

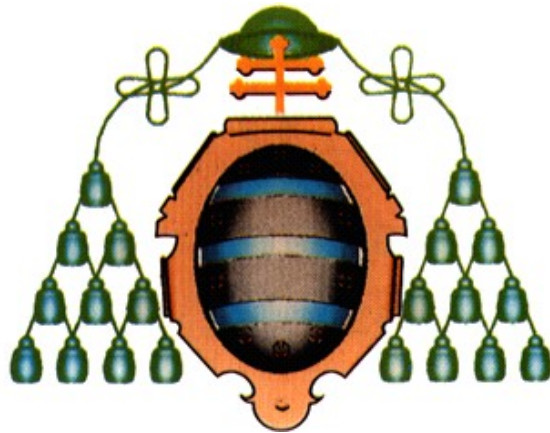
Máster en “Intervención e Investigación Socioeducativa”.

El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios como base para la formulación de propuestas de mejora en el ayuntamiento de Aviles.

Alumna: Mireia Tuñón Pastor.

Tutor: José Luis Belver Dominguez.

□Junio, 2016.



Máster en "Intervención e Investigación Socioeducativa".

El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios como base para la formulación de propuestas de mejora en el ayuntamiento de Avilés.

Alumna: Mireia Tuñón Pastor.

Tutor: José Luis Belver Domínguez.

· Junio,2016.

Una firma manuscrita en tinta azul sobre un fondo blanco.

Fdo: José Luis Belver Domínguez

Una firma manuscrita en tinta negra sobre un fondo blanco.

Fdo: Mireia Tuñón Pastor

INDICE

INTRODUCCIÓN	<u>PÁG. 8</u>
BLOQUE I: MARCO TEÓRICO.	
1.1.- LA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO.	<u>PÁG. 10</u>
1.2.- PROGRAMAS DE GARANTÍA JUVENIL.	<u>PÁG. 12</u>
1.2.1. MEJORAR LA INTERMEDICACIÓN.	<u>PÁG. 14</u>
1.3.- EL PROGRAMA OCÚPATE Y SU DESARROLLO EN LA COMARCA DE AVILÉS.	<u>PÁG.17</u>
1.3.1.- EL AYUNTAMIENTO DE AVILÉS COMO AGENTE EDUCATIVO.	<u>PÁG. 17</u>
1.3.2.- EL CENTRO EUROPA Y SU GESTIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS DE FORMACIÓN.	<u>PÁG.21</u>
1.3.3.- DATOS RELATIVOS AL NÚMERO DE ACCIONES FORMATIVAS Y PARTICIPANTES.	<u>PÁG. 25</u>
1.4.- COMPROMISOS DEL AYUNTAMIENTO DE AVILÉS CON LA EDUCACIÓN PERMANENTE	<u>PÁG. 27</u>
1.4.1.- LAS ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE: MOTIVACIÓN Y FOMENTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN EL CENTRO EUROPA	<u>PÁG. 28</u>
BLOQUE II: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1.- OBJETIVOS	<u>PÁG. 31</u>
2.2.- METODOLOGÍA	<u>PÁG. 32</u>
2.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA	<u>PÁG. 34</u>
2.4.- FASES DEL ESTUDIO	<u>PÁG. 35</u>
2.5.- INSTRUMENTOS	<u>PÁG. 37</u>



BLOQUE III: ANÁLISIS DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.	
3.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	<u>PÁG. 39</u>
4.- CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA	<u>PÁG. 60</u>
BIBLIOGRAFÍA	<u>PÁG. 64</u>
ANEXOS	<u>PÁG. 67</u>

ÍNDICE DE TABLAS.

TABLA 1: PROGRAMAS DE LA LÍNEA 1.	<u>PÁG.18</u>
TABLA 2: PROGRAMAS DE LA LÍNEA 2	<u>PÁG.19</u>
TABLA 3: PROGRAMAS DE LA LÍNEA 3	<u>PÁG.19</u>
TABLA 4: PROGRAMAS DE LA LÍNEA 4.	<u>PÁG.19</u>
TABLA 5: TOTAL DE PERSONAS PARTICIPANTES DE DIFERENTES PROGRAMAS (2014).	<u>PÁG.26</u>
TABLA 6: CLASIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE (GALLARDO, 2007)	<u>PÁG.30</u>
TABLA 7: PARADIGMAS SEGÚN COOK Y REICHARD (1986, 29)	<u>PÁG.33</u>
TABLA 8: CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD AYUNTAMIENTO DE AVILÉS	<u>PÁG.35</u>
TABLA 9; FASES DE LA INVESTIGACIÓN RODRÍGUEZ, GIL Y GARCÍA (1996)	<u>PÁG.36</u>
TABLA 10: TEMPORALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)	<u>PÁG.36</u>
TABLA 11: VARIABLES DEL CUESTIONARIO.	<u>PÁG.38</u>
TABLA 12: RECURSOS HUAMANOS Y MATERIALES (MEDIAS Y DESVIACIONES TÍPICAS)	<u>PÁG.47</u>



TABLA 13: ANÁLISIS DIFERENCIAL BLOQUES-VARIABLE SEXO	<u>PÁG.52</u>
TABLA 14: ANÁLISIS DIFERENCIAL BLOQUES-VARIABLE EDAD	<u>PÁG.53</u>
TABLA 15: ANÁLISIS DIFERENCIAL BLOQUES-VARIABLE ESTUDIOS	<u>PÁG.54</u>
TABLA 16: ANÁLISIS DIFERENCIAL BLOQUES-VARIABLE “TRABAJARON EN LA ESPECIALIDAD”	<u>PÁG.54</u>
TABLA 17: ANÁLISIS DIFERENCIAL BLOQUES-VARIABLE RELEANCIA DEL PROGRAMA.	<u>PÁG.55</u>
TABLA 18: ANÁLISIS DIFERENCIAL ESTRATEGIAS-VARIABLE SEXO .	<u>PÁG.56</u>
TABLA 19: ESTRATEGIAS	<u>PÁG.57</u>
TABLA 20: ANÁLISIS DIFERENCIAL ESTRATEGÍAS-ESTUDIOS.	<u>PÁG.57</u>

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

GRÁFICO 1: PERSONAS QUE CONTINÚAN UN ITINERARIO (2014).	<u>PÁG.26</u>
GRÁFICA 2: VARIABLE SEXO.	<u>PÁG.40</u>
GRÁFICA 3: VARIABLE DISCAPACIDAD	<u>PÁG.40</u>
GRÁFICA 4: VARIABLE EDAD.	<u>PÁG.40</u>
GRÁFICA 5: VARIABLE ESTUDIOS.	<u>PÁG.41</u>
GRÁFICA 6: VARIABLE TRABAJO.	<u>PÁG.41</u>
GRÁFICA 7: IMPORTANCIA DEL PROGRAMA.	<u>PÁG.42</u>
GRÁFICA 8: INTERÉS POR OTROS CURSOS.	<u>PÁG.42</u>
GRÁFICA 9: POTENCIAR HHSS.	<u>PÁG.43</u>
GRÁFICA 10: TRABAJAR MÁS LAS HHSS	<u>PÁG.43</u>
GRÁFICA 11: FORMACIÓN	<u>PÁG.44</u>
GRÁFICA 12: ORGANIZACIÓN.	<u>PÁG.45</u>
GRÁFICA13: METODOLOGIA Y CLIMA DE TRABAJO.	<u>PÁG.46</u>



GRÁFICA 14: RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	<u>PÁG.48</u>
GRÁFICA 15: ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE.	<u>PÁG.49</u>
GRÁFICA 16:CONTINUAR ESTUDIOS.	<u>PÁG.50</u>
GRÁFICA 17: CONOCIMIENTOS.	<u>PÁG.51</u>
GRÁFICA 18: ¿ME HA SERVIDO PARA ALGO?	<u>PÁG.51</u>
GRÁFICA 19: SATISFACCIÓN GENERAL	<u>PÁG.52</u>



“El conocimiento es poder. La información es liberadora. La educación es la premisa del progreso, en cada sociedad, en cada familia.” (Kofi Annan)



INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta a continuación trata de establecer una valoración, mediante la aplicación de encuestas, sobre el programa “Joven Océpate”, llevado a cabo durante 6 meses por el Ayuntamiento de Avilés. Para ello se han establecido 3 categorías, que pueden considerarse como comunes a toda investigación que pretende valorar la satisfacción general de un programa formativo: “*Organización*”, “*Metodología y Clima de trabajo*” y “*Recursos y Materiales*”.

Siendo este un programa de formación para usuarios con un bajo nivel educativo, en el que se pretende suscitar el interés de los alumnos/as para que mantenga un carácter proactivo durante el mismo, hemos creído que era necesario añadir una categoría más: “*Estrategias de Aprendizaje*”. Consideramos que las estrategias de aprendizaje, junto a los recursos materiales incitan al usuario a querer aprender y ofrecen información relevante para la elaboración de planes de mejora

Abordamos, además, una introducción conceptual al ámbito de la formación profesional para el empleo por considerarlo un instrumento esencial para garantizar la formación a lo largo de la vida. En el informe de J. Delors (1996), “La Educación encierra un tesoro”, el autor destaca, que el aprendizaje a lo largo de la vida, se basa en cuatro pilares: *aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser*. Es por esto, que todo programa dirigido a jóvenes con baja cualificación debe intervenir en varios aspectos: Formación en transversales, formación en competencias y formación para la adquisición de un certificado/oficio.

En éste trabajo de investigación se diseña y desarrolla un proceso de análisis de la satisfacción de los usuarios del Programa “Joven Océpate” en la comarca de Avilés (Asturias), con el objetivo de que los datos recabados sirvan para la formulación de propuestas de mejora basadas en las evidencias recogidas. Para la recogida de información se ha elaborado un encuesta que ha sido administrada a 28 personas que formaron parte del programa (Joven Océpate).

A continuación, se presentará de forma breve los puntos en los que se organiza el presente trabajo, el cual cuenta con un primer bloque que desarrolla el Marco Teórico, que abarca los siguientes aspectos.

En un primer apartado se aborda la “Formación para el empleo” haciendo un repaso sobre el desempleo juvenil, la Estrategía de Emprendimiento y Empleo Joven como una medida a llevar a cabo para dar solución a dicha problemática.

En el segundo apartado se definen y conceptualizan, describiendo sus objetivos y finalidades que los convierten en una respuesta a la problemática del desempleo.

A continuación pasamos hablar sobre el Programa Joven Océpate y su desarrollo en la Comarca de Avilés, dónde hablamos sobre El ayuntamiento de Avilés como agente



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

educativo y el Centro Europa y su gestión de Planes y Programas de formación que se han ejecutado a lo largo del último año, acercándonos a una de las funciones que tiene encomendada esta institución “como agente educativo” y terminando el apartado con un epígrafe que dará sentido a parte de nuestra investigación que es la “Motivación y el aprendizaje de las habilidades sociales” como un elemento fundamental para el aprendizaje y la búsqueda de empleo.

En el Bloque II se describe la metodología de la investigación, así como los objetivos, el instrumento elaborado, las fases del trabajo y la población y/o muestra de la que partimos, que en este caso es el programa Joven Ocúpate.

Para finalizar, en el Bloque III, se describen los resultados recabados en el proceso de encuestación y se establecen algunas conclusiones a raíz de los mismos y su interpretación. El trabajo se cierra con la formulación de unas propuestas de mejora sobre el programa analizado, asimismo con un epígrafe bibliográfico, y con los anexos (Cuestionario y Tablas de Frecuencias y porcentajes).



BLOQUE I: MARCO TEÓRICO.

1.1 LA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO.

Vivimos en una sociedad que es diversa y pluricultural. Ciertamente siempre lo ha sido en una forma u otra, pero en las últimas décadas estamos viendo cómo, cada día más y más deprisa, la aceptación de la variedad de opciones de vida está cambiando.

Este fenómeno de cambio en el paradigma social, y en la convivencia cotidiana responde a diversas causas, las más importantes son, por decirlo así, internas, y es que lo que convierte a una sociedad en pluricultural, más que el aumento de la población inmigrante, es la consciencia de que cada individuo y cada grupo de individuos es distinto a otro (Gómez, 2011).

A esto debemos añadir el periodo marcado en el 2007 hasta nuestros días por la crisis Económica y Financiera Internacional, la cual ha tenido una grave repercusión en los mercados de trabajo.

El alto nivel de desempleo juvenil está provocando consecuencias para los jóvenes Españoles y está limitando el crecimiento de la economía a largo plazo. Por tanto mejorar la inserción de los jóvenes al ámbito laboral y mejorar su situación dentro del mercado de trabajo es hoy en día dos de las principales del Gobierno Español.

Antes de la crisis económica reconocida oficialmente en el 2007, los jóvenes abandonaban de forma prematura la oferta educativa para iniciarse al mundo laboral, existiendo de aquella el boom del trabajo como obrero. Inevitablemente, con la llegada de la crisis, esto ha provocado una brecha enorme por conocimientos, y ha provocado que la oferta de empleo haya disminuido gravemente afectando de manera severa a todos los colectivos, más concretamente a los que tienen un bajo nivel de cualificación.

Es por eso, que la sociedad gira en torno a una preocupación cada vez más aguda debido a la escasa formación de la población, a consecuencia de esto nacen medidas para poder solventar tales problemas, las cuales abordaremos más adelante.

El actual mercado ofrece oportunidades de trabajo a un determinado perfil, siendo éste el que más formación académica tiene. Con el objetivo de dar una respuesta a esta realidad, se hace necesario poner en marcha diferentes mecanismos y medidas para lograr la adecuación de la formación de los jóvenes. Es por esta razón que surge la necesidad de ampliar la formación temporal y espacial del aprendizaje.

Para mejorar la empleabilidad el gobierno elaboró una Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven (2013). Los ejes que vertebran la misma son:

- Incentivar la contratación y la iniciativa empresarial entre los jóvenes.
- Adecuar la educación y la formación que reciben a la realidad del mercado de trabajo.
- Reducir la tasa de abandono escolar temprano.



El programa Océpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

Para hacerlo posible, la estrategia contiene 100 medidas para mejorar la inserción laboral de los jóvenes. Por un lado:

- 15 medidas de choque a corto plazo.
- 85 medidas de impacto a medio largo plazo.

Una de las 100 medidas que se ha puesto en marcha para dar cabida a esta problemática es la **“Formación para el Empleo”** que es una iniciativa que va dirigida a *“favorecer que los jóvenes adquieran diferentes habilidades, capacidades y conocimientos para encontrar su espacio en el ámbito laboral”*.

El *conocimiento* es uno de los recursos, que tanto a nivel individual como colectivo califica a las personas y las sitúa en un determinado espacio, haciendo así que su determinación quede cubierta en una casilla completamente concretada, pudiendo ser vulnerable a la exclusión social, o ser un beneficiado en nuestra sociedad.

Según Platón el conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos poseen menor valor cuantitativo. Dicho de otra manera, el conocimiento es lo que nos permite poder tener un sentido de apreciación más amplio sobre nuestro entorno, una adaptación al cambio y a las transformaciones, teniendo un sentido más crítico de los actos.

La educación circunscrita al entorno escolar destaca en el informe PISA (2015) un alto abandono y fracaso escolar (dobla la tasa de valores de la UE), y es por ello que es necesario desarrollar medidas encaminadas a reducirlos, desarrollar itinerarios educativos, mejorar la permanencia en el sistema educativo y su entrada como una oportunidad para el acceso al mercado y al mundo laboral.

El *conocimiento* es el recurso, individual y colectivo, más importante. Es por ello que el aprendizaje ha tomado una dimensión que sobrepasa las barreras de los centros escolares llegando a todos los espacios de la sociedad.

El aprendizaje pues, ya no está circunscrito ni a la escuela, ni a un único periodo de la vida, y tampoco a los expertos docentes. El informe UNESCO de La Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, publicado bajo el título de la educación encierra un tesoro (Delors, 1996), subraya que la educación es un proceso y producto personal y social permanente, que se desarrolla a lo largo de toda la vida del hombre (Merino, 2005, 113);

- El aprendizaje ha salido de nuestras aulas y ha entrado al mundo de las empresas, ayuntamientos, sindicatos...
- El aprendizaje ya no forma parte únicamente de periodo.



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

- El aprendizaje se adquiere a través de los expertos docentes, pero también a partir de todo aquello que nos rodea (tv, radio, medio digitales...)

