estas características aunque no hayan recurrido todavía a una situación de emergencia como la de acudir a un centro de estas características.

También hay que mencionar que el primer año se llevaría a cabo el proyecto de manera piloto para ver cómo funciona sólo con personas de la red de la coordinadora de centros de personas sin hogar.

Aun habiendo delimitado las características de los usuarios (vulnerabilidad económica y habitacional) con los que se trabajará, se contará con muchos perfiles diferentes como el de expresidarios, desempleados de larga duración, mujeres maltratadas, inmigrantes, etc. Por eso se llevará a cabo por perfiles un PAI (Plan de Actuación Individualizada) para asegurar una atención integral al usuario, en la medida que este su situación.

Es muy importante recalcar que no va a ser un departamento de inserción laboral ordinario, sino que será un departamento de acompañamiento y apoyo para el empleo donde se trabajará principalmente con empresas normalizadas ya que los usuarios son personas que no tienen características especiales, simplemente han pasado por una mala situación, siendo un producto de la crisis social y económica.

Tendremos en cuenta una serie de factores esenciales en su empleabilidad para poder trabajar en conjunto y así conseguir su integración al mundo laboral, siendo los siguientes:

Competencia personal y social	Competencias sociolaborales.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado de salud (dependencias y/o tratamiento). ✓ Cuidado de la imagen personal. ✓ Autocontrol del estado de ánimo. ✓ Autoconcepto y autoestima. ✓ Capacidad de toma de decisiones. ✓ Habilidades de conversación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Contacto visual. ○ Expresión verbal. ○ Actitud de escucha activa. ✓ Expresión de las emociones y críticas y/o elogios hacia los demás. ✓ Aceptación de críticas. ✓ Contacto social: como establece relaciones sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo / interrelación. ✓ Nivel de participación. ✓ Relación con el grupo de iguales. ✓ Relación con la autoridad. ✓ Responsabilidad. ✓ Asistencia. ✓ Puntualidad. ✓ Respeto a las normas establecidas. ✓ Afrontar nuevas situaciones / tareas. ✓ Proponer estrategias de trabajo alternativas. ✓ Constancia en la ejecución de la actividad. ✓ Tiempo empleado /actividad.

Fuente: elaboración propia

Por lo mencionado con anterioridad, buscamos trabajar las capacidades de empleabilidad de las personas que tengan una situación favorable dentro de este colectivo para así poder aprovechar las oportunidades que se les presenten y no frenar la actuación de los profesionales en casos cronificados. También, los usuarios que nos deriven de otras entidades de la coordinadora serán usuarios con unas capacidades que todavía no estén deterioradas.

OBJETIVOS

En este apartado se exponen los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo de este proyecto. Consta de un objetivo general y de 11 específicos.

Objetivo general:

El objetivo general de este proyecto es el siguiente:

Lograr la inserción laboral de las personas en situación de exclusión socioresidencial grave mediante la creación de un servicio/sección de acompañamiento y apoyo al empleo en el Centro Social San Antonio de Zaragoza.

Objetivos específicos:

Para lograr el objetivo general antes mencionado, se presentan los siguientes objetivos específicos:

- Mejorar la empleabilidad de los usuarios.

Entendiendo por empleabilidad la mejora en las capacidades laborales de los usuarios. Este objetivo se pretende lograr en conjunto con el otro departamento, el social, que trabajará la mejora de habilidades sociales en paralelo.

- Potenciar la inserción de los usuarios en el mundo laboral.

Se pretende lograr facilitando el acceso a recursos que antes el usuario no tenía o desconocía y que son susceptibles de aumentar las posibilidades de que el usuario encuentre un empleo. Estamos hablando de cursos que se imparten, bolsas de empleo que no sabía que existen o lugar en los que no había pensado en buscar empleo.

- Lograr que los usuarios adquieran un empleo estable y se mantenga en el tiempo.

No se quiere que el usuario obtenga un empleo temporal, si no que sea un empleo que le proporcione una estabilidad económica. Esto no significa rechazar empleos temporales si no aprovechar los mismos como una posibilidad para conseguir este objetivo. A través de un seguimiento del usuario y manteniendo un contacto permanente con la empresa en la que trabaja. Feedback usuario \leftrightarrow Centro Social // Centro Social \leftrightarrow Empresa.

- Adquirir durante el proceso de acompañamiento y apoyo laboral técnicas y herramientas comunitarias.

Se pretende que el usuario adquiriera antes del empleo unas capacidades, técnicas y herramientas sociales para que se pueda desenvolver con fluidez en la sociedad por medio del conocimiento de los recursos que ofrece esta.

- Fomentar la creación de redes laborales en los usuarios.

Además de lograr un empleo, que el usuario tenga una red laboral que le permita buscar empleos mejores o en caso de pérdida saber dónde buscar sin necesidad de volver a acudir al centro.

- Dotar de una plena autonomía al usuario al finalizar el proceso.

Ligado al anterior, que una vez finalizado todo el proceso el usuario sea capaz de lograr de nuevo los objetivos sin necesidad de acudir nuevamente al centro.

- Empoderar al usuario en el mercado laboral.

El asesoramiento técnico y el apoyo necesario a las personas con dificultad de integración social, promoviendo actuaciones que les capaciten para acceder a los recursos sociales y permitan su participación social.

- Proponer y articular itinerarios de inserción social personales (PAI).

Facilitar una formación social, educativa, profesional y ocupacional a las personas en situación de exclusión, promoviendo el acceso a programas de inserción social y laboral de manera personalizada.

- Crear convenios por medio del trabajo en red con empresas normalizadas y del tercer sector

Con esto se pretende hacer más eficiente, eficaz y productivo el trabajo de los profesionales para que puedan lograr de una manera más efectiva la introducción al mercado laboral de los usuarios.

- Ofertar la posibilidad de un doble acompañamiento, social y laboral.

Inserción socio-laboral de las Personas Sin Hogar, atendidas en el Centro Social San Antonio, a través de una formación teórico-práctica que alternará la adquisición de hábitos y conocimientos para el empleo con un área de producción y otras acciones encaminadas a mejorar su empleabilidad.

METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN

La metodología que llevaremos a cabo en el proyecto de intervención, es decir, las pautas de acción a seguir desde la sección de acompañamiento y apoyo al empleo del Centro Social San Antonio, se va a dividir en dos grandes líneas de actuación por parte de los profesionales. Una irá dirigida hacia la movilización de los usuarios, y la otra hacia el entorno del usuario, es decir hacia el mercado laboral y las instituciones colaboradoras en el proceso.

También tenemos que hacer referencia respecto al proyecto, que se plantea hacer un primer proyecto piloto que tendría un año de duración para ver su manejo y funcionamiento. En ese tiempo se trabajará sólo con usuarios del Centro Social San Antonio y los derivados por las entidades que forman la Coordinadora de Centros y Servicios para Personas Sin Hogar de la ciudad de Zaragoza. Si continuara el proyecto, se ampliaría a más personas que cumplieran las características y que hubieran sido derivados por los Centros Municipales de Servicios Sociales de barrios.

En cuanto a los usuarios:

Respecto a los usuarios, enfocaremos una intervención que tendrá un papel de activación en ellos a través de llevar a cabo un conjunto de actividades para potenciar las habilidades comunitarias y así fomentar su interacción y movilización hacia la sociedad.

Con esto hacemos referencia a que los usuarios con los que trabajamos son personas que pueden llevar años desempleados por lo que han perdido muchas capacidades y habilidades sociales por tener rutinas apáticas y amotivacionales como consecuencia de que muchos de ellos han entrado en depresión o tienen la autoestima baja por la situación social que han adquirido repentinamente.

Partiendo de esta base, la actuación estará enfocada con dinámicas participativas de los sujetos hacia la sociedad y las instituciones para empoderar al beneficiario en su día a día y que retome la confianza. Además debemos tener en cuenta su perfil, y haber tenido una relación de confianza con ellos para saber su capacidad de respuesta y la involucración en su proceso de cambio.

Queremos conseguir que los usuarios interactúen con la sociedad y que a la vez que van aprendiendo las herramientas comunitarias necesarias para desenvolverse con fluidez, se formen mediante cursos específicos y potencien sus capacidades de empleabilidad. Por medio de esto, y de un trabajo activo por parte de los profesionales se conseguiría alcanzar una inserción laboral eficiente y eficaz, donde además se potenciaría las capacidades de manejo de recursos sociales, por lo que también se reinsertaría socialmente desde un punto de vista útil, ya que muchos se quejan porque no les motivan las actividades que hacen en el centro.

En cuanto al entorno:

El medio de los profesionales para alcanzar esta inserción integral hacia los usuarios, contando con nuestras capacidades/fortalezas y limitaciones/debilidades, sería por medio de llevar a cabo convenios con empresas ordinarias (Pequeñas Y Medianas Empresas, empresas aragonesas, empresas nacionales, empresas multinacionales), Empresas de Trabajo Temporal, bolsas de empleo de otras organizaciones del tercer sector, sindicatos, etc.

También se llevarán convenios de colaboración por medio del trabajo en red con otras entidades para facilitar el acceso a cursos de formación, talleres y/o actividades, entrevistas para bolsas de empleo, etc., para que así tengan unas mejores garantías de atención por su situación de emergencia.

En definitiva, el trabajo en red con otras entidades sociales u organizaciones normalizadas será esencial para llevar a cabo nuestro proyecto con éxito ya que la cooperación y trabajo en conjunto es una vía esencial para cubrir y abarcar todas las necesidades de los usuarios. Se busca terminar con una situación en concreto, que sería la de erradicar la nueva clase social pobre surgida a raíz de la crisis social y económica acaecida en el año 2008. Además con los usuarios se llevará a cabo un Plan de Actuación Individualizado por lo que veremos el desarrollo y adaptación de éstos antes de comenzar a trabajar.

Tenemos que resaltar que para llevar a cabo los convenios con las empresas normalizadas potenciaremos la responsabilidad social corporativa ya que es beneficioso para las empresas debido al factor social que contiene, y a que se les garantizaría las bonificaciones así como una publicidad favorable para su imagen empresarial.