Se ha detectando que cada vez más entidades o grupos de personas asumen la función de transmitir conocimiento como forma de establecer vínculos tanto personales (grupos de autoayuda, de conversación, etc.), como sociales (las instituciones consiguen o mantienen la fidelidad de afiliados, simpatizantes, votantes...) o, por supuesto, económicos (la formación como inversión para aumentar la capacidad competitiva).

Gracias a esto, las personas que han abandonado prematuramente sus estudios pueden incorporarse de nuevo en otra modalidad para recuperar esos aprendizajes no adquiridos, con dos objetivos (Avilés Acuerda, 2014):

- Adquirir habilidades y conocimientos necesarios para vivir en sociedad.
- Inserción laboral gracias a la adquisición de las diferentes habilidades de ese aprendizaje.

1.2 LOS PROGRAMAS DE GARANTÍA JUVENIL.

El 28 de Febrero del 2013 el Consejo de Ministro de Asuntos Sociales y Consumo acordó el establecimiento de Garantía Juvenil.

Esta iniciativa surge por la falta de empleo a los jóvenes, de esta iniciación podrán beneficiarse aquellas regiones Europeas con una tasa de paro juvenil superiores al 25%.

El objetivo principal de Garantía Juvenil según el Plan de implantación de la Garantía Juvenil en España es garantizar que *todos los jóvenes menores de 25 años reciban una buena oferta de empleo, educación continua, formación de aprendizaje periodo de prácticas en un **plazo de cuatro meses** tras acabar la educación formal o quedar desempleados.*

Garantía Juvenil se encuentra inserta dentro del marco de la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven. Como veníamos diciendo el objetivo de la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven es facilitar el acceso a jóvenes al mercado laboral a través de la contratación o el autoempleo.

Las medidas de choque con impacto a corto plazo se aprobaron a través del RD 4/2013 de 22 de Febrero de Medidas de Apoyo al Emprendedor y de estímulo del crecimiento de la creación de Empleo. La base de Garantía Juvenil, tiene su nacimiento a su vez en este RD. Dentro de ella podemos encontrar de manera implícita todo el desarrollo de la iniciativa de Empleo Juvenil. La Garantía Juvenil pretende intervenir en un colectivo concretamente definido como “JÓVENES”.

En cuanto a los ámbitos de actuación de la Garantía Juvenil son los siguientes:



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

- **Ámbito de actuación:** tiene un carácter nacional., donde actuaran desde el ámbito estatal como autonómico.
- **Horizonte temporal:** una duración extensiva desde el 2014 al 2020.
- **Público objetivo:** Hasta Junio del 2015 solo estaba entre un rango de edad de 16 a 24 años, pero de junio en adelante se amplió el rango de edad hasta los 30, que no se encuentren ni empleados ni activos en formación.
- **Actuaciones:** las previstas en el plan de estrategia de emprendimiento.
- **Asignación financiera:** tendrá una dotación mínima presupuestaria para la iniciativa de empleo.

Como se ha ido mencionando, Garantía Juvenil está estrechamente ligada con los objetivos de la Estrategia de Emprendimiento y Empleo. Las actuaciones que se recogen en tal documento parten de la premisa de que no hay actuaciones únicas para todos los jóvenes desempleados, sino que se necesitan diferentes actuaciones y estrategias.

Las diferentes actuaciones son:

- Jóvenes que no estudian, ni trabajan ni reciben formación.
- Jóvenes que no tienen formación debido a un abandono escolar prematuro.
- Jóvenes que tienen formación pero necesitan experiencia.
- Jóvenes sin experiencia profesional, o aun teniéndola no supera los 3 meses.
- Jóvenes en paro de larga duración.
- Jóvenes que reciben prestación por desempleo.
- Jóvenes emprendedores, que quiera desarrollar su propio proyecto.
- Medidas destinadas a desarrollar la igualdad de oportunidades y de trato.

Este Plan, tiene a su vez unas medidas de actuación comunes a todas las estrategias, que se vertebran en torno a 4 actuaciones principales:

- **Mejorar la Intermediación.**

Orientación y acompañamiento laboral.

Modernización de los servicios públicos de empleo.

Portal único de Empleo y Autoempleo.

Actuaciones con agencias de colocación.

- **Mejorar la empleabilidad.**

Programas de segunda oportunidad

Formación con compromiso de contratación

Formación, especialmente en idiomas y tecnologías de la información y las comunicaciones



El programa Océpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

Prácticas no laborales en empresas

Formación profesional Dual a través del contrato para la formación y el aprendizaje

Impulso a la formación profesional desde el ámbito educativo

Formación para la obtención de certificados de profesionalidad

Evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas en la experiencia profesional

Escuelas taller

Casas de oficio

- **Favorecer la contratación.**

Reducciones y bonificaciones en las cuotas de la S.S. de hasta el 100% para menores de 30 años.

Rebaja cotizaciones sociales específica para jóvenes ninis menores de 25 años.

Rebaja cotizaciones sociales específica para jóvenes en riesgo de exclusión y/o con discapacidad

Ayudas al Empleo para la contratación de jóvenes ninis durante un periodo superior a seis meses

Formación y fomento del empleo para los jóvenes investigadores

- **Favorecer el empleo.**

Tarifa Plana para autónomos

Ayudas al autoempleo para jóvenes ninis

Compatibilización prestación por desempleo y el inicio de una actividad emprendedora

Capitalización de la prestación por desempleo

Segunda Oportunidad para emprendedores

Fomento de la Cultura Emprendedora

Asesoramiento y orientación a través de oficinas de referencia

A continuación pasamos a desarrollar una de las cuatro actuaciones “Mejorar la intermediación”, en el siguiente epígrafe se detalla la “Mejora de la empleabilidad” por entender que estas dos actuaciones definidas en la Estrategia de Emprendimiento y Empleo son las que se encuentran más estrechamente relacionadas con la finalidad del programa analizado..

1.2.1. MEJORAR LA INTERMEDICACIÓN.

ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO LABORAL:

“Quien no sabe a dónde va, puede llegar a dónde no quiere”



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

Como ya hemos mencionado a lo largo del trabajo, la economía está sufriendo un proceso de transición de gran complejidad, que provoca la aparición de elevadas tasas de desempleo y una ruptura social de gran relevancia.

La búsqueda de empleo supone una dedicación íntegra, la cual pasa por varios eslabones hasta llegar a la meta. Ésta resulta dificultosa y prolongada, genera frustraciones, debilita la autoestima, genera depresión, etc...

La sociedad avanza, y las búsquedas de empleo ya no siguen los patrones del siglo XX, sino que han dado un paso más. Asimismo las redes sociales y la web 2.0 cambian de forma radical el escenario en el que se desarrollan en la actualidad este tipo de procesos (búsqueda de empleo).

De este modo, la Orientación Laboral asume estos retos con el objetivo de facilitar a las personas, la adquisición de valores, normas, conocimientos, destrezas y actitudes, es decir el desarrollo de la competencia digital, para obtener un beneficio de la misma. Aprendiendo a buscar, organizar, seleccionar la información más adecuada para la búsqueda de empleo a través de la web 2.0.

La orientación laboral centra sus metas en conseguir que las personas desarrollen la capacidad de tomar decisiones, a que definan sus propios intereses profesionales mediante un itinerario formativo, a desarrollar sus competencias de carácter transversal, a que conozcan las exigencias del mercado laboral para que puedan ajustarse a esa demanda, y finalmente que conozcan la zona en la que quieren buscar empleo.

Hablamos de Orientación para referirnos a *un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con el objeto de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida*" (Bisquerra, 2003).

El acompañamiento laboral tiene como objetivo favorecer la autonomía de las personas en su proceso de incorporación al mercado de trabajo, mejorando sus competencias personales, profesionales y sociales. La metodología de trabajo se basa en la creación de itinerarios, supone un trabajo en equipo de los /as diferentes profesionales implicados/as y además un trabajo colaborativo y en red con los/as profesionales de otros sistemas u organizaciones.

Los itinerarios son procesos que se construyen junto con la persona, en lugar de diseñarlos previamente, pues exigen un reajuste constante, suponen un cambio y tienen un carácter pedagógico y programático. Están encaminados a un cambio de una situación actual a otra deseada.

El acompañamiento laboral ofrece a la persona una relación de ayuda y apoyo, en el seno de un proceso de cambio, la construcción de esa relación a partir de una forma adecuada de acogida. Pretende la elaboración, a partir de un trabajo compartido, de un itinerario personal, su revisión y su mantenimiento a lo largo de un periodo. Se trabaja a partir de la negociación y el pacto. La profesional que acompaña pasa a ser referente central para la persona. Se basa en encuentros, y en muchos casos, habrá que incluir un fuerte soporte emocional.



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

El acompañamiento laboral es, por lo tanto, una forma global de trabajo, es una actuación complementaria y transversal a otras actuaciones sociales. No se trata de una acción individual sino de un trabajo en equipo y comporta inevitablemente el trabajo en red.

En definitiva, según el Plan Nacional de Garantía Juvenil (2013-2016) *se trata de asegurar que todos los jóvenes estén plenamente informados de los servicios y el apoyo disponibles, reforzando la cooperación entre los servicios de empleo, los proveedores de orientación profesional, los centros de educación y formación y los servicios de apoyo a la juventud.*

• MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO:

Entre otras actuaciones se garantizará la atención a los jóvenes en el marco del cumplimiento de Garantía Juvenil tendrá asignadas, las siguientes actividades:

- Elaboración del perfil.
- Manejo de las bases de datos y del sistema de información.
- Orientación laboral especializada para jóvenes objeto de la Garantía Juvenil.

Tal y como recoge la recomendación sobre la Garantía Juvenil, se promoverán actividades de aprendizaje mutuo a escala nacional, regional y local entre todas las partes que participen en la lucha contra el desempleo juvenil, a fin de mejorar el diseño y los resultados de los futuros sistemas de Garantía Juvenil.

• PORTAL ÚNICO DE EMPLEO Y AUTOEMPLEO:

En él se recogerá toda la información necesaria para la orientación a jóvenes y todas las herramientas necesarias que faciliten la búsqueda de empleo o emprendimiento.

En la misma web se mostrarán las vacantes de empleo de las bases de datos públicas y también de las privadas que se incorporen, garantizando que todas las ofertas cumplan con la legalidad vigente.

• ACTUACIONES CON AGENCIAS DE COLOCACIÓN:

En el plan Nacional de Garantía Juvenil (2013-2016) queda redactado el siguiente texto del Acuerdo Marco; *propone, durante un plazo de dos años (prorrogables hasta otros dos), la preselección de un número de agencias con las que podrán celebrar contratos los distintos Servicios Públicos de Empleo, con arreglo a Plan de Implantación de la Garantía Juvenil en España 25 condiciones comunes pero de acuerdo con sus necesidades específicas (de ámbito territorial o por colectivos). Establece, además, un esquema flexible de retribución de las agencias privadas en el que prima la orientación a resultados. Así, prevé un pago por inserción de una duración mínima de seis meses, estableciendo diferencias entre colectivos, como los jóvenes objeto de la Garantía Juvenil, en atención a características determinantes para su empleabilidad, como pueden ser la edad, el tiempo en situación de desempleo o sus circunstancias personales.*

Desde el Ayuntamiento de Avilés como agencia de colocación se valorarán los perfiles, aptitudes, conocimientos y cualificaciones profesionales de las personas que requieran su servicio para la búsqueda de empleo y los requerimientos y características de los



puestos de trabajo ofertados. La agencia de colocación desarrolla también actuaciones relacionadas con la búsqueda de empleo, tales como orientación e información profesional, y preselección de personal.

1.3 EL PROGRAMA OCÚPATE Y SU DESARROLLO EN LA COMARCA DE AVILÉS.

1.3.1 EL AYUNTAMIENTO DE AVILÉS COMO AGENTE EDUCATIVO.

El papel de la educación para este modelo de sociedad en constante cambio y proceso de construcción, en la que todos podamos tener una voz individualizada y cooperante, tiene que asegurarse de responder adecuadamente a las demandas de preparación para una vida social plural y participativa. Y no se nos ocurre un camino viable para hacerlo que no incluya el fomento de las dinámicas inclusivas en los procesos formativos orientados al desarrollo de la convivencia, enfatizando las competencias de intercambio, de comunicación efectiva y multidireccional, y de igualdad tanto de oportunidades como de visibilidad.

Buscar y encontrar una forma equitativa y sostenible es uno de los desafíos más cruciales de nuestro tiempo. Es por eso, que el aprendizaje, como se ha venido mencionando, ya no está circunscrito a las instituciones educativas, sino que el avance de la sociedad ha dado un paso más y el conocimiento sale de nuestras aulas, entrando en todo el conjunto de nuestra sociedad. Sabemos que la Sociedad avanza tan rápido como el cauce de un río, y es por ello que nos hemos visto en la obligación de romper la barrera que marcaba el aprendizaje dentro de la escuela, para sacarlo a la vista de todos.

Por este motivo el ayuntamiento de Avilés fomenta el aprendizaje permanente, formal e informal, de forma participativa e incluyente, consolidando diferentes programas de actuaciones formativas, que dan respuesta a la necesidad social del momento.

- **Acciones de formación profesional:** están fuera del sistema de educación reglada, las cuales permiten incorporar contenidos centrados en aspectos más concretos, en horarios más flexibles e intensivos, duraciones más cortas y más inclusivos. Estas acciones de formación profesional se han consolidado de tal forma que ahora mismos se han formalizado en certificados de profesionalidad que permiten alcanzar estándares de calidad.
- **Talleres de competencias básicas** (comunicativas, éticas, estéticas, emocionales, cognitivas..) y **competencias transversales** (culturales, digitales, lingüísticas...) desde una perspectiva de cambio, no considerándose que son innatas, sino que son modificables y adaptables, cuyo fin es necesario para adaptarse a los entornos laborales.



El programa Ocupáte. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

- **Voluntariado o aprendizaje-servicio** a través de organizaciones, estás comparten el conocimiento.

Desde el Ayuntamiento, se intenta dar una respuesta a todos los colectivos, sin factores de exclusividad, es decir desde un punto de vista inclusivo, basado en un proceso continuo queriendo dar una respuesta efectiva a las personas desempleadas.

En 1989 se creó en el Ayuntamiento de Avilés el **Programa de Formación y Empleo**, con la finalidad de favorecer el tránsito de la juventud avilesina al mundo laboral.

La Sección de Formación y Empleo se encarga de la planificación y desarrollo de las políticas de empleo del municipio.

En 2007 se crea el Área de Bienestar Social en la que se agrupan todos los servicios municipales que prestan una atención directa a la ciudadanía. Desde el Área se impulsan los grandes pactos con los Agentes Sociales más representativos del territorio, “Avilés Avanza” y “Avilés Acuerda”. Estos marcan las líneas de trabajo en empleo y cohesión social que definen las directrices de las políticas a desarrollar desde el Servicio. La misión, la visión y los valores de la sección de formación y Empleo es:

- Facilitar la inserción laboral
- Situarnos como referente en nuestro municipio en la construcción de un territorio cohesionado en materia de políticas de fomento del empleo y de la cualificación de las personas.
- El Servicio de Formación y Empleo, como el resto de las áreas municipales, se rige por unos valores, recogidos en el código ético de la Red de Territorios Socialmente Responsables de la que forma parte el Ayuntamiento de Avilés, que desarrollan dos grandes principios, gobernanza y sostenibilidad.

El programa territorial de Empleo define las estrategias planteadas para combatir el desempleo y la exclusión social. Las medidas son fruto del consenso con los agentes económicos y sociales firmantes del AVILES ACUERDA y se estructura en 6 grandes líneas de actuación:

- *LINEA 1. Acompañamiento a la formación para el empleo.*



CONVENIO FSC INSERTA
ACCIONES FORMACIÓN PARA EL EMPLEO
COACHING EMPLEABILIDAD JOVEN
VOLUNTARIADO POR LA FORMACIÓN

Tabla 1: Programas de la línea 1. (Fuente: Elaboración propia)

- *LINEA 2. Acompañamiento para la adquisición de experiencia laboral.*

PROGRAMAS
SALARIO JOVEN
PRIMERA EXPERIENCIA LABORAL
PLANES DE EMPLEO
FOMENTO CONTRATACIÓN > 26 AÑOS
PROYECTO “AVILÉS REHABILITA”

Tabla 2: Programas de la línea 2. (Fuente: Elaboración propia)

- *LINEA 3. Acompañamiento a la incorporación laboral tutelada.*

PROGRAMA
SUBVENCIONES ADEIPA

Tabla 3: Programa de la línea 3. (Fuente: Elaboración propia)

- *LINEA 4. Acompañamiento a la incorporación laboral en mercado normalizado.*

SUBVENCIONES A LA CONTRATACIÓN
EMPRESAS PRESENTADAS
CONTRATACIONES

<i>COSTE</i>
<i>PRESUPUESTO PREVISTO</i>

Tabla 4: Programas de la línea 4. (Fuente: Elaboración propia)

LÍNEA 5. Innovación para el empleo e Igualdad.

En los últimos años se vienen impulsando en la ciudad diferentes proyectos que buscan favorecer el papel activo de la ciudadanía en la gestión de lo colectivo.

- **El proyecto “Empléate Joven”** experimentó la puesta en marcha de un grupo de trabajo sobre empleabilidad formado por 18 jóvenes menores de 30 años participantes todos ellos en programas municipales de formación y con distintos niveles de cualificación
 - **“Coaching y acompañamiento para la empleabilidad joven”** el proyecto financiado con fondos europeos, consistió en la experimentación de una metodología de garantía juvenil, mediante el diseño de dos procesos formativos innovadores, destinados a grupos de jóvenes diferenciados por su nivel de cualificación. Un grupo integrado por 15 personas jóvenes no cualificadas en riesgo de fracaso escolar y abandono temprano del sistema educativo; y un segundo grupo de 15 personas jóvenes cualificadas con niveles de competencias no ajustadas a los requerimientos de las empresas del sector.
 - **El proyecto Jobtown** busca impulsar el futuro laboral de las personas jóvenes, estableciendo alianzas con los agentes del territorio directamente involucrados en la capacitación profesional juvenil.
 - **Plan de acción de empleo Juvenil.**
 - **Programa Clara** dirigido a mujeres con especiales dificultades para acceder al mercado laboral.
- *LÍNEA 6. Acompañamiento a la creación de empresas y autoempleo.*

El servicio incorpora procesos de mejora continua en la organización para prestar una mejor atención a la ciudadanía. La metodología utilizada es:

- **Procesos Estratégicos:** implican el establecimiento de directrices y pautas generales de actuación para toda la organización.
- **Procesos Principales:** directamente ligados a la realización de los trabajos o prestación de los servicios que constituyen nuestra actividad.
- **Procesos Auxiliares:** sirven de apoyo para la realización de los Procesos Principales.

El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

El programa Joven Ocúpate se lleva a cabo desde la sección de Formación y Empleo. Y forma parte de la Línea 1. Desde la sección se elaboró el proyecto y la contratación del personal docente y no docente que formó parte del programa.

Es por todo lo dicho con anterioridad, que Centro Europa nace para dar cabida a esto, jugando un papel activo, al menos en dos frentes:

- Garantizando la existencia de mecanismo para que las situaciones de aprendizaje puedan darse.
- Eliminando situaciones de desigualdad que provoca la progresiva individualización.

1.3.2 EL CENTRO EUROPA Y SU GESTIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS DE FORMACIÓN.

La formación profesional para el empleo es un instrumento esencial para garantizar la formación a lo largo de la vida, la adaptación de los trabajadores desempleados a las nuevas demandas del mercado laboral, así como mejorar su empleabilidad, en especial de las personas con mayores dificultades de mantenimiento del empleo o de inserción laboral.

El Programa de Acciones Formativas para el Empleo, se ejecutan en el marco del AVILÉS ACUERDA, dado que mejorar los niveles educativos y de la cualificación profesional es uno de los ejes de las políticas activas de empleo que se desarrollan en el territorio.

La **Formación Profesional para el Empleo**, nace de la unión de la Formación Ocupacional y la Continua como modalidades de la Formación Profesional en el ámbito laboral. Esta se articula a través de varias líneas de actuación

- **Acciones formativas** dirigidas prioritariamente a personas desempleadas que tienen por finalidad favorecer la inserción laboral.
- **Formación a demanda, gestionada por el Ayuntamiento de Avilés.** Los cursos puestos en marcha por el Ayuntamiento de Avilés con recursos propios son acciones formativas especialmente diseñadas para completar, implementar y desarrollar una situación formativa de partida; siempre ajustándose a las exigencias del mercado laboral del territorio

Por otro lado, los Programas de formación y Empleo se han consolidado como una medida de inserción laboral a través de la cualificación y profesionalización de personas desempleadas mediante la formación en alternancia con el trabajo y la práctica profesional real.



El programa Océpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

El objetivo de estos programas es trabajar la mejora de la empleabilidad de los colectivos participantes. Lo que se propone es que tanto la formación como la experiencia se acrediten a través de Certificados de Profesionalidad.

A través de la prospección de las empresas, se detecta los sectores con mayor actividad y generadores de trabajo, así como el perfil de personas que se necesitan para desarrollar dicha actividad.

A partir de estos, se empieza a trabajar un Plan formativo, que se ajuste a los trabajos reales que los participantes desarrollarán a lo largo del proyecto con contenidos formativos teóricos-prácticos requeridos en los Certificados de Profesionalidad.

A continuación se desarrollan los programas que se llevan a cabo desde este servicio:

- **Talleres de Empleo.**

Los Talleres de Empleo son una alternativa de programas que combinan el aprendizaje y el empleo.

Es desde 1988 cuando comenzaron a emprenderse tales programas, llevando una totalidad de 14 talleres de empleo. El último desarrollado en el Ayto de Avilés que será puesto en marcha el próximo 1 de Julio llevará por nombre RehabiliTe.

Todos los Talleres de Empleo que se han desarrollado desde el Ayuntamiento de Avilés han sido fundamentalmente relacionados con las siguientes familias profesionales:

- Edificación y obra civil.
- Madera, mueble y corcho.
- Electricidad y Electrónica.
- Energía y agua.

El objetivo de este programa se centra en dotar a las personas desempleadas mayores de 25 años de una participación en la vida social, a través de un trabajo efectivo y que a su vez se reciba una formación profesional ocupacional.

Durante el desarrollo del programa los alumnos/as-trabajadores/as son contratados recibiendo un salario, a su vez reciben formación adecuada a la ocupación a desempeñar.

Todos los talleres de empleo incorporan:

- Formación transversal, relacionado con todo aquella que tiene que ver con la sensibilización del medio ambiente, la prevención de riesgos laborales, igualdad de oportunidades...)
- Formación en competencias personales: entendidas como tal, aquellas herramientas que dotan a las personas de los recursos suficientes para poder llevar a cabo una búsqueda eficaz de empleo y autoempleo.



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

Al finalizar el taller los alumnos podrán demostrar su experiencia a través de certificados de profesionalidad que acreditan el conjunto de habilidades y conocimientos adquiridos en dicho año.

• **Escuelas Taller.**

Los proyectos de escuelas taller constituyen un programa público de empleo formación que tiene como finalidad la inserción de desempleados/as jóvenes menores de 25 años, a través de su cualificación profesional en alternancia con la práctica en trabajos reales, siempre en ocupaciones relacionadas con la recuperación o promoción del patrimonio artístico, histórico, cultural o natural; así como con la rehabilitación de entornos urbanos o del medio ambiente, la mejora de las condiciones de vida de las ciudades, así como cualquier otra actividad de utilidad pública o de interés general y social que permita la inserción a través de la profesionalización y experiencia de los y las participantes.

Estos programas constan de una primera etapa de carácter formativo de iniciación y otra etapa de formación en alternancia con el trabajo y la práctica profesional. La duración de ambas etapas no será inferior a un año ni superior a dos, dividida a su vez en fases de seis meses.

Las enseñanzas teóricas se centran en la obtención (para quien no la posea) del título académico de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria con cierto número de clases a la semana, y el resto se dedica a la impartición de los contenidos teórico-prácticos de los Certificados de Profesionalidad, por tanto al aprendizaje de las competencias requeridas para el desempeño de un oficio o perfil profesional.

Desde 1987 hasta el momento actual, el Ayuntamiento de Avilés ha desarrollado un total de 31 proyectos de escuelas taller y casas de oficios, combinando especialidades formativas enmarcadas en Familias Profesionales de:

- “Informática y Comunicación”
- “Imagen y Sonido”
- “Servicios Socioculturales y a la Comunidad”
- “Artes Gráficas”
- “Edificación y Obra Civil”
- “Energía y Agua”
- “Fabricación Mecánica”
- “Hostelería y Turismo”
- “Agraria”.



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

Para el diseño de los diferentes proyectos de escuelas taller se han utilizado el Fichero de especialidades formativas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), así como los listados de los Certificados de Profesionalidad que determina el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Parte de las escuelas taller del Ayuntamiento de Avilés en los últimos años desarrollaron ocupaciones relacionadas con la recuperación y promoción del patrimonio cultural y natural, así como con la rehabilitación de entornos urbanos y medioambientales.

Para aquellos jóvenes que acceden con un mayor nivel inicial de formación académica se diseñan proyectos vinculados a las tecnologías de la Información y Comunicación, a la Atención Social o al Marketing de la ciudad.

- **Programa Joven Ocúpate.**

En el marco de la Estrategia Europea 2020 y de la Estrategia Europea de Empleo, la iniciativa “Juventud en Movimiento”, lanzada en septiembre de 2010, presentó un marco de prioridades para las políticas de empleo encaminadas a reducir el desempleo joven, con particular énfasis en facilitar la transición educación-trabajo y en la reducción de la segmentación del mercado de trabajo. Desde entonces se han ido sucediendo una serie de iniciativas, propuestas y recomendaciones de los distintos órganos de la Unión Europea en la línea marcada por la Europa 2020.

En cumplimiento de los compromisos adoptados el Gobierno Español ha desarrollado un instrumento específico de planificación, Plan Nacional de Implantación de la Garantía Juvenil de España en diciembre de 2013.

En el marco del Acuerdo Suscrito por el Empleo y el Progreso de Asturias 2013-2015 se desarrolla un Plan de Empleo para jóvenes al objeto de dar una respuesta inmediata y urgente al grave problema de desempleo juvenil en Asturias y que tiene como objetivo aumentar las posibilidades de empleo de los jóvenes, y evitar la exclusión del mercado laboral de aquellos con mayor riesgo; colectivos que no han finalizado los niveles básicos de educación y que presentan perfiles alejados de los requisitos exigidos por el mercado de trabajo.

La finalidad de estos programas de nueva creación y dirigidos a jóvenes mayores de 16 años y menores de 30 años, es conseguir que se cualifiquen, y se empleen; pero esencialmente que mantengan en el desarrollo del proyecto, una actitud proactiva en el



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

aprendizaje, que le permita adquirir una serie de competencias y habilidades exigidas en el mundo laboral.

El programa consiste en promover una acción formativa orientada a la obtención de un Certificado de Profesionalidad y dirigida a un grupo como máximo de 8 personas que tendrán un contrato para la formación y el aprendizaje, y cuya duración será de 6 meses, con la distribución siguiente:

- Primera etapa de 3 meses, con un 20% de la jornada estará dedicada al trabajo efectivo, los participantes pondrán en práctica los primeros conocimientos adquiridos, y el 80% que corresponde al resto de la jornada se dedicará a la formación en competencias claves, y a la formación correspondiente al certificado de profesionalidad
- Segunda etapa de también 3 meses, durante el 4º y 5º mes la jornada se distribuirá al 50% entre formación y obra. En cuanto al último mes los participantes dedicarán el 75% de la jornada al desarrollo de trabajos y un 25% a la formación.

Al terminar el programa las personas jóvenes participantes contarán con un servicio de apoyo y acompañamiento a la inserción laboral de otros 6 meses de duración.

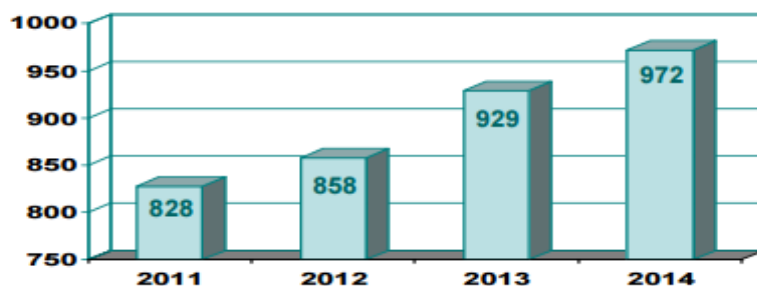
1.3.3 DATOS RELATIVOS AL NÚMERO DE ACCIONES FORMATIVAS Y PARTICIPANTES.

En el Ayuntamiento de Avilés , durante el último año se han recogido datos respecto a las personas que acuden al Servicio de Formación y Empleo municipal, la cifra ronda alrededor de 7322 personas, de las cuales el 77% son atendidas por el Programa de Acompañamiento Laboral, 5638 personas, de las cuales el 75% realizan un itinerario. Cabe destacar que del total de personas que acuden al Servicio de Formación para el Empleo del Ayto. de Avilés el 29,88% son mujeres.

En el siguiente gráfico se observa una progresión constante de las personas que continúan los itinerarios de inserción sociolaboral iniciados en años anteriores.



PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO LABORAL



Personas que continúan un itinerario iniciado con anterioridad

Gráfico 1: Personas que continúan un itinerario (2014). (Fuente: Memoria formación y Empleo del Ayto. Avilés)

Durante el último año se han llevado a cabo diferentes proyectos desde el ayuntamiento de avilés.

PROGRAMA	Total	Hombres	Mujeres
Escuelas Taller	152	108	44
Talleres de Empleo	90	83	7
Formación a demanda	536	194	342
Convenio FSC Inserta	12	6	6
Acciones Formación para el Empleo	30	25	5
Convenio Asturiana de Zinc	39	39	0
Transit	20	10	10
Coaching empleabilidad joven	30	19	11
Voluntariado por la formación	92	25	67
TOTAL	1001	509	492

Tabla 5: Total de personas participantes de diferentes programas (2014). (Fuente: Memoria Formación y Empleo del Ayto. Avilés)

En los datos expuestos se observa las diferentes acciones que se han llevado a cabo en el Ayuntamiento de Avilés, como Entidad promotora al amparo de diversos Planes y Programas, así como los usuarios que han formado parte de dicho programa.

En el desarrollo de cada programa trabaja un equipo de personas de carácter multidisciplinar, los cuales se comprometen e implican en el desarrollo de las diferentes acciones con el fin de mejorar la empleabilidad y los procesos de inclusión laboral.

1.4 COMPROMISOS DEL AYUNTAMIENTO DE AVILÉS CON LA EDUCACIÓN PERMANENTE

Las nuevas conceptualizaciones de educación permanente, que reconocen la educación como un derecho de los grupos sociales y de los individuos a lo largo de toda la vida, supone una política educativa de Estado con una doble finalidad (PRELAC, 2002):

- La educación de las nuevas generaciones.
- El enriquecimiento del nivel educativo de las generaciones de jóvenes y adultos que no han completado su escolaridad.

“El aprendizaje a lo largo de la vida va más allá de la recuperación o la nivelación de estudio. Significa ofrecer múltiples y variadas oportunidades educativas con diferentes finalidades: acceder y complementar estudios en cualquier nivel educativo, proporcionando distintas modalidades y posibilidades de ingreso o reingreso, facilitar el perfeccionamiento y la formación técnica vinculados al trabajo, la conversión laboral y la promoción profesional, incrementando los vínculos entre la educación y el mundo del trabajo. Significa también facilitar diferentes itinerarios formativos a lo largo de la vida y el establecimiento de puentes entre ellos, posibilitando que cada persona construya su propio proyecto formativo orientado a su enriquecimiento personal y profesional” (PRELAC, 2002).

El ayuntamiento de Avilés, a través de los diferentes programas formativos, ofrece una segunda oportunidad a los jóvenes que han abandonado de forma prematura el sistema educativo, sin obtener el certificado de Educación Secundaria Obligatoria, o aquellos que lo han conseguido pero por diferentes motivos no han llevado a cabo un aprendizaje de un oficio.

Desde los programas del Ayuntamiento de Avilés, se les ofrece una doble entrada de aprendizaje:

- Formación en competencias clave.
- Formación transversal.
- Formación para la adquisición de un certificado de profesionalidad.

En cuanto a la formación en Competencias Clave, se dedican a lo largo del programa 2 horas diarias a esta formación, en la que se desarrollan aspectos relacionados con:

- Matemáticas.
- Lengua.