Con esto queremos demostrar la viabilidad del proyecto ya que para la contratación de los trabajadores, las empresas se fijan en los beneficios que pueden llegar a conseguir, como por ejemplo la contratación de personal joven, o personal con alguna discapacidad, o simplemente las ayudas por concursos públicos, o bonificaciones por planes de inserción laboral para personas en exclusión social. Teniendo en cuenta esto, nosotros les mandaríamos a usuarios que contasen con estas características para que ambas partes saliéramos beneficiados. Además las empresas podrían mostrar sus actuaciones sociales para fomentar un marketing social corporativo.

FASES DE INTERVENCIÓN

El programa de actuación que llevaremos a cabo directamente con los usuarios, se dividirá en cuatro fases de intervención, donde previamente habremos realizado convenios con las empresas y el trabajo en red con las entidades aunque seguiremos trabajando en esa parte ya que es un pilar fundamental para la sección de acompañamiento y apoyo al empleo.

Fase 1: Acogida diagnóstica (de 1 a 3 semanas)

En esta primera fase realizaremos una primera entrevista a los usuarios que nos hayan sido derivados por las entidades de la coordinadora o que directamente sean usuarios del Centro Social San Antonio. Sólo se atenderá a los que cumplan las dos características que hemos estipulado, las cuales eran, una situación de vulnerabilidad económica acompañada de una situación inestable de vivienda. También tendrán que cumplir los requisitos conductuales que hemos mencionado en el apartado de los destinatarios.

En esta primera entrevista se recogerán las inquietudes y necesidades del usuario así como sus datos principales respecto a formación y situación socioeconómica. Además de la información que nos facilite el usuario respecto al ámbito laboral, también contaremos con los informes y diagnósticos que les hayan realizado desde otras entidades, puestos que pediremos que nos sean remitidos.

Con esta información recogida y la elaborada propia por los profesionales en la entrevista de valoración, se reunirán los dos profesionales para realizar un boceto del plan de trabajo a llevar con el usuario. Además, se podrá contar con el asesoramiento de otros profesionales que hayan trabajado con el usuario en el plano social para facilitarnos la intervención.

Fase 2: Ejecución PAI (de 3 meses a 1 año)

En esta segunda fase, se realizará la segunda entrevista con el usuario para idear en conjunto el plan de trabajo. Esta parte es de especial relevancia debido a que se le propone el boceto de actuación que se realizó entre el equipo técnico del departamento de acompañamiento y apoyo al empleo para llevar a cabo la intervención, habiendo tenido en cuenta sus horarios, formación, intereses, etc. Para así poder conciliar su vida familiar con lo que le planteemos.

Una vez consensuado el plan, hay que comenzar a ejecutarlo en conjunto al equipo de inserción social del Centro Social San Antonio y el resto de entidades que colaboren con nosotros y que veamos de relevancia para el usuario.

- *Por ejemplo: En el caso de una mujer que ha sufrido maltrato de género, nos pondríamos en contacto con la casa de la mujer para que realizara algún curso que se adecuara a sus posibilidades. Además también tiene bolsa de empleo propia lo que fomentaría su movilidad.*

Por otro lado, los profesionales del departamento seguiríamos realizando el PAI (Plan de Actuación Individualizada) acorde con la formación laboral y experiencia de trabajo del usuario. Se buscarían cursos que complementasen su formación.

- *Por ejemplo: Un carpintero desempleado de larga duración y de edad avanzada, se le recomendaría hacer un curso de carretillero en alguna empresa de formación.*

Es de especial relevancia al principio de la intervención la realización de cursos porque también hacen nuevas relaciones sociales, lo que implica contactos para poder trabajar y así configurarse una red laboral.

Para llevar a cabo todas estas iniciativas previamente se ha realizado convenios de colaboración con las diversas organizaciones y empresas. Principalmente se potenciaría las herramientas que crearíamos más importantes para el usuario como la informática, especializaciones técnicas formativas, búsqueda activa de empleo, etc. Tanto de manera reglada como no reglada, dependiendo de la situación de cada usuario.

Con el usuario se estructuraría un plan de trabajo donde nos reunirnos una vez cada dos semanas en el centro para mandar tareas a realizar. Entre éstas, estarían el llevar el cv a las diferentes Empresas de Trabajo Temporal de la ciudad de Zaragoza, acudir a las diversas bolsas de trabajo, sindicatos, empresas de trabajo por internet, etc. Con esto lo que se quiere conseguir es una movilización en el usuario para que conozca los recursos de la sociedad, tenga ocupado el tiempo, retome en confianza, adquiera autonomía, etc. Esto es lo que se conoce como habilidades comunitarias, las cuales estarían enfocadas en exclusiva a su empleabilidad.

Los profesionales a su vez irían buscando activamente ofertas de trabajo adecuadas a los perfiles con los que se cuenta, y a su vez, se estaría en constante contacto con empresas para cuando necesitaran personal que contaran con nuestros usuarios ya que tendríamos todo tipo usuarios.

Éstos estarían clasificados según perfil, formación y urgencia, así como por sus capacidades. Todo ello en una base de datos bien estructurada para optimizar el trabajo.

- *Por ejemplo: Una empresa necesita contratar a personal con una discapacidad del 33%, nosotros les podríamos facilitar el trabajador. También personal joven para que ganen la bonificación.*

El objetivo de esta fase es preparar y capacitar al usuario en la sociedad por medio de un PAI activo donde se conozca los recursos laborales de la misma, para que rompa con su rutina y se forme técnicamente hasta que salga la oferta laboral que puede ser tanto exterior al departamento por su actitud participativa, como por nuestra parte por los convenios realizados con las empresas.

En esta fase se habrán conseguido dos factores esenciales para el desarrollo posterior del usuario en el mundo laboral, los cuales son, una habituación laboral, y una formación y cualificación profesional más o menos reglada.

También tenemos que mencionar que cuando el usuario cumpla seis meses durante el proceso de trabajo, se le facilitara un cuestionario de valoración para hacer una evaluación del acompañamiento hasta ahora realizado (ver Anexo 1).

Pese a ser un PAI, la estructura del mismo no cambiará. Contará con unas actividades las cuales luego adaptaremos y aplicaremos, según el perfil del usuario. Estas son las siguientes:

- Actividad 1: curso de formación reglado.
- Actividad 2: taller ocupacional de formación.
- Actividad 3: búsqueda activa de empleo en Empresa de Trabajo Temporal (manera presencial y virtual).
- Actividad 4: búsqueda activa de empleo en bolsas de trabajo del tercer sector (sindicatos, Rey Ardid, Federico Ozanam, Atades...).
- Actividad 5: búsqueda activa de empleo en las bolsas de trabajo virtuales (Infojobs, Jobday...).
- Actividad 6: búsqueda activa de empleo en zonas de polígonos.

- Actividad 7: búsqueda activa de empleo en pequeñas y medianas empresas y comerciantes de barrios.
- Actividad 8: búsqueda activa de empleo en medianas y grandes empresas (McDonald, Telepizza, Decathlon, FCC, Dragados...).
- Actividad 9: búsqueda activa de empleo en centros vacacionales, estaciones de esquí (según temporada, disponibilidad y movilidad).
- Actividad 10: búsqueda activa de empleo en la especialización de la formación técnica del usuario (carpintería, mecánico, seguridad, construcción, etc.).

Fase 3: Derivación/ Empleabilidad (temporalización paralela a la fase 2 dependiendo del usuario)

Una vez conseguida la oferta de trabajo para el usuario, la cual la podríamos conseguir los profesionales técnicos del servicio por el papel activo que realizan, o por el propio usuario a lo largo del proceso de intervención de la fase dos, puesto que se le va capacitando y habituando la empleabilidad durante el PAI.

En esta fase se realizarían dos reuniones con el usuario, una previa a la entrevista (dar pautas de comunicación verbal y no verbal para realizar una buena entrevista) y otra posterior a la entrevista (para conocer el desenvolvimiento del usuario y las impresiones de la entrevista). Ambas reuniones tienen una función clave para el usuario ya que además de llevar a cabo actividades específicas también se siente respaldado y acompañado durante el proceso de selección.

Citado el usuario para la entrevista, se iniciaría el proceso donde se decidiría su contratación o no para el puesto de trabajo. En función de las fases que haya para la contratación del puesto ya que en ocasiones las empresas marcan parámetros como, entrevistas grupales e individuales, o por fases de selección.

En el caso de ser contratado se iniciaría un proceso de acompañamiento laboral donde se apoyaría tanto a la empresa como al usuario (fase 4). Si no fuera contratado, se retomaría/volvería a la fase dos y se retomaría el proceso de acompañamiento y apoyo al empleo desde el punto en el que se quedó, prosiguiendo así con las actividades del PAI que no realizó.

Tenemos que resaltar que en esta fase los profesionales de la sección de acompañamiento y apoyo para el empleo no intervenimos con la empresa si ha conseguido la entrevista el usuario por sus propios medios, ya que dejamos al usuario que se desenvuelva de manera autónoma con lo aprendido en el proceso para ver su situación.

Fase 4: Seguimiento (temporalización indefinida en función de la duración de la fase anterior)

Si fuera contratado no se terminaría nuestra intervención sino que se seguiría trabajando con el usuario, principalmente en la formación específica mediante cursos en función de lo que quisiera la empresa y el beneficiario.

En caso de que la empresa quisiera contar con él de manera continuada, y no de manera puntual o temporal, se le plantearía si a largo plazo querría algún tipo de preparación específica con el trabajador para promover una movilidad vertical u horizontal dentro de la empresa. Así favoreciendo tanto al usuario como a la empresa ya que se le formaría de manera paralela.

Hay que tener en cuenta tanto los deseos de la empresa como los del usuario ya que si no se fracasará en el intento de inserción laboral. Además si la contratación es temporal por una baja de maternidad, por ejemplo, el usuario tras concluir su contrato, lo más probable es que rápidamente encontraría otro trabajo por su capacitación y motivación laboral en otra empresa ya que desde el departamento contaríamos con una actitud favorable para la empleabilidad.