Para poder presentarse a la adquisición del título de Educación Secundaria, el cual les dará paso para poder optar a estudios de FP1.



La competencia Matemáticas, y la Competencia en Comunicación Lingüística adquiere gran importancia a lo largo de toda las etapas educativas, ya que se considera que con ambas el alumno/a llega a desarrollarse de manera integral para poder vivir en sociedad, pudiendo comunicarse en todos los contextos de la vida cotidiana.

Por otro lado, la formación transversal, capacitando a los alumnos/as en una serie de habilidades sociales, qué desde nuestro punto de vista, creemos que es fundamental dada la situación personal de cada alumno/a.

Finalmente, los programas de formación dan la oportunidad de adquirir un oficio para insertarse en el mundo laboral, una vez finalizado el programa, y dando a su vez, la oportunidad de seguir formándose a través de los sucesivos certificados de profesionalidad, el acceso a la formación profesional reglado o incluso a procesos de certificación de competencias por otras vías no formales o informales de formación o experiencia laboral.

1.4.1 LAS ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE: MOTIVACIÓN Y FOMENTO DE HABILIDADES SOCIALES DENTRO EN EL AYUNTAMIENTO DE AVILÉS.

Es un hecho que la rapidez de los cambios sociales, económicos, culturales y tecnológicos plantea nuevas exigencias que obligan a los sistemas educativos a una renovación constante para dar respuesta a las demandas y necesidades de las personas y de las sociedades.

Por otro lado, la relación existente entre inclusión educativa y social, porque si bien la educación puede contribuir a la igualdad de oportunidades para participar en las diferentes áreas de la vida social, no es menos cierto que la educación por sí sola no puede compensar las desigualdades sociales ni eliminar las múltiples formas de exclusión y discriminación presentes en la sociedad y en los sistemas educativos (Blanco R. 2009). Como expresa Tedesco (2004) es necesaria una mínima equidad social que asegure las condiciones básicas que hacen posible el aprendizaje, o, dicho en otros términos, es necesaria una mínima equidad social para que la educación sea exitosa.

Para Díez y Huete (1997), uno de los factores que provocan mayor desigualdad es:

- **Los factores académicos** hacen referencia a una serie de elementos como pueden ser:
 - a) La capacidad de aprendizaje, entendida como una capacidad permeable a las experiencias educativas.
 - b) Los conocimientos previos.
 - c) La motivación, la cual constituye uno de los factores que genera mayor diversidad. Está en estrecha relación con la historia y los fracasos de los alumnos, y la forma de presentación de los contenidos académicos con mayor o menor lógica y funcionalidad.

El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

La motivación es uno de los aspectos que generan más diversidad hoy en día. Según Maslow (1991) que desarrolla su teoría de la motivación en una jerarquía de necesidades humanas. La escala de ésta se describe en una pirámide con cinco necesidades. En la base encontramos las necesidades fisiológicas, que son las primeras que se deben satisfacer, una vez que esta necesidad está cubierta nos vemos incitados a satisfacer las necesidades de un nivel más alto.



Imagen 1; Pirámide de Maslow (1991). (Fuente: Google).

Entendemos por “Motivación el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.” (Sexton, 1977, p.162).

González Serra (2008) aporta una serie de factores que influyen de manera directa en la motivación:

- Procesos afectivos (emociones y sentimientos)
- Las tendencias (voluntarias e impulsivas)
- Los procesos cognoscitivos (pensamiento, memoria, etc.)

El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

Los factores afectivos junto a las tendencias ocupan uno de los lugares más importantes en cuanto a la motivación. Ésta pasa a formar parte de la personalidad, entendiéndose como tal: el carácter, las capacidades cognoscitivas y el temperamento, pero las propiedades del carácter son las que ocupan en ella la función principal. (González Serra, 2008, p.53).



Existen diferentes variables que influyen en la motivación de las personas afectando de forma positiva o negativa en el aprendizaje y el rendimiento escolar. Pintrich y De Groot (1990), clasifican estas variables en:

- *El componente de expectativa:* ¿soy capaz de hacer esta tarea?, definido por el autoconcepto que tiene el niño/a de sí mismo.
- *El componente de valor:* ¿por qué hago esta tarea? , definido por las metas del aprendizaje.
- *El componente afectivo:* ¿cómo me siento al hacer esta tarea?, definido por las emociones.

El término habilidad se utiliza para indicar que la competencia social no es un rasgo de la personalidad, sino más bien un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos. Libet y Lewinsihn definen el término de habilidad como: *La capacidad para comportarse de una forma que es recompensada y de no comportarse de forma que uno sea castigado o ignorado por los demás.*” (Libet y Lewinsohn, 1973)

Por otro lado, *las estrategias de aprendizaje pueden entenderse como el conjunto organizado, consciente e intencional de lo que hace el aprendiz para lograr con eficacia un objetivo de aprendizaje en un contexto social dado* (Gargallo, B, Suárez Rorgríguez, J, & Pérez-Pérez, C).

De cara hacer un análisis más exhaustivo sobre las estrategias de aprendizaje en el programa *Joven Ocúpate*, nos vemos en la necesidad de ofrecer una clasificación de las mismas, según Gallardo, 2009:

Estrategias efectivas, de apoyo y de control	Estrategias cognitivas (relacionadas con el procesamiento de la información)
 <ul style="list-style-type: none">• Estrategias de motivación⁽¹⁾	 <ul style="list-style-type: none">• Estrategias de búsqueda, recogida y



<ul style="list-style-type: none"> • Componentes afectivos⁽²⁾ • Estrategias metacognitivas⁽³⁾ • Estrategias de control⁽⁴⁾ 	<p>selección de la información⁽¹⁾</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de procesamiento y uso de la información⁽²⁾
<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivación, valor de la tarea, persistencia en la tarea, atribuciones, autosuficiencia y expectativas, y concepción de la inteligencia como modificable. 2. Estado físico y anímico, y ansiedad. 3. Conocimiento y control. 4. Conocimiento del contexto, habilidades sociales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de fuentes y selección de información. 2. Adquisición de información, codificación y elaboración, personalización y creatividad, repetición y almacenamiento, recuperación de la información, y uso y transferencia de la información.

Tabla 6: clasificación de estrategias de aprendizaje (Gallardo, 2007) (Fuente: Elaboración propia)

Estas son las que pueden profundizar situaciones de exclusión en personas que, posean o no las competencias, no manejan adecuadamente las destrezas requeridas “a priori” por el mundo empresarial (flexibilidad, seguridad, polivalencia, responsabilidad, iniciativa...) y son rechazadas reiteradamente del mercado de trabajo, provocando una desmotivación en todos los aspectos de su vida.

BLOQUE II: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1 OBJETIVOS.

La finalidad de estos programas de nueva creación y dirigidos a jóvenes mayores de 16 años y menores de 25 años, es conseguir que se cualifiquen, y se empleen o mejorar sus posibilidades de empleabilidad; pero esencialmente que mantengan en el desarrollo del proyecto, una actitud proactiva en el aprendizaje, que le permita adquirir una serie de competencias y habilidades exigidas en el mundo laboral.

Por tanto uno de los objetivos del programa Joven Ocúpate es el desarrollo efectivo de las competencias clave como puente a la inserción laboral. Por ello el programa está enfocado a 2 áreas claramente definidas:

- **Formación:** lo que se potencia son las diferentes destrezas que se deben de tener para desempeñar de manera correcta el posterior trabajo a realizar, por ello dotaran a sus alumnos/as de una serie de contenidos que estén relacionados con el trabajo a desarrollar. También se trabajarán con los alumnos/as de las competencias clave que ayudará a potenciar las habilidades sociales a la hora de enfrentarse al mundo laboral.



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

- **Empleo:** Durante los 6 meses que dura el programa pondrán en práctica todos los contenidos formativos.

Por consiguiente creo que es necesario realizar un análisis sobre el mismo, estableciendo como objetivo *valorar la satisfacción de los usuarios en el programa Joven Ocúpate en el Ayuntamiento de Avilés*, a través de la evaluación de los siguientes objetivos específicos:

- Determinar si el programa ha contribuido al enriquecimiento de las competencias clave que son una posible entrada al mundo laboral.
- Valorar sí las estrategias de aprendizaje son una herramienta a desarrollar en futuros programas formativos.
- Asegurar la calidad de posteriores programas valorando a través de los usuarios los aspectos pedagógicos (metodología, organización, recursos...)
- Definir las fortalezas y debilidades del programa, así como propuestas de mejora en el contexto analizado, tomando como referencia para ello las valoraciones emitidas por los usuarios.
- Ofrecer al Ayuntamiento de Avilés un informe ejecutivo con las conclusiones elaboradas, así como las propuestas de mejora definidas.

2.2 METODOLOGÍA.

“En la práctica acabamos actuando como si el único conocimiento aceptable fuera el que obedece a principios metodológicos únicos” (Pérez, 1994)

La investigación que se pretende presentar está basada en una “Investigación evaluativa” para medir la satisfacción de los usuarios, por tanto cabe destacar, que entendemos por **evaluación** la actividad que nos va a permitir a través de la recogida de información (relevante, válida y fiable), emitir juicios de valor acerca de una serie de actuaciones que se han desempeñado en un momento concreto o a lo largo de una acción duradera ,más concretamente, *la evaluación es el proceso de identificar , obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados (Stufflebeam y schiklied, 1987, p.183).*

Según el ámbito en el que quieras desarrollar la investigación evaluativa, según Cabrera (1987: 113-114) se refieren:

- acerca de la implantación del programa
- relativas a la continuación, expansión o certificación del éxito del programa
- relacionadas con las modificaciones a introducir en el programa en desarrollo.



El programa Océate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

Nosotros vamos hacer referencia al “éxito del programa”, a través de la valoración de los usuarios. El trabajo del que damos cuenta en este estudio se inserta dentro del enfoque de la Calidad del Servicio, evaluando el desarrollo del programa a través de la satisfacción del alumnado que ha participado en el programa.

Para esclarecer el paradigma del que partimos vemos la necesidad de hacer una aproximación conceptual al término “paradigma”:

El término proviene del griego “para deigma”, ejemplo, modelo. El concepto fue introducido por J.S. Kuhn en el ámbito de la teoría de la ciencia, para clasificar la eterna polémica sobre lo científico.

El paradigma *“Sirve como guía para los profesionales en una disciplina porque indica cuales son los problemas y las cuestiones importantes con las que ésta se enfrenta”* (T. D. Cook, CH. S. Reichadt; *Métodos Cualitativos y Cuantitativos en investigación evaluativa*; pág. 61).

PARADIGMA CUALITATIVO	PARADIGMA CUANTITATIVO
<ul style="list-style-type: none">• Aboga por el empleo de los métodos cualitativos.• “interesado en comprender la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa”• Observación naturalista y sin control Subjetivo• Próximo a los datos; perspectiva “desde dentro”• Fundamentado en la realidad, orientado a los descubrimientos, exploratorio, expansionista, descriptivo e inductivo.• Orientado al proceso. Válido: datos “reales”, “ricos” y “profundos”.• No generalizador: estudio de casos aislados.• Holístico	<ul style="list-style-type: none">• Aboga por el empleo de los métodos cuantitativos.• “busca los hechos o causas de los fenómenos sociales, prestando escasa atención a los subjetivos de los individuos”.• Medición penetrante y controlada.• Objetivo.• Al margen de los datos; perspectiva “desde fuera”• . No fundamentado en la realidad, orientado a la comprobación, confirmatorio, reduccionista, inferencial e hipotético deductivo.• Orientado al resultado.• Fiable: datos “sólidos” y repetibles.• Generalizable: estudio de casos múltiples.• Particularista Asume una realidad



PARADIGMA CUALITATIVO	PARADIGMA CUANTITATIVO
<ul style="list-style-type: none">• Asume una realidad dinámica	estable.

Tabla 7: Paradigmas según Cook y Reichard (1986, 29)(Fuente: Elaboración propia)

A continuación creo conveniente destacar qué aún siendo el paradigma mixto el más interesante para ésta investigación, hemos decidido partir del paradigma cuantitativo, ya que el tiempo limitaba nuestra capacidad para llevar a cabo la recogida de información cualitativa, es decir, poder recabar información de forma precisa y concreta en cuanto a:

- Una observación detallada de cada uno de los sujetos.
- Realizar entrevistas abiertas con todos los sujetos.

Por lo tanto, la clasificación de la que partimos viene del **paradigma cuantitativo**, ya que el estudio es descriptivo, que según Dankhe (1986) “*Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis*”.

Por otro lado, la investigación se llevó a cabo a través de la observación basada en encuestas, ya que este ha sido el instrumento utilizado para recoger toda la información en la que se fundamenta la investigación.

El estudio puede tipificarse como:

- Preordenado: ya que seguimos de forma precisa las fases de una investigación.
- Selectivo: porque la estrategia que hemos seguido para recoger la información nos va a permitir detectar la variabilidad de satisfacción de los usuarios.
- Incluso podría llegar constituirse como de medidas repetidas, si el Ayuntamiento de Avilés una vez recibido el informe de resultados determina como útil implantar este tipo de proceso evaluativo utilizando los instrumentos y el diseño metodológico definido en este trabajo.

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población de referencia de esta investigación abarca a todos los usuarios del programa Joven Océpate que desarrolla el Ayuntamiento de Avilés en la actualidad. En concreto son 5 certificados de profesionalidad que en el presente año ha gestionado el Ayuntamiento de Avilés. A continuación, en la tabla adjunta, se detallan los Certificados de Profesionalidad gestionados por el Ayuntamiento de Avilés a través del Centro Europa, así como la muestra lograda. Las razones de esta pérdida de sujetos son fundamentalmente:

- Desmotivación por parte de los usuarios frente al programa.



El programa Ocupate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

- Absentismo reiterado por diversas causas que se desconocen.

Los usuarios que forman los distintos grupos del programa son un colectivo en riesgo de exclusión social, por diferentes motivos :

- Minorías étnicas (Gitanos).
- Baja cualificación académica.
- Parados de larga duración.
- Jóvenes.
- Discapacitados.

<i>Certificados de Profesionalidad Programa OCUPATE (Ayto. Avilés 2015/16)</i>	<i>Población Total de cada Certificado</i>	<i>Muestra Lograda</i>	<i>Porcentaje</i>
Jardinería	8	6	75%
Carpintería	8	7	90%
Limpieza	8	7	90%
Grabación de datos	8	4	50%
Actividades deportivas	8	5	60%
TOTAL	40	29	72,5%

Tabla 8: Certificados de profesionalidad Ayuntamiento de Avilés (Fuente: Elaboración propia)

Del mismo modo cabe destacar que no se tendrán en cuenta las valoraciones de los usuarios que no rellenen al menos el 80% del cuestionario administrado.

2.4 FASES DEL ESTUDIO.

A continuación se expone las fases del estudio para llevar a cabo la investigación: fase de documentación, diseño de la investigación, trabajo de campo, análisis de resultados y conclusiones.

Fases de la investigación según Rodríguez, Gil y García (1996) son:

- Fase preparatoria.
- Aplicación instrumentos, recogida información.
- Fase analítica.
- Fase informativa



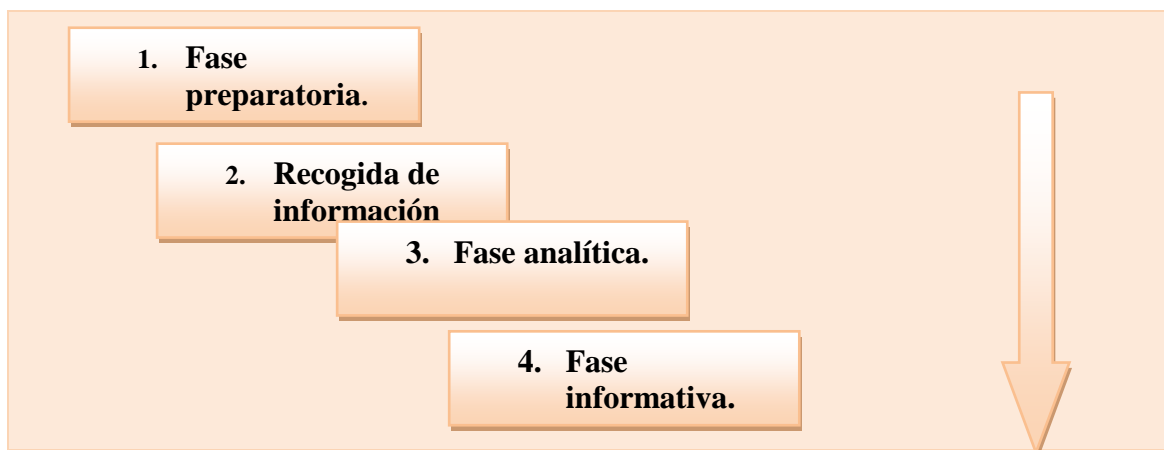


Tabla 9; Fases de la investigación Rodríguez, Gil y García (1996), (Fuente: elaboración propia)

1. Fase de preparación:

- Revisión bibliográfica y redacción.

2. Recogida de información:

- Seleccionar la metodología de investigación.
- Determinar población y muestra.
- Seleccionar el instrumento de trabajo.
- Diseño y elaboración de la encuesta.

3. Fase analítica:

- Vaciado de la información.
- Establecer categorías, ordenar y tratar los datos recabados.
- Descripción de los resultados.
- Interpretación los resultados en relación al marco teórico.

4. Fase de información.

- Conclusiones.
- Elaboración de un informe ejecutivo sobre aspectos a mejorar

FASES Y LA TEMPORALIZACIÓN.

- **Fase de preparación:**

-Revisión bibliográfica y redacción → 10 de Enero al 28 de Febrero.

- **Recogida de información:**

- **Seleccionar la metodología de investigación**
- **Determinar población y muestras** Finales de Febrero al
- **Seleccionar el instrumento de trabajo** 23 de Marzo.
- **Diseño y elaboración de la encuesta**

• **Fase analítica:**

- Vaciado de la información.
- Establecer categorías, ordenar y tratar los datos recabados. 24 de Marzo
- Descripción de los resultados. Al 10 de Abril
- Interpretación los resultados en relación al marco teórico.

• **Fase de información:**

-**Conclusiones (Propuestas de mejora)→ del 10 de Abril al 16 de Abril.**

-**Elaboración de un informe ejecutivo sobre aspectos a mejorar.**

Tabla 10: Temporalización de la Investigación. (Fuente: Elaboración propia)

2.5 INSTRUMENTOS.

Como se ha ido mencionado a lo largo del trabajo, el objetivo del mismo es “*evaluar la satisfacción de los usuarios en el programa Joven Océpate*”, así como utilizar la misma como fuente de información para elaborar propuestas de mejora.

Para ello se llevó a cabo la elaboración de un **cuestionario** el cual nos permitirá recoger de forma organizada, las preguntas sobre el objetivo de la encuesta (Rojas & Pérez, 1998). **El cuestionario elaborado Es estructurado** ya que el tipo de formato en el que se presento establecía preguntas con posibles respuestas. A su vez **monotemático**, ya que la información que se trató de recoger implicaba una sola temática (la satisfacción de los usuarios en el programa) dividida en varios categorías; organización, metodología- clima de trabajo, recursos humanos - materiales, y estrategias de aprendizaje.

La idea de usar la encuesta como instrumento para recoger toda la información es debido a que nos aporta información estandarizada, resulta más fácil comparar e interpretar las respuestas y es un ahorro del tiempo ya que nos permite acceder a todas las personas (Padilla, González y Pelez, 1998).

A continuación se muestra un cuadro que recoge todas las variables del cuestionario:



<i>INFORMACIÓN</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>ITEMS</i>	<i>ESCALA DE VALORACIÓN</i>
CUANTITATIVA	• Organización	1-5	Escala de valoración tipo Lickert 1-10. Del 1-2 : muy negativo. Del 3 al 5: negativo. Del 6 al 8: positivo. Del 9 al 10: muy positivo.
	• Metodología y clima de trabajo.	6-15	
	• Recursos humanos y materiales.	16-21	
	• Estrategias de aprendizaje.	22-29	
	• Otras	30-32	
	• Valoración global	33	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Edad. • Sexo. • Discapacidad. • Estudios. • Trabajo (especialidad) 	AUTOCLASIFICACIÓN.	

Tabla 11: Variables del cuestionario. (Fuente: Elaboración propia)

Todo material utilizado para la evaluación, tiene una serie de inconvenientes; las respuestas en la mayoría de los casos no son 100% fiables, la elaboración debe ser minuciosa y correcta ya que puede dar a error de interpretación si está mal redactado (Padilla y Pelez, 1998), es por eso que se debe de llevar a cabo una elaboración rigurosa siguiendo unas recomendaciones (Rojas y Pérez, 1998)

- Definición del objetivo de la encuesta.
- Contexto de la encuesta.
- Los recurso de la encuesta.



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

- Diseño de la encuesta.
- La elaboración final del cuestionario.

BLOQUE III: ANÁLISIS DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

A continuación pasamos a describir los datos recabados en el proceso de aplicación del instrumento elaborado (Anexo I). Del mismo modo y anexo a este trabajo (Anexo II) se facilitan las frecuencias y porcentajes de las categorías e ítems del instrumento de forma que puedan quedar a disposición del lector. En primer se describen las variables de clasificación para pasar posteriormente a describir las principales dimensiones valoradas en el instrumento.

3.1 VARIABLES DE CLASIFICACIÓN.

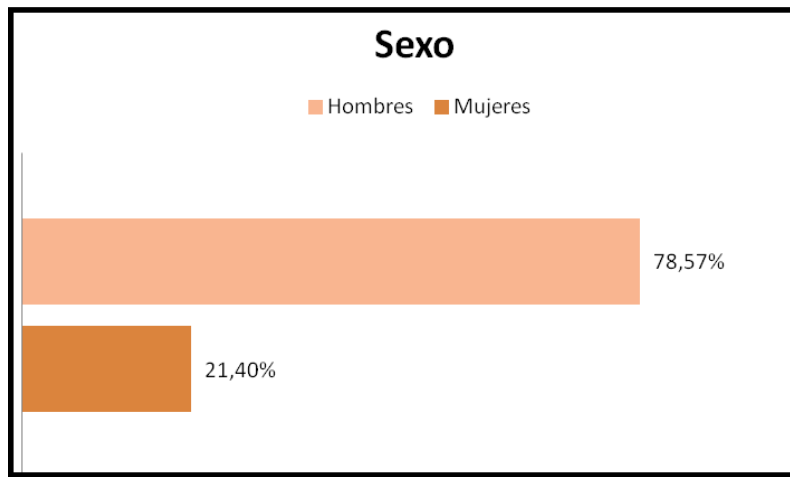
Para desarrollar este apartado, primero vamos a realizar un estudio descriptivo sobre las variables de los usuarios.

3.1.1. Según SEXO, DISCAPACIDAD y EDAD.

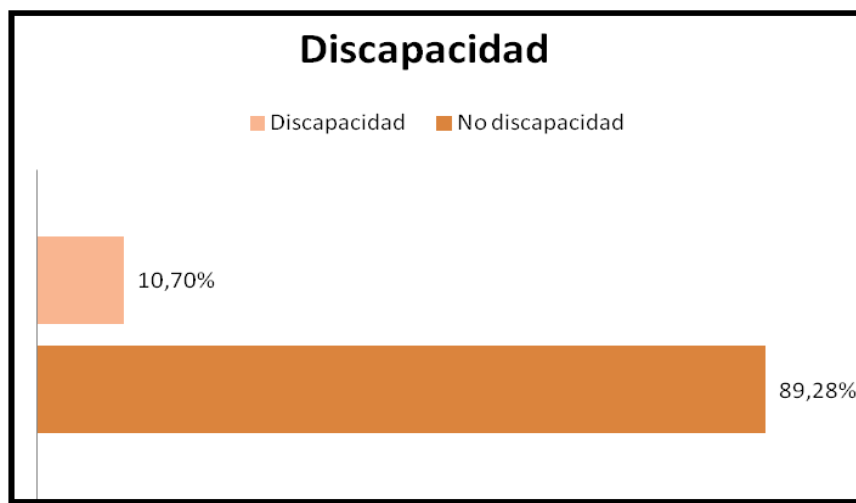
Centrándonos en la variable sexo 21,40% (n=8) fueron mujeres y un 78,57 % (n=20) hombres. De todos ellos, solo el 10,70% (n=3) tiene discapacidad. Un 71% de los alumnos encuestados (n=22) están en el sector de menores de 25 años, mientras que los mayores de 25 años pero menores de 30 ocupan un porcentaje significativamente menor (28% - n=6). Los datos aportan un distribución acorde con los objetivos del programa ya que para poder participar en el proyecto es necesario inscribirse previamente en el fichero de Garantía Juvenil, el cual solo admite a aquellos jóvenes menores de 30 años que no estén trabajando ni formándose.

En relación a la variable estudios, al tratarse de un programa dirigido a jóvenes con dificultades de acceso al mercado laboral, encontramos que el 65% solamente tiene estudios primarios y únicamente un 25% estudios secundarios (n= 10) y FP I (10% - n=1). Destacar que ninguno de los alumnos encuestados posee un título de FP II.

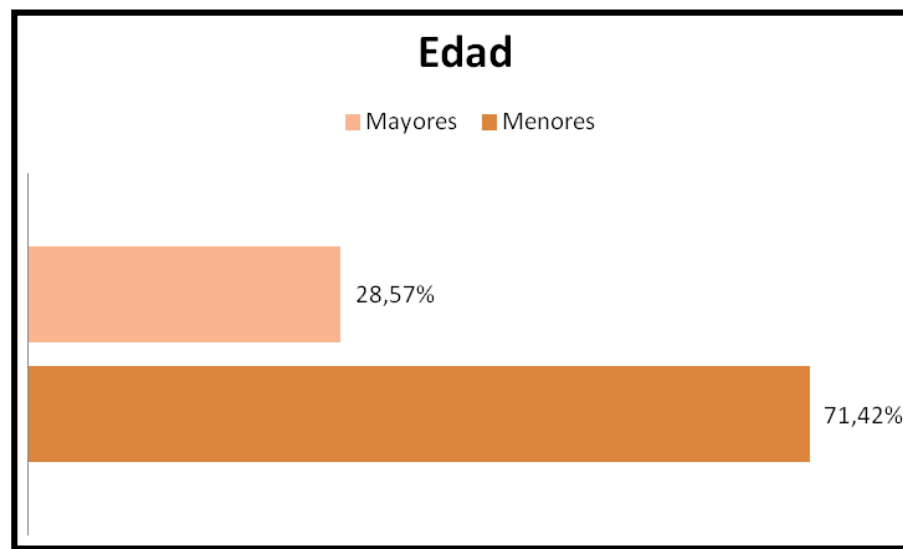




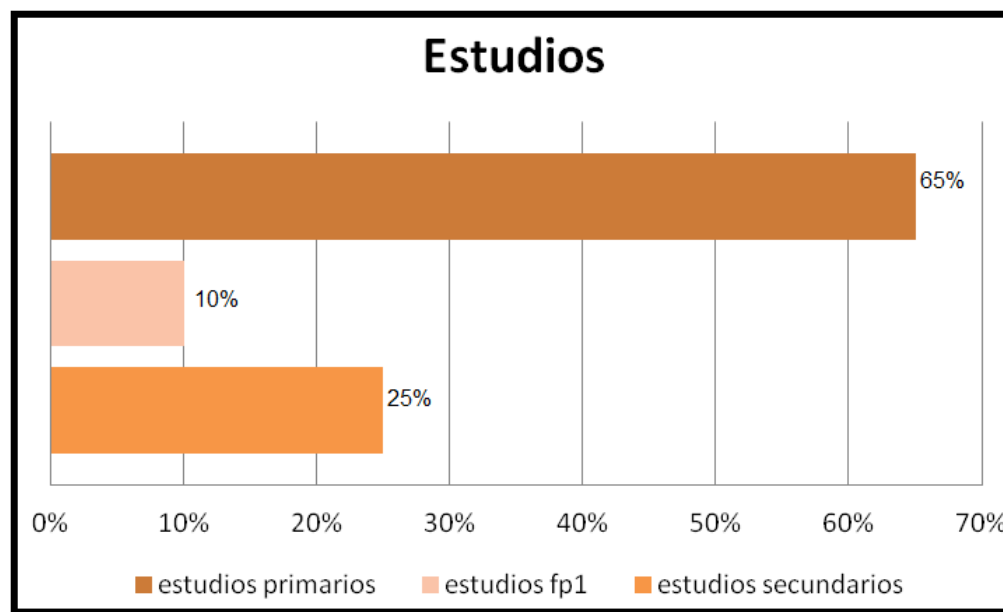
Gráfica 2: Variable sexo. (Fuente: Elaboración propia)



Gráfica 3: Variable discapacidad. (Fuente: Elaboración propia)



Gráfica 4: Variable edad. (Fuente: Elaboración propia)

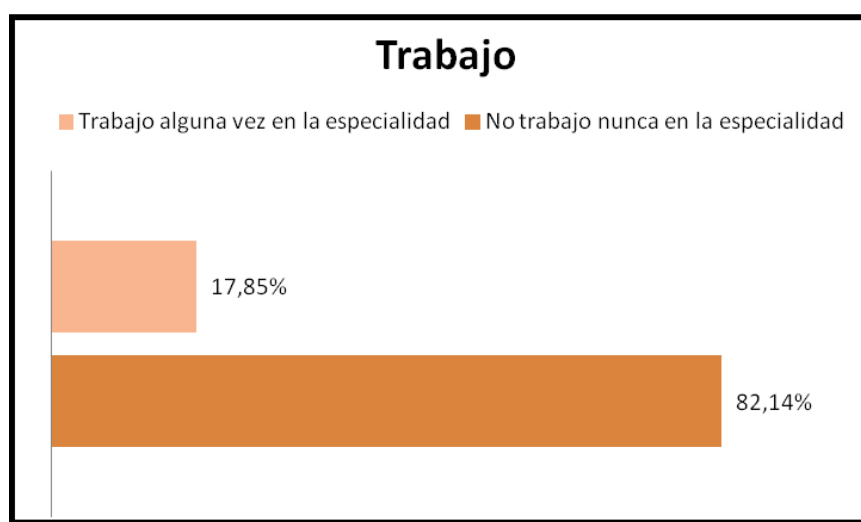


Gráfica 5: Variable estudios. (Fuente: Elaboración propia)

PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

3.1.2. ¿Has trabajado alguna vez en ésta especialidad (la del certificado)?

En cuanto a la pregunta de “¿alguna vez has trabajado en ésta especialidad (del certificado)?” Solo el 18% (n=4) afirma haber trabajado anteriormente en este campo (limpieza, grabación de datos, carpintería, jardinería o actividades deportivas). Mientras que el 82% (n= 24) nunca ha trabajado en este campo.



Gráfica 6: Variable trabajo. (Fuente: Elaboración propia)

3.1.3. “¿El programa ha tenido un carácter relevante para ti?”

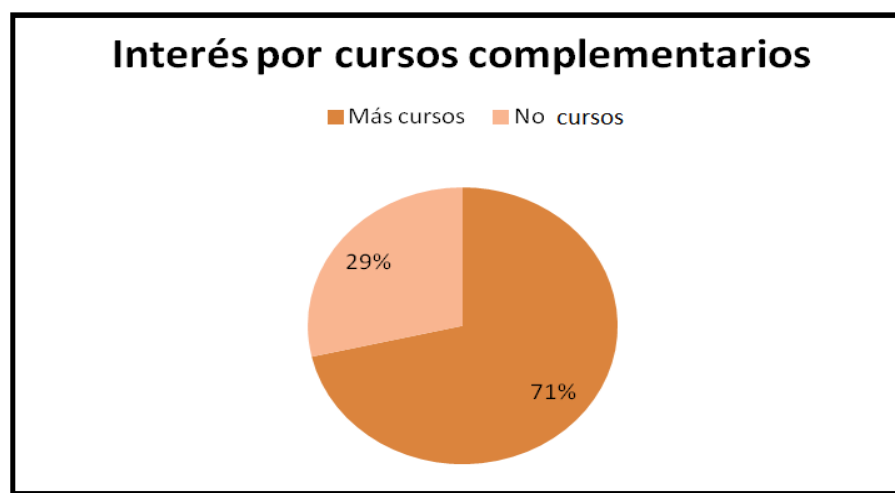
Acerca de la pregunta “¿El programa ha tenido un carácter relevante para ti?” el 82% (n=23) apunta que el programa ha tenido un carácter importante para él, mientras que el 18% (n=5) no le ha suscitado el interés que debiera.