La función que realizaríamos los profesionales desde el servicio de acompañamiento y apoyo al empleo en esta fase, sería realizar una serie de reuniones tanto con el usuario como con la empresa para hacer un seguimiento de su adaptación al puesto de trabajo. Se llevarían a cabo una vez al mes con cada una de las partes, es decir, de manera quincenal separada y alternada.

Los profesionales del Centro Social realizarían un seguimiento y control de la evolución del usuario ejerciendo una actividad de administrador de recursos humanos con y para la empresa respecto a los usuarios que trabajen con ellos, aportando así una función como mediador de conflictos, asesoramiento de medidas laborales, acompañamiento, facilitador de cursos, etc.

Con esto lo que se quiere conseguir es aumentar la productividad de la empresa gracias a nuestro trabajo en conjunto y así los beneficios serían para ambas partes, ya que la empresa tendría un mejor funcionamiento empresarial y de procesos, y nosotros les conseguimos puestos de trabajo a nuestros usuarios, lo que sería nuestro objetivo.

FASES	ACTUACIONES Y ACTIVIDADES	OBJETIVOS
Fase 1 (1 a 3 semanas)	<ul style="list-style-type: none"> ➔ 1ª entrevista con el usuario y realización de CV ➔ Recogida de información (expedientes, informes, etc) ➔ Reunión entre los profesionales y diseño PAI 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Mejorar la empleabilidad de los usuarios. ➔ Potenciar la inserción de los usuarios en el mundo laboral. ➔ Lograr que los usuarios adquieran un empleo estable y se mantenga en el tiempo. ➔ Adquirir durante el proceso de acompañamiento y apoyo laboral técnicas y herramientas comunitarias. ➔ Fomentar la creación de redes laborales en los usuarios. ➔ Dotar de una plena autonomía al usuario al finalizar el proceso. ➔ Empoderar al usuario en el mercado laboral. ➔ La propuesta y articulación de itinerarios de inserción social personales (PAI). ➔ Crear convenios por medio del trabajo en red con empresas normalizadas y del tercer sector. ➔ Ofertar la posibilidad de un doble acompañamiento, social y laboral.
	Fase 2 (3 meses a 1 año) <ul style="list-style-type: none"> ➔ 2ª entrevista para la aceptación o modificación del diseño PAI. ➔ Ejecución PAI: <ol style="list-style-type: none"> 1. habituación laboral 2. capacitación laboral 3. Cuestionario de valoración 	
Fase 3 (temporalización paralela a la fase 2 dependiendo del usuario)	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Reunión previa a la entrevista de trabajo con el usuario ➔ Reunión posterior a la entrevista de trabajo con el usuario ➔ Retorno a fase dos en caso de no haber sido contratado ➔ Paso a fase cuatro en caso de haber sido contratado 	
	Fase 4 (temporalización indefinida en función de la duración de la fase anterior) <ul style="list-style-type: none"> ➔ Seguimiento al usuario ➔ Retroalimentación con la empresa 	

Tabla 10. Fases, Actuaciones y Actividades, Objetivos

Fuente: Elaboración propia

RECURSOS

Recursos Humanos:

Los profesionales que llevaran a cabo estas actividades son los siguientes:

- **Trabajador/a Social:**

Al menos dos. Son el elemento fundamental en este proyecto puesto que son los encargados tanto de realizar las actividades anteriormente propuestas como de llevar a cabo la evaluación del mismo.

- **Voluntarios del centro:**

Contaríamos con un equipo de tres voluntarios para apoyar a los usuarios en la búsqueda activa de empleo por medio de internet, ya que es un ámbito que no saben manejar, así como para realizar otras funciones de acompañamiento y talleres de formación específicos.

Recursos Materiales e infraestructura:

- **Despacho:**

Un despacho amueblado con muebles de oficina en el propio Centro Social San Antonio donde se puedan llevar a cabo las actividades antes expuestas. Gracias a este recurso podemos crear un clima de confianza y atención al usuario.

- **Material informático:**

Al menos un ordenador (portátil o de sobremesa) para cada uno de los Trabajadores sociales. Este recurso es indispensable ya que es necesario para llevar a cabo la mayoría de las actividades del proyecto.

- **Dispositivos telefónicos:**

Tan importante como el material informático puesto que es una vía de comunicación rápida para llevar a cabo la actividad de seguimiento.

- **Material Fungible:**

Material consumible de oficina.

Recursos financieros:

- **Partida Presupuestaria:**

Dependerá de la partida presupuestaria que el Centro Social San Antonio destine al desarrollo de este proyecto. También se tendrá en cuenta las subvenciones del ayuntamiento de Zaragoza, de la Diputación General de Aragón, o del Estado, pudiéndonos presentar para ejecutar el proyecto.

EVALUACIÓN

La evaluación es “una función que consiste en hacer una apreciación tan sistemática y objetiva como sea posible sobre un proyecto (por realizarse) en curso o acabado, un programa o un conjunto de líneas de acción, su concepción, su realización y sus resultados. Se trata de determinar la pertinencia de sus objetivos y su grado de realización, la eficiencia en cuanto a la acción social, la eficacia, el impacto y la viabilidad. Una evaluación debe proporcionar unas informaciones creíbles y útiles, que permitan integrar las enseñanzas sacadas en los mecanismos de elaboración de las decisiones. (Equipo técnico de Análisis y Desarrollo Social Consultores, 2010, pág. 11).