Gráfica 7: Importancia del programa. (Fuente: Elaboración propia)

3.1.4. “Durante el desarrollo del programa, ¿te ha suscitado interés por desarrollar algún curso complementario al certificado que vas a obtener?”

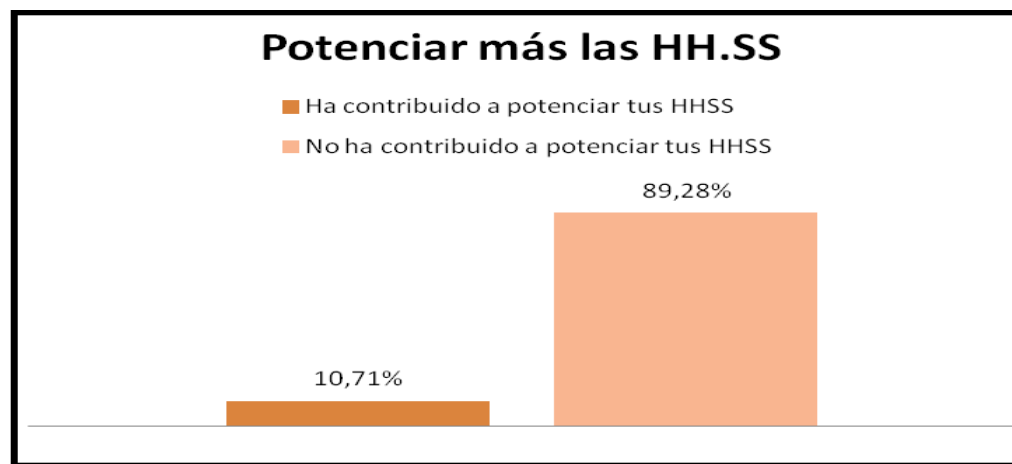
Esta pregunta va íntimamente ligada a la anterior, ya que preguntamos sí el haber realizado el programa le ha motivado lo suficiente para querer hacer más cursos relacionados con la temática, la respuestas se observan acordes a la respuesta anterior, encontrándonos que un 71% (n=20) de alumnos/as afirma haber querido realizar más cursos relacionados con la temática, mientras que, nuevamente, el 29% (n= 8) afirma no haber tenido esa motivación por realizar más cursos durante el proceso de formación. Un dato importante que nos puede ir indicando la satisfacción del propio programa.



Gráfica 8: Interés por otros cursos. (Fuente: Elaboración propia)

3.1.5. “¿Consideras que esta formación ha contribuido a potenciar tus habilidades sociales?”

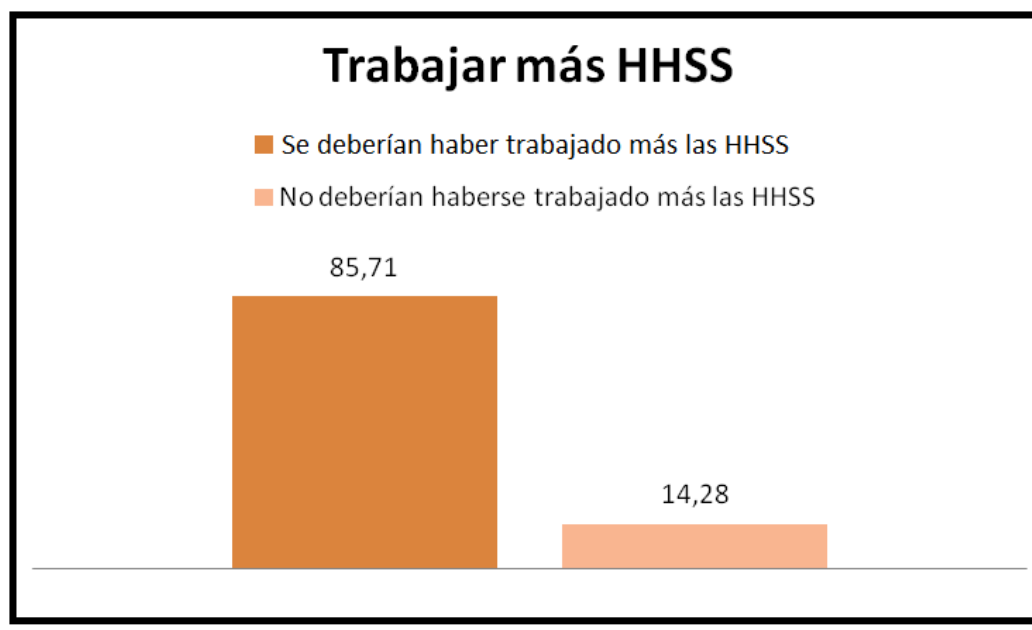
En cuanto a ésta pregunta, relacionada con las habilidades sociales, el 10,71% (n=3) responden que si ha contribuido a potenciar sus habilidades sociales, mientras que el 89,28% (n=25) dicen que no.



Gráfica 9: Potenciar HHSS. (Fuente: Elaboración propia)

3.1.6. “¿Crees que se deberían haber trabajado más las habilidades sociales?”

El 86% (n=24) verifica que si, mientras que el 15% (n=4) dice que no deberían trabajarse más las habilidades sociales.

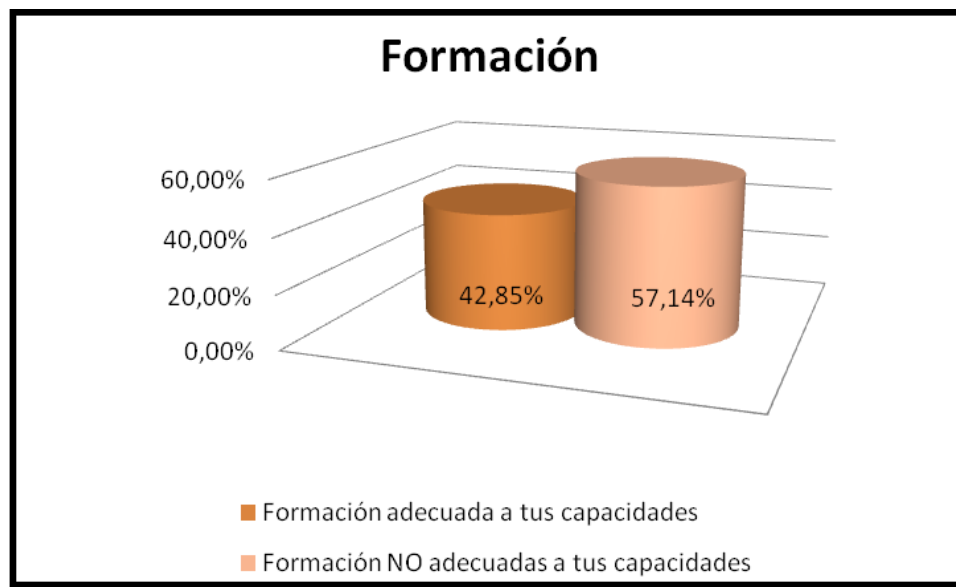


Gráfica 10: Trabajar más las HHSS (Fuente: Elaboración propia)

3.1.7. “¿Crees que la formación ha sido adecuada a tus capacidades?”

El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la formación se les pregunta si creen que ha sido adecuada a sus capacidades, el 57,14% (n=16) dice que no se ajustó a sus capacidades, mientras que el 42,28% (n=14) dice que sí.



Gráfica 11: formación (Fuente: Elaboración propia)

3.1.8. “Organización”.

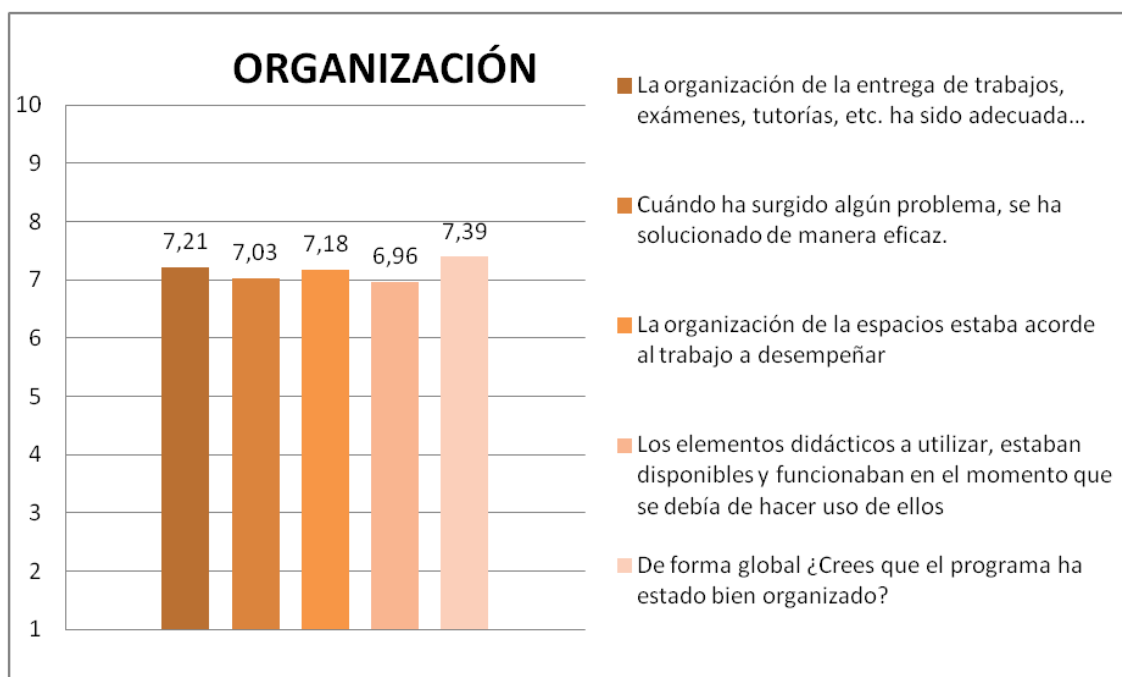
En este apartado se muestran los resultados obtenidos del análisis de la información recabada. Para su exposición hemos seguido la estructura establecida en el cuestionario.

En cuanto a los datos que se han obtenido en el bloque de **Organización**, podemos observar que los participantes han valorado las distintas preguntas que se hacían en una escala de 1 a 10, otorgando a esta categoría un media total de **7,39** (n=28), cuya desviación típica es de **2,5** lo que nos está indicando que existe una gran heterogeneidad en los datos, es decir existe un bajo nivel de acuerdo entre los participantes del programa. Veamos a continuación los demás datos de manera independiente.

Como se puede observar en la gráfica nº12, la variable mejor valorada se refiere a *la organización de entrega de trabajos* con una media de 7,21, y con una desviación típica de 2.

Asimismo, *la organización de los espacios estaba acorde al trabajo a desempeña*, con una media de 7,18 y una desviación típica de 2,6. Por el contrario, las variables “*los materiales didácticos a utilizar , estaban disponibles y funcionaban..*” y “*cuando ha surgido algún problema se ha solucionado de manera eficaz*” alcanzan puntuaciones medias, 6,96 y desviación típica 2,6 y 6,79 de media y, la desviación típica 2,8.

En todos los ítems observamos unas desviaciones típicas superiores a 1, lo que nos está indicando que las opiniones de los sujetos son poco homogéneas.



Gráfica 12: Organización. (Fuente: Elaboración propia)

3.1.9. “Metdología y Clima de trabajo”.

Respecto a la **Metodología y clima de trabajo** los usuarios han otorgado a esta categoría una valoración media de **7,235** y una desviación típica de **2,3**. De nuevo ocurre lo mismo que en el anterior gráfico, por lo que pdemos concluir que existen casos en los que la metdología expuesta y el clima de trabajo no ha sido del adecuado para todos los usuarios.

Como podemos observar, aunque la valoración global de la media es buena, llama la atención que el ítem que hace referencia a “*Los contenidos no eran acordes con el nivel que teníamos*” con una media de **5,5** y con una desviación típica de **2,6** obtenga una media significativamente inferior a los otros ítems, lo que hace es interferir en la media general de la dimensión. Esto significa que se deberán tomar medidas en cuanto a la formación de los monitores, debiendo ajustarse a los conocimientos previos de los alumnos/as, para garantizar una acción formativa de calidad.

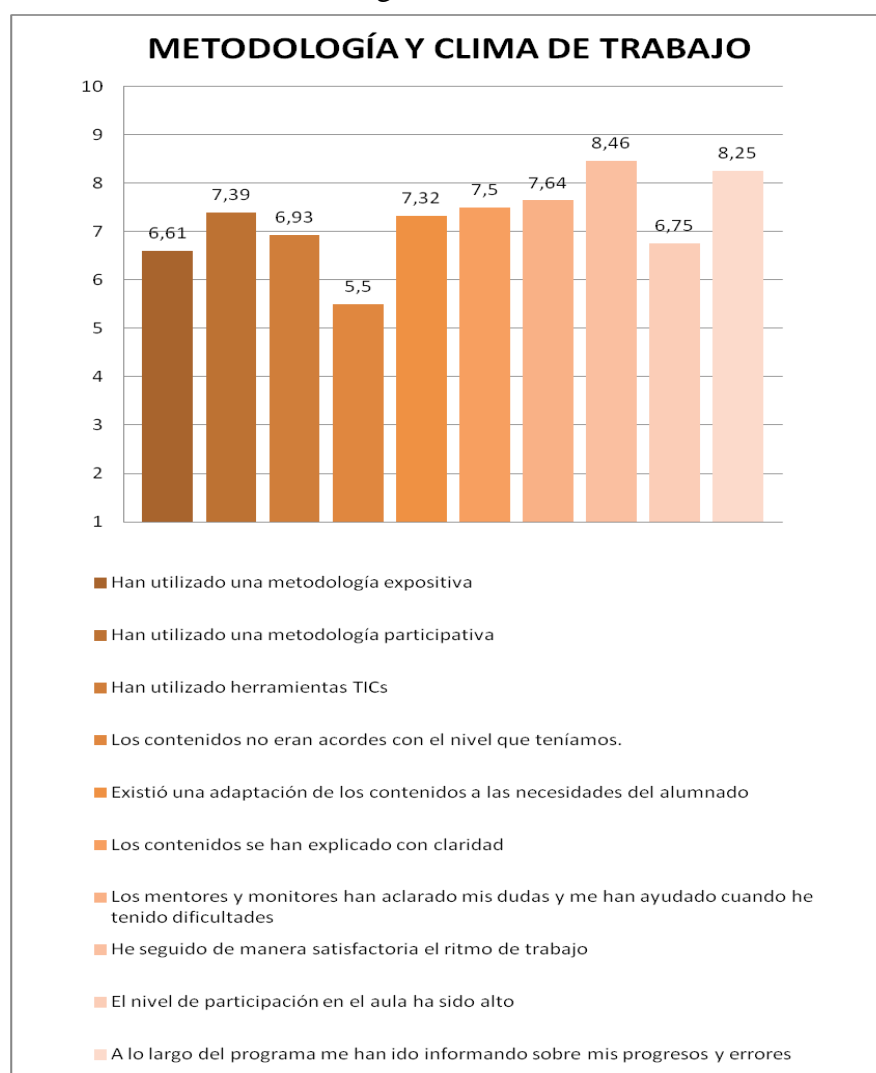
En cuando a los ítems “*Han utilizado metodología participativa*” obtiene una media de **7,39**, desviación típica de **2,4** y “*Han utilizado herramientas TICs*” con una media de

El programa Océpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

6,93 y con una desviación típica de 2, adquieren gran importancia en este bloque, ya que una eficaz puesta en práctica de las mismas, suscitará interés en los participantes.

Sin embargo, vemos que aún utilizando una metodología participativa, el uso de herramientas TICs no ha sido un elemento fundamental a la hora de trabajar en el aula, por eso, podemos deducir que la media de *participación en el aula* haya sido inferior a lo esperado 6,75 y con una desviación típica de 2,4, lo que nos está indicando que hubo gente que ha participado mucho, otros solo un poco y gente que no participó.

Sin embargo la retroalimentación adquiere un papel importante, ya que se le otorga una media de 8,25 con una desviación típica de 1,7 “*Me han informado de los progresos y errores a lo largo del programa*”. Esta desviación típica es ligeramente inferior que el resto de las desviaciones que hemos ido analizando, pudiendo afirmar que los datos en este caso se están acercando a la homogeneidad.



Gráfica13: Metodología y clima de trabajo. (Fuente: Elaboración propia)

3.1.10. “Recursos y Materiales”.



El programa Océpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

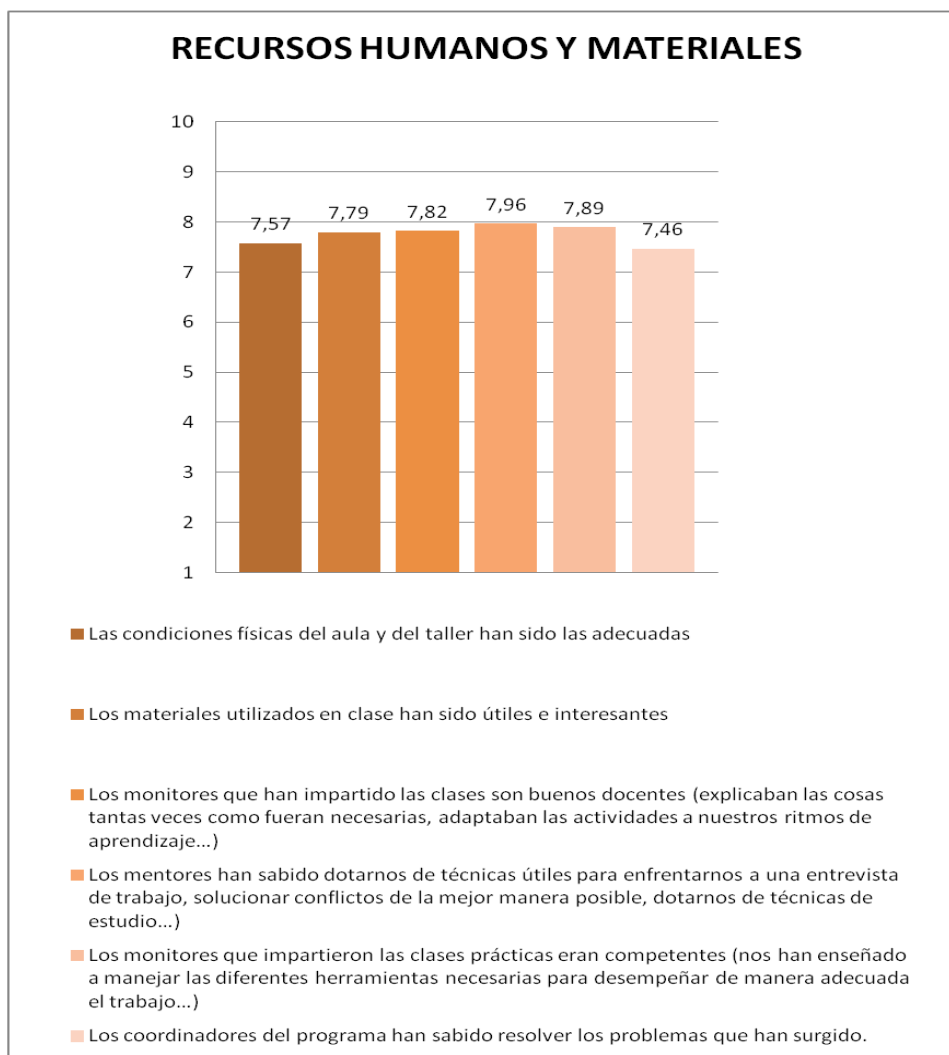
Por otro lado, los “**Recursos Humanos y Materiales**” obtienen una valoración media global de **7,74**, con una desviación típica de **2,1**. En esta categoría aunque las medias de los diferentes ítems que componen la dimensión analizada son parecidas, las desviaciones típicas nos indican cuestiones relevantes sobre las diferentes variables, como podemos observar en la siguiente tabla:

RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	MEDIAS	DESVIACIÓN
Las condiciones físicas del aula y del taller han sido las adecuadas.	7,6	1,8
Los materiales utilizados en clase han sido útiles e interesantes.	7,8	1,9
Los monitores que han impartido las clases son buenos docentes	7,8	2,3
Los mentores han sabido dotarnos de técnicas útiles para enfrentarnos a una entrevista de trabajo.	8	1,9
Los monitores que impartieron las prácticas eran competentes.	7,9	2,5
Los coordinadores del programa han sabido resolver los problemas que han surgido.	7,5	2,9
Valoración total	7,8	2,1

Tabla 12: Recursos Humanos y materiales (Medias y desviaciones típicas). (Fuente: Elaboración propia)

Se observa que las medias obtenidas en ésta dimensión no baja de 7, pudiendo deducir que la satisfacción en general es buena, aunque si nos fijamos en las desviaciones típicas pasa lo mismo que en los anteriores ítems donde los datos eran poco representativos ya que en general estaban muy dispersos, es decir podemos percibir cierta diferencia de opiniones a tenor de los datos de dispersión.





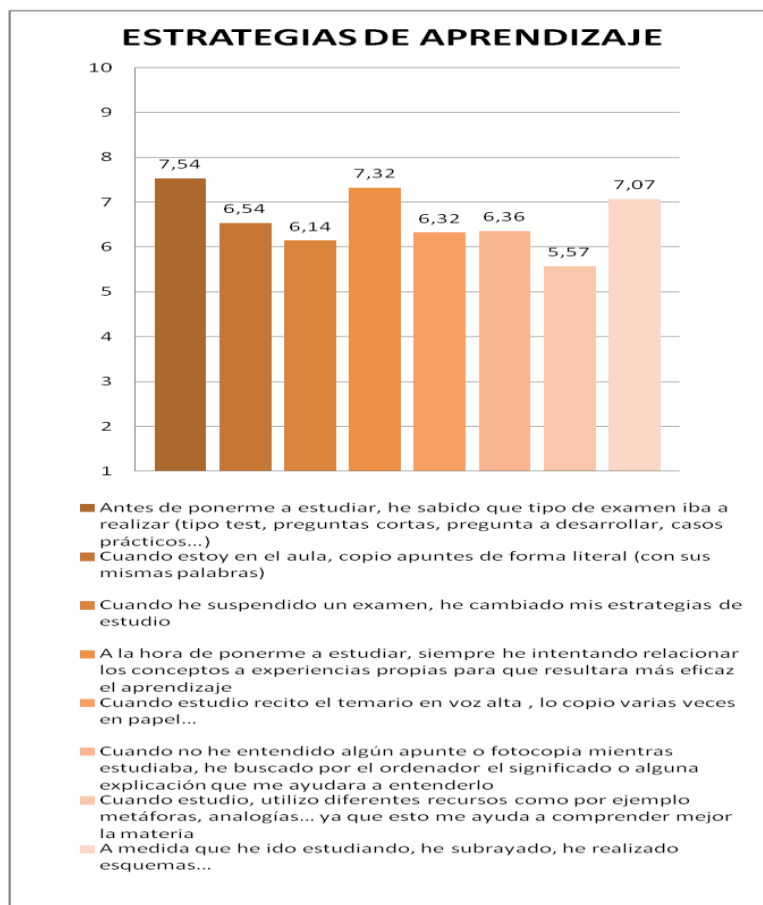
Gráfica 14: Recursos Humanos y materiales. (Fuente: Elaboración propia)

3.1.11. “Estrategias de Aprendizaje”.

La siguiente dimensión a describir son las **Estrategias de Aprendizaje**, que aunque no está unido a la valoración de la satisfacción de los usuarios, consideramos que nos puede ayudar a tener una idea sobre cómo se puede configurar un modelo de enseñanza eficaz en este tipo de programas de formación. Esta categoría nos permite aportar algo de luz con el objetivo de orientar a los formadores, monitores y promotores del programa acerca de técnicas que se deberían potenciar, utilizando como referente de base para ello las reflexiones y clasificaciones en la literatura existente (San Fabián, J.L., Belver, J.L. y Álvarez, C., 2014).

Primeramente, observamos que el ítem con menor puntuación es “*Cuando estudio, utilizo diferentes recursos como por ejemplo metáforas, analogías... ya que esto me ayuda a comprender mejor la materia*” con una media de **5,57** y una desviación típica de **3**. Podemos deducir que dado al bajo nivel educativo de los participantes en el Programa analizado, las capacidades que poseen no son las esperadas a la edad

cronológica, debido a esto, es necesario trabajarlo de manera progresiva a través de las clases, en las que se imparten competencias clave, las cuales vienen implícitas en el programa.



Gráfica 15: Estrategias de Aprendizaje. (Fuente: Elaboración propia)

El segundo ítem con menor puntuación es “*Cuando he suspendido un examen, he cambiado mis estrategias de estudio*” **6,14** con una desviación típica de **3**, la media otorgada está relacionada con el ítem anteriormente mencionado, ya que el poco desarrollo de la competencia “aprender a aprender” hace que los usuarios no tengan la capacidad de manejar diferentes estrategias.

Los siguientes ítems, relacionados con las estrategias más comúnmente conocidas van adquiriendo progresivamente mayor valoración media, pero si nos fijamos en las desviaciones típicas nos indican que existen muchos valores alejados de los valores centrales afectando a la media, ofreciéndonos información relativa a qué aún habiendo usuarios que manejan diferentes estrategias nos encontramos con otros usuarios que no hacen uso de las mismas. A continuación observamos los siguientes matices:

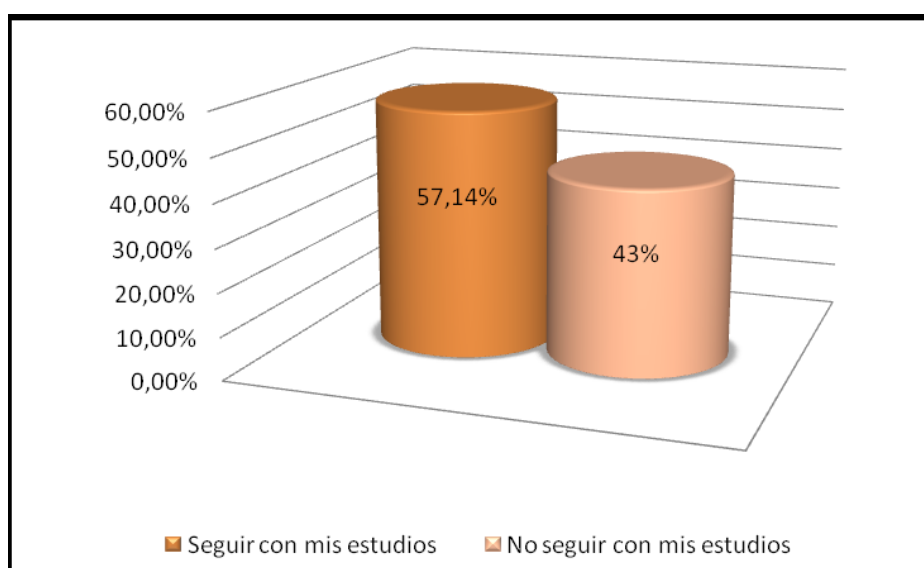
- “*Cuando estudio recito el temario en voz alta, lo copio varias veces en papel...*” una media de **6,32** y una desviación típica de **2,8**.
- “*Cuando no he entendido algún apunte o fotocopia mientras estudiaba, he buscado por el ordenador el significado o alguna explicación que me ayudara a entenderlo*”, alcanza una valoración media de **6,36** y una desviación típica de

3.2. Estos datos nos indican que hay usuarios que utilizan el ordenador como un recurso estratégico para llevar a cabo el proceso de aprendizaje, mientras que otros usuarios no hacen uso de ellas.

- “*Cuando estoy en el aula, copio apuntes de forma literal*”, alcanza una valoración media de **6,54** y una desviación típica de **2,8**. Sucede por tanto lo mismo que en el anterior ítem, mientras que algunos usuarios copian de forma literal, otros en cambio no hacen uso de esta estrategia.
- “*A medida que estudio, subrayo, hago esquemas*”, obtiene una valoración media de **7,07** y una desviación típica de **3**, se observan por lo tanto niveles de desacuerdo notablemente significativos.
- “*Cuando estudio, relaciono los contenidos con experiencias propia*”, alcanza una valoración media de **7,32** y una desviación típica de **2**.
- “*Antes de ponerme a estudiar, sé qué tipo de examen voy a realizar*”, obtiene una valoración media de **7,54** y una desviación típica de **2,4**.

En relación a la pregunta que hace referencia a las decisiones o perspectivas a desarrollar una vez finalizado el programa (“*Después de terminar el programa me he planteado*”), se observan las siguientes cuestiones sobre las diferentes opciones planteadas en el instrumento de recogida de información:

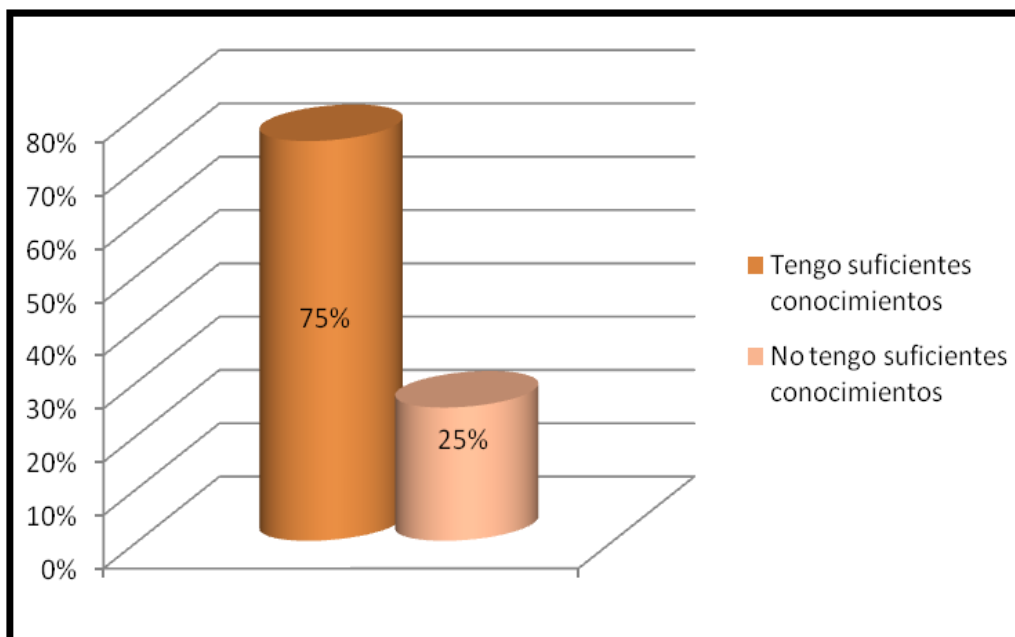
- “***Seguir con mis estudios ya que considero que es una buena oportunidad para seguir formándome en este campo***”. El 57,14% (n=16) de los usuarios contestan que sí creen que es una buena oportunidad para seguir estudiando, mientras que el 43% (n=12) cree que no.



Gráfica 16: Continuar estudios. (Fuente: Elaboración propia)

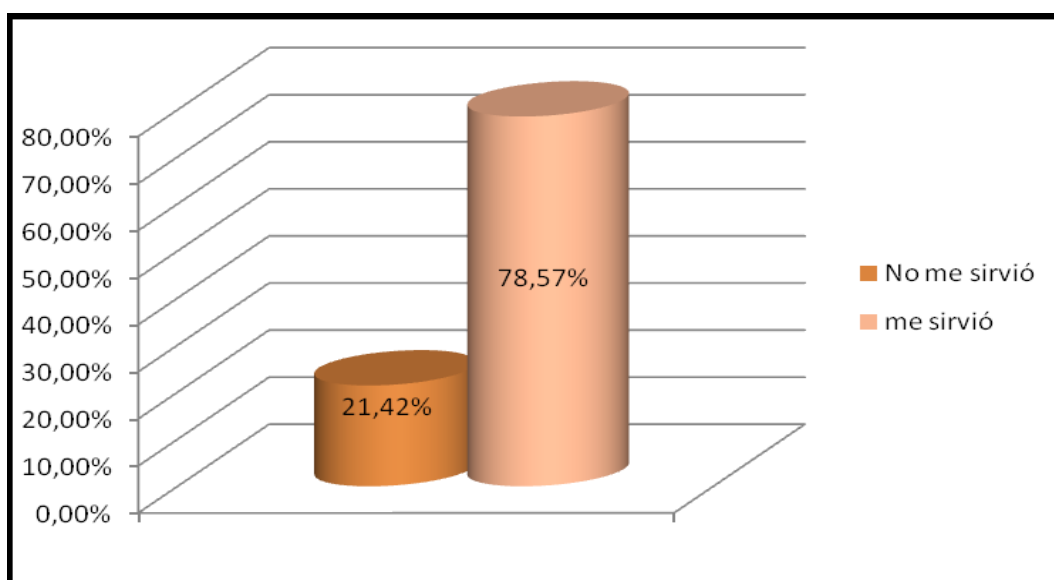
El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

- **“Creo que después de formar parte de este programa ya tengo suficientes conocimientos para comenzar a buscar trabajo”.** El 75% (n=20) piensa que ya tiene suficientes conocimientos, mientras que el 25% (n=8) opina que no.