Existen muchos tipos de evaluación dependiendo del momento en que se realiza, de la procedencia del equipo evaluador o del contenido que se quiera evaluar. Y según su contenido una evaluación puede ser: de resultados, de procesos, de impacto, de eficacia, de eficiencia, de utilidad, de pertinencia, de sostenibilidad, etc.

En nuestro caso, será una evaluación sumativa o evaluación final, ya que “esta evaluación tiene por finalidad valorar el desempeño global de un proyecto cuya ejecución ha finalizado. La metodología de trabajo de este tipo de evaluación apuntará a analizar los componentes “clásicos” de la evaluación: eficacia, eficiencia, pertinencia, impactos, viabilidad, replicabilidad”. (Equipo técnico de Análisis y Desarrollo Social Consultores, 2010, págs. 21-22). Además será de carácter interna, puesto que “la evaluación interna es aquella realizada por los responsables de la gestión (y ejecución) del proyecto”. (Equipo técnico de Análisis y Desarrollo Social Consultores, 2010, pág. 26).

Dicho esto, a continuación se detallarán los indicadores (“que tienen como objetivo describir, cuantitativa o cualitativamente, el comportamiento de alguna variable” (Equipo técnico de Análisis y Desarrollo Social Consultores, 2010, pág. 72) que se emplearán para llevar a cabo la evaluación de este proyecto.

1. Número de usuarios que han logrado un empleo estable antes de cumplir seis meses desde el inicio del proceso.

Este indicador se obtendría gracias a los datos internos que manejan los trabajadores sociales que acompañaran al usuario en el proceso.

Al finalizar el proyecto se calculará dividiendo el número de usuarios que han logrado un empleo estable antes de los seis meses entre el número de usuarios total que hayan conseguido un empleo estable. Si el resultado que arroja es mayor de 0,33 (es decir del 33% o uno de cada tres) indicaría que la fase dos de nuestro proyecto es eficaz y eficiente.

También mediría el impacto de nuestro proyecto.

2. Número de usuarios atendidos (en situación de exclusión socio residencial grave) procedentes del Centro Social San Antonio y/o derivados de la Coordinadora durante la duración del proyecto piloto.

Se pretende atender a todos los usuarios en situación de exclusión socioresidencial grave tanto procedentes del Centro Social San Antonio como derivados de la Coordinadora. Con este indicador pretendemos evaluar el resultado del proyecto. Lo óptimo sería atender el 100% de los casos, aun así, establecemos como satisfactorio atender el 80% de los casos. Si tras terminar el proyecto la cifra de usuarios atendidos es menor del 80% querrá decir que el resultado del proyecto no ha sido el esperado y que los recursos humanos han sido ineficaces o insuficientes.

3. El número de usuarios que abandonan la intervención en cualquiera de sus fases (y que el motivo no se haber encontrado un trabajo).

Que los usuarios abandonen el proceso y que el motivo no sea haber encontrado un trabajo puede significar que el proyecto no es pertinente o adecuado para los usuarios o el centro y por tanto que su impacto sea escaso. Si este indicador arroja un resultado superior al 30%, querrá decir que el proyecto no es pertinente o adecuado para los usuarios o el centro y que su impacto ha sido escaso.

4. El número de diseños de PAI aceptados en la segunda fase respecto al número de modificados.

La segunda fase basa la mayoría de su actuación en un PAI. Que este se diseñe de manera acertada para cada usuario es importante. Con este indicador queremos medir la eficacia de los recursos humanos propuestos para el proyecto. Si la cifra que arroja este indicador es superior al 50% diremos que los recursos humanos de este proyecto son ineficaces.

5. Saber si este proyecto ha generado interés en otras instituciones.

Que este proyecto genere interés en otras instituciones para desarrollarlo en un futuro en las mismas sería un indicador del impacto del mismo en el ámbito social.

Si alguna entidad ha manifestado un interés real por llevar a cabo este proyecto en su institución en un futuro diremos que el proyecto ha tenido un impacto en el ámbito social.

6. Saber si este proyecto ha generado un impacto en el Centro Social San Antonio.

Este indicador nos permitirá medir si el proyecto ha tenido un impacto sobre el centro en el que se ha desarrollado. Este indicador se basará en la diferencia entre los usuarios del centro tras el desarrollo del proyecto respecto los usuarios del centro antes del desarrollo del proyecto. Si la cifra resultante es mayor que el número de usuarios antes de implementar el proyecto diremos que ha tenido impacto.

Estos estos indicadores están enfocados a conseguir una valoración del proyecto y son imprescindibles ya que en nuestro caso, al ser un proyecto piloto los resultados de la evaluación nos servirán para llevar a cabo las mejoras pertinentes de cara a llevarlo a cabo de nuevo. La mejora y/o de los posibles factores negativos que se extraigan de este proceso permitirá al proyecto ser más eficaz, eficiente, lograr un mayor impacto, pertinente, útil y sostenible.

En cuanto a los instrumentos, no existe un instrumento específicamente diseñado para cada indicador. Todos estos indicadores se servirán de los datos que aparecerán en las fichas, expedientes o informes de los usuarios y de la base de datos que se irá conformando con cada uno de estos y la información que se vaya generando durante el desarrollo del proyecto.

Como ya hemos mencionado con anterioridad esta evaluación será de carácter interno y será llevada a cabo en conjunto por la dirección del centro y el equipo de trabajo encargado de desarrollar el proyecto.

CONCLUSIONES

A lo largo de la documentación de este Trabajo Fin de Grado, hemos ampliado nuestra perspectiva sobre la inserción laboral de las personas en situación de exclusión socioresidencial grave a nivel tanto nacional como autonómico y local. Con esto queremos hacer referencia a que en Zaragoza y Aragón no existe nada similar a lo planteado con anterioridad, pero a nivel nacional sí que existen dos organizaciones que trabajan con una metodología y fin similar al de este proyecto: “Traperos Emaus” y “Fundación Gaztelan”. También hay que hacer referencia a la “Fundación San Martín del Porres”.

Estas organizaciones cuentan con diferentes empresas de inserción, talleres ocupacionales u otros servicios de carácter laboral para realizar una inserción, pero la novedad de nuestro proyecto, que lo diferencia de los ya existentes, es que aprovechamos al máximo los recursos de la sociedad tanto del ámbito privado como público (trabajo en red y fomentando las habilidades comunitarias), y buscamos que todas las partes obtengan un beneficio. También dotamos de plena autonomía y empoderamiento a nuestros usuarios durante el proceso, ya que juegan un importante papel de activación. Además se les hacen itinerarios de actuación personalizados para su correcto reajuste social y laboral de manera holística.

Desde nuestra perspectiva buscamos que los beneficiarios de nuestro proyecto se inserten en empresas normalizadas puesto que son personas corrientes pero con una situación de exclusión socioresidencial grave derivada de la situación económica y social por la que está pasando España. Llegados a este punto creemos totalmente pertinente la idoneidad y viabilidad de esta iniciativa como elemento que permita terminar con la brecha social que se ha generado en los últimos años.

Para finalizar queremos resaltar el alto grado de aplicabilidad e implantación que creemos tiene este proyecto debido a que se comienza de manera piloto y para un colectivo en concreto con unas características y con una red de entidades específicas (Coordinadora de Personas Sin Hogar de Zaragoza), pero si resultase exitoso, se podría ampliar a todos los colectivos sociales que cuenten con las mismas características y ampliarlo a trabajar en conjunto con los Centros Municipales de Servicios Sociales de barrio.

La sección/servicio de acompañamiento y apoyo al empleo que se implanta en el Centro Social San Antonio se podría desarrollar en cualquier otra entidad de carácter social y con cualquier colectivo que lo necesitara por lo que lo consideramos de utilidad pública y que generaría un cambio social positivo para ésta.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia estatal de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios. (2009). *Guía de evaluación modelo EVAM. Modelo de evaluación aprendizaje y mejora*. Madrid: AEVAL.
- Ander-Egg, E. (1982). *Metodología del trabajo social*. Barcelona: El ateneo.
- Ararteko. (2006). *Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave*. Gráficas Santamaría.
- Cabrera Cabrera, P. J. (2000). *La acción social con personas sin hogar en España*. Madrid: Cáritas Española.
- (1996). *Carta Social Europea*. Estrasburgo.
- Centro de Documentación y Estudios SIIS. (2014). *II Estudio sobre la situación de las personas en situación de exclusión residencial grave en la CAPV*. Comunidad Autónoma del País Vasco: Fundación Eguía-Careaga.
- Cohen, E., & Franco, R. (1993). *Evaluación de proyectos sociales*. Madrid: Siglo veintiuno de España editores.
- Comisión Europea. (2010). *Comunicación de la comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Propuesta de informe conjunto sobre protección social e inclusión social (2010)*. Bruselas: Comisión Europea.
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid, España: McGraw-hill.
- Cruz Terán, J., Cortés Pendón, D., Fernández Morales, M. J., González Boto, R., Molina Linde, M., Calero Gómez, E., . . . Calvenet Bonet, M. (2008). *Vivir en la calle. Estudio psicosocial sobre las personas sin hogar*. Granada: Graficas Genil.
- Diario Oficial de la Unión Europea. (2009). *Declaración del Parlamento Europeo sobre la resolución del problema de las personas sin hogar instaladas en la vía pública*. Bruselas: Parlamento Europeo.
- Diario Oficial de la Unión Europea. (2013). *Resolución del Parlamento Europeo, de 14 de septiembre de 2011, sobre una estrategia de la UE para las personas sin hogar*. Bruselas: Parlamento Europeo.
- Diario Oficial de la Unión Europea. (2014). *Dictamen del Comité de las Regiones - Estrategia Europea para las Personas sin Hogar*. Bruselas.
- Diario Oficial de las Comunidades Europeas. (2000). *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*. Bruselas.
- Equipo técnico de Análisis y Desarrollo Social Consultores. (2010). *Guía de evaluación de programas y proyectos sociales*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.
- Espeleta, N., & Sanz, A. (s.f.). *Familias pobres en Zaragoza*. Zaragoza: Acciones e Investigaciones Sociales.
- Eur-lex. (3 de Abril de 2016). Obtenido de Eur-Lex. Access to European Union Law: <http://eur-lex.europa.eu/search.html?lang=es&text=sin+hogar&qid=1459445415377&type=quick&scope=EURLEX&sortOne=default&sortOneOrder=desc>

- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa* (tercera ed.). Madrid: Ediciones Morata.
- Fundación FOESSA. (2014). *Informe sobre exclusión y desarrollo social en Aragón. Resultado de la Encuesta sobre Integración y necesidades sociales 2013*. Fundación FOESSA.
- Fundación Luis Vives. (2011). *Metodología para la medición del impacto cualitativo de los programas de inclusión social*. Fundación Luis Vives.
- Fundación San Martín de Porres. (2007). *Actividad y empleo con personas sin hogar. Propuestas desde experiencias europeas*. Madrid: Editorial Popular.
- García Fernández, F. (2001). *La intervención profesional en Trabajo Social: supuestos prácticos I*. Málaga: Colegio oficial de diplomados en trabajo social de Málaga.
- García Ferrando, M., Alvira Martín, F., Alonso Benito, L. E., & Escobar Mercado, M. (2015). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (Cuarta ed.). Madrid: Alianza Editorial.
- García Herrero, G. A., & Ramírez Navarro, J. M. (1996). *Diseño y evaluación de proyectos sociales*. Zaragoza: Libros certeza.
- Gobierno de España. (2015). *Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020*. Madrid.
- Guinot, C. (2008). *Métodos, técnicas y documentos utilizados en el Trabajo Social*. Bilbao: Deusto publicaciones.
- Instituto Nacional de Estadística. (2012). *Encuesta a las personas sin hogar*. Instituto Nacional de Estadística.
- Instituto Nacional de Estadística. (2015). *Encuesta sobre centros y servicios de atención a personas sin hogar. Año 2014*.
- Krugman, P. (2012). *¡Acabad ya con esta crisis!* Barcelona: Crítica.
- Malgesini Grey, G. (2010). *Guía metodológica sobre el proyecto de intervención social*. Madrid: EAPN España.
- Minguijón Pablo, J., Perez Martinez, S., Tomas del Rio, E. M., & Pac Salas, D. (2014). *Exclusión residencial en la ciudad de Zaragoza. Hacia un sistema de indicadores*. Zaragoza: Catedra Zaragoza Vivienda. Universidad de Zaragoza.
- Miranda Aranda, M. (2004). *De la caridad a la ciencia. Pragmatismo, interaccionismo simbólico y Trabajo Social*. Zaragoza: Mira editores.
- Muñoz Lopez, M., Vázquez Valverde, C., & Cruzado Rodriguez, J. A. (1995). *Personas sin hogar en Madrid. Informe psicosocial y epidemiológico*. Madrid: Facultad de Psicología. Universidad Complutense.
- Muñoz, M., Vázquez, C., & Vázquez, J. J. (1998). *Atrapados en la calle. Testimonios de personas sin hogar con problemas de salud mental*. Madrid: Consejería de sanidad y servicios sociales de la comunidad de Madrid.

- Muñoz, M., Vázquez, C., & Vázquez, J. J. (2003). *Los límites de la exclusión. Estudio sobre los factores económicos, psicosociales y de salud que afectan a las personas sin hogar en Madrid*. Madrid: Ediciones témpora.
- Nirenberg, O., Brawerman, J., & Ruiz, V. (2003). *Programación y evaluación de proyectos sociales*. Barcelona: Paidós tramas sociales.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
- Sánchez Morales, M. d. (199). *La población sin techo en España: un caso extremo de exclusión social*. Madrid: Sistema.
- Verdugo, M. A., & De Urries, B. J. (2002). Hacia la integración plena mediante el empleo. *VI Simposio internacional de empleo con apoyo* (págs. 13-51). Salamanca: Publicaciones del INICO.

ANEXOS

ANEXO 1:

CUESTIONARIO VALORACIÓN

Nombre y apellidos: _____
Edad: _____ Sexo: _____

FASES DE INFORMACIÓN/ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN/ORIENTACIÓN

¿Te parece adecuado el plan de trabajo que te propusimos? Responda sí o no y en caso de que su respuesta sea negativa, ¿Qué mejoraría?

¿Te han resultado de utilidad y/o adecuados los cursos y la formación que te hemos sugerido? Responda sí o no y en caso de que su respuesta sea negativa, ¿Qué mejoraría?

¿Durante este proceso han mejorado tus relaciones sociales, se ha ampliado tu red laboral o tus contactos? ¿Cuáles? (Puede marcar más de una casilla)

- Se han ampliado mi red social (he conocido gente nueva en mi misma situación)
- Se han ampliado mis redes laborales (he conocido nuevas áreas de trabajo, empresas, opciones de empleo)
- Se han ampliado mis contactos

¿Consideras que ahora dispones de más recursos y autonomía para encontrar un trabajo por tus propios medios? Responda sí o no y en caso de que su respuesta sea negativa, ¿Qué mejoraría?