Gráfica 17: Conocimientos. (Fuente: Elaboración propia)

- **“Me he dado cuenta que esto no me ha servido para nada, así que buscaré trabajo de cualquier cosa”.** El 78,57% (n=21) de los usuarios dicen que les ha servido, mientras que el 21,42% (n=7) dicen que NO les ha servido.

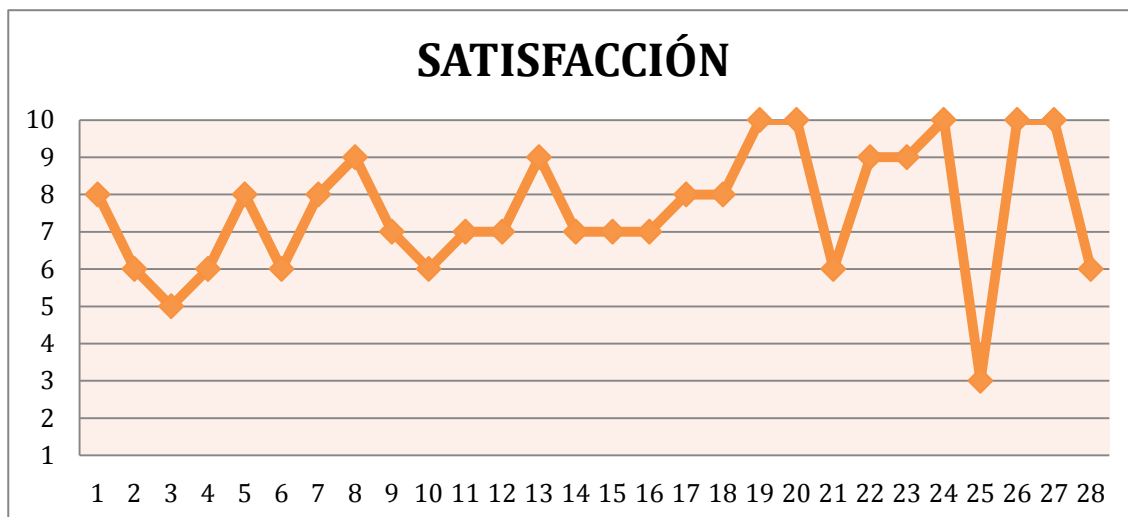


Gráfica 18: ¿Me ha servido para algo? (Fuente: Elaboración propia)

A continuación se presenta la satisfacción global emitida por cada uno de los usuarios participantes en el estudio (Gráfico 19). La media en general obtenida es de 7 puntos,

El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

con una desviación típica de 2, que no se aleja de la realidad mostrada a lo largo de la investigación. Lo que *nos permite afirmar que la satisfacción con el programa es de notable*, aunque hay que destacar que la poca homogeneidad y su variabilidad entre los diferentes ítems, se debería intentar analizar en mayor profundidad en posteriores procesos de análisis.



Gráfica 19: Satisfacción general (Fuente: Elaboración propia)

3.1.2 ANALISIS DIFERENCIALES

Una vez analizado los datos de manera independiente, creemos necesario establecer una análisis diferencial del conjunto de los datos.

En la tabla que aparece a continuación (Tabla nº13) establecemos una comparación de las medias otorgadas a las dimensiones de organización, metodología, y recursos humanos y materiales por sexo. En cuanto a la “*Organización*” percibimos una mayor satisfacción por parte de los hombres con una media de **7,47** mientras que las mujeres difieren en 0,74, obteniendo una media de **6,73**.

Por otro lado la “*Metodología y Clima*” así como materiales y recursos obtienen la misma media. Las medias totales observadas por sexo, **difieren entre ellas en 0,57**. Con lo que la diferencia entre ambas es poco significativa.

	SEXO	
	Hombre	Mujer
Organización	7,47	6,73
Metodología y Clima	7	7

El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

Recursos Humanos y Materiales	8	8
TOTAL	7,6	7,03

Tabla 13: Análisis diferencial bloques-variable sexo .(Fuente: Elaboración propia)

En la tabla nº14, analizamos las diferencias observadas en función de la edad de los participantes. En cuanto a la “*Organización*” podemos percibir una diferenciación de 1,63, por lo que la opinión en cuanto a la organización por edades es diferente, obteniendo en los menores de 25 años una media de 7,5 puntos, mientras que en los mayores de 25 una media de 5,87 puntos.

Si analizamos la dimensión de “*Metodología y Clima*”, obtenemos una media equiparada en ambas edades. Con una puntuación media de 7.

La media obtenida en cuanto a los recursos materiales, los menores de 25 años obtienen una media de 8, mientras que los mayores de 25, una media de 7.

Finalmente las medias totales difieren entre ellas **en 0,94**, por lo que podemos afirmar que existen diferencias a tener en cuenta entre los diferentes tramos de edad analizados.

	EDAD	
	Menores de 25	Mayores de 25 y menores de 30
Organización	7.5	5,87
Metodología y Clima	7	7
Recursos Humanos y Materiales	8	7
TOTALES	7,56	6,62

Tabla 14: Análisis diferencial bloques-variable edad .(Fuente: Elaboración propia)

En cuanto a la siguiente tabla (nº15) se presentan las diferencias existentes según el nivel de estudios de los participantes. Si nos fijamos en las medias totales ya se observan que las diferencias existentes son significativas **de 0,99** entre los alumnos/as que tienen solamente estudios primarios de aquellos que tienen estudios de secundaria. Asimismo, existe una diferencia a tener en cuenta (**0,6 puntos**) entre los alumnos con estudios de primaria con respecto a los que tienen un FPI. En contraposición los



El programa Océpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

alumnos que tienen estudios de secundaria no se percibe una diferencia significativa (0,39) con respecto a los que tienen FPI.

	ESTUDIOS		
	Primaria	Secundaria	FP I
Organización	7,53	6,49	6,9
Metodología y Clima	8	7	7
Recursos Humanos y Materiales	8	7	8
TOTALES	7,69	6,7	7,09

Tabla 15: Análisis diferencial bloques-variable estudios .(Fuente: Elaboración propia)

Por otro lado, si observamos los datos recogidos en la tabla nº16, acerca de la preguntas ¿Has trabajado alguna vez en la especialidad?, se encuentran notables diferencias significativas. En cuanto a la dimensión “Organización” la diferencia es muy significativa, con una **diferencia de 1,87** puntos. En cuanto a los “Recursos Humanos”, vuelven a existir diferencias, ya que los alumnos que nunca han trabajado obtienen una puntuación media de 8, mientras que los que ya han trabajado obtienen una media de 9. Finalmente las valoraciones totales obtenidas **difieren entre ellas de 1,1**.

	<i>¿Has trabajado alguna vez en ésta especialidad (la del certificado)?</i>	
	SI	NO
Organización	8,75	6,88
Metodología y Clima	7	7
Recursos Humanos y Materiales	9	8
TOTALES	7,2	8,3

Tabla 16: Análisis diferencial bloques-variable “trabajaron en la especialidad” .(Fuente: Elaboración propia)



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la pregunta relacionada con la importancia del programa (tabla nº 17), se observan diferencias notables, en la primera dimensión “Organización”, los alumnos/as para los que el programa ha sido relevante emiten una valoración media de 7,72, frente a los alumnos/as que consideran que el programa no ha sido relevante para ellos, con una media de 4,5. En cuanto a la “Metodología” y los “Recursos” se obtienen puntuaciones que se traducen en una valoración media de las dimensiones analizadas notablemente diferentes (**2,16 puntos de diferencia**).

	<i>¿El programa ha tenido un carácter relevante para ti?</i>	
	SI	NO
Organización	7,72	4,5
Metodología y Clima	8	6
Recursos Humanos y Materiales	8	6
TOTALES	7,74	5,58

Tabla 17: Análisis diferencial bloques-variable relevancia del programa.(Fuente: Elaboración propia)

A continuación queremos analizar el uso de las diferentes estrategias según la variable sexo (tabla nº 18) y según la variable estudios (tabla nº 19). Como hemos comentando en el anterior apartado (análisis de los datos), las estrategias de aprendizaje son poco usadas por los alumnos/as del programa, por lo que nos vemos en la necesidad de ofrecer un análisis más exhaustivo de la misma.

Si nos fijamos en los datos presentados en la tabla nº 18, vemos que la estrategia menos usada por las mujeres es “*Cuando estudio, utilizo diferentes recursos como por ejemplo metáforas, analogías... ya que esto me ayuda a comprender mejor la materia*” con una media de 4, sin embargo los hombres, si hacen uso de la misma, ya que obtiene una media de 6.

La siguiente estrategia menos usada por las mujeres es “*Cuando estudio recito el temario en voz alta , lo copio varias veces en papel...*” con una media de 5, sin embargo los hombres obtienen una media de 7, lo cual nos está indicando que éstos usan esta estrategia de manera más asidua.



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

Sin embargo, comprobamos que una de las estrategias usada por ambos sexos es “cuando he suspendido un examen, he cambiado mis estrategias de estudio”, aunque la media otorgada es de 6 en ambos casos.

La estrategia más usada por las mujeres es “A la hora de ponerme a estudiar, siempre he intentado relacionar los conceptos a experiencias propias para que resultara más eficaz el aprendizaje” con una media de 8.

ESTRATEGIAS	SEXO	
	HOMBRE	MUJER
Cuando estoy en el aula, copio apuntes de forma literal (con sus mismas palabras) ADAPTATIVA	7	6
Cuando he suspendido un examen, he cambiado mis estrategias de estudio. ADAPTATIVA	6	6
A la hora de ponerme a estudiar, siempre he intentado relacionar los conceptos a experiencias propias para que resultara más eficaz el aprendizaje. ELABORACIÓN.	7	8
Cuando estudio recito el temario en voz alta , lo copio varias veces en papel...REPETICIÓN	7	5
Cuando no he entendido algún apunte o fotocopia mientras estudiaba, he buscado por el ordenador el significado o alguna explicación que me ayudara a entenderlo. PROACTIVA.	7	6
Cuando estudio, utilizo diferentes recursos como por ejemplo metáforas, analogías... ya que esto me ayuda a comprender mejor la materia. ELABORACIÓN.	6	4
A medida que he ido estudiando, he subrayado, he realizado esquemas...PROACTIVA.	7	7

Tabla 18: Análisis diferencial estrategias-variable sexo .(Fuente: Elaboración propia)



El programa Océate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

A continuación se ofrece una tabla (tabla nº 19) con las estrategias más usadas por cada sexo. Vemos que las estrategias más usadas por las Mujeres son las “*Proactivas*”, y las menos usadas las de “*Repetición*”, mientras que los Hombres hacen mayor uso de las “*Adaptativas*”, y de “*Repetición*”, siendo las menos usadas las de “*Elaboración*” y las “*Proactivas*”.

	<i>SEXO</i>	
	HOMBRE	MUJER
ADAPTATIVAS	8	6
ELABORACIÓN	6,3	5,06
PROACTIVA	6,94	6,12
REPETICIÓN	7	5

Tabla 19: Estrategias .(Fuente: Elaboración propia)

Finalmente, analizando el uso de estrategias según los estudios que se tienen (tabla nº20), Observamos que los alumnos con baja cualificación (estudios de primaria y secundaria) las estrategias más usadas son las “*Adaptativas y Proactivas*”, mientras que los alumnos que tienen un FPI, hacen uso más asiduo de estrategias “*Proactivas, de Elaboración y Repetición*”.

ESTRATEGIAS	<i>ESTUDIOS</i>		
	PRIMARIOS	SECUNDARIA	FPI
Cuando estoy en el aula, copio apuntes de forma literal (con sus mismas palabras) (adaptativa)	7	8	7
Cuando he suspendido un examen, he cambiado mis estrategias de estudio (adaptativa)	7	5	5
A la hora de ponerme a estudiar, siempre he intentando relacionar los conceptos a experiencias propias para que resultara más eficaz el aprendizaje (elaboración)	6	6	6
Cuando estudio recito el temario en voz alta, lo copio varias veces en papel...(repetición)	6	6	8



El programa Océpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

ESTRATEGIAS	ESTUDIOS		
	PRIMARIOS	SECUNDARIA	FPI
Cuando no he entendido algún apunte o fotocopia mientras estudiaba, he buscado por el ordenador el significado o alguna explicación que me ayudara a entenderlo (Proactiva)	7	6	8
Cuando estudio, utilizo diferentes recursos como por ejemplo metáforas, analogías... ya que esto me ayuda a comprender mejor la materia (Elaboración)	6	4	8
A medida que he ido estudiando, he subrayado, he realizado esquemas...(Proactiva)	7	7	8

Tabla 20: Análisis diferencial estrategias-estudios .(Fuente: Elaboración propia)

En definitiva, para concluir con este apartado haré un repaso de los datos expuestos.

En cuanto a la satisfacción medida por **sexo**, concluimos que los hombres están mas satisfechos que las mujeres, posteriormente, observamos que los alumno/as **menores de 25 años** están más satisfechos que los mayores, con una diferencia a tener en cuenta de (0,94) entre sus medias.

En cuanto al **nivel educativo**, nos encontramos que los alumnos/as con un bajo nivel educativo son los que mas satisfechos están con el programa.

Por otro lado, los usuarios que **alguna vez han trabajado** en la especialidad, se encuentran menos satisfechos que los que ya han trabajado.

Finalmente, en cuanto a las **estrategias**, cabe concluir este apartado haciendo una pequeña referencia a cerca de algunas investigaciones sobre el uso de Estrategias de Aprendizaje en Hombres y Mujeres.

Oxford y Nyikos (1989) a través de una investigación encontraron que las mujeres utilizaban la conversación para obtener información más frecuentemente que los hombres. Posteriormente, se demostraron que las mujeres empleaban las estrategias de memorización, metacognitivas, afectivas y sociales más frecuentemente que los hombres. Sin embargo, en contraste a ambos, Wharton (2000) halló que los hombres usaban las estrategias más frecuentemente que las mujeres. Finalmente se ha señalado que las mujeres tienden a utilizar más frecuentemente las estrategias que los hombres y las utilizan de forma global. Sin embargo cabe destacar que el uso de estrategias por



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

parte de los hombres y de las mujeres no es lineal y se admiten diferencias, en éste caso, quizás dependa del nivel educativo de los alumnos/as.



4. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORAS.

Todas las dimensiones que hemos estudiado son importantes para poder establecer la satisfacción de los usuarios, y en definitiva la percepción sobre la calidad del programa. Paso a desarrollar las propuestas de mejora en relación a las diferentes dimensiones analizadas.

La Dimensión de “Organización” obtiene una puntuación media de **7,39** puntos, pero basándonos en el conjunto de datos obtenidos (frecuencia, medias y desviaciones típicas) de cada ítem, observamos que las áreas que con más urgencia necesitan de una mejora son:

- Los materiales didácticos a utilizar, estaban disponibles y funcionaban.. (6,96)
- Cuando ha surgido algún problema se ha solucionado de manera eficaz. (6,79)

Por tanto, consideramos que sería prioritario desarrollar las siguientes actuaciones:

- *Revisión constante de los materiales didácticos*, así como la *inversión en nuevos materiales* que ofrezcan un rendimiento óptimo durante su uso.
- Establecer un *cronograma*, a nivel de alumnado, resto de monitores y mentores, así como al personal de coordinación, dónde se establezcan entrega de trabajos, exámenes, horario de reuniones y tutorías... así como un “*Plan de Acción Tutorial*” dónde se recogan las áreas prioritarias a trabajar con los alumnos/as en relación a la resolución de conflictos.
- En cuanto a los *espacios*, antes de llevar a cabo el programa, certificar que todo lo que se necesite para desempeñar la función docente esté en plenas condiciones de uso. (clase de ordenadores, taller de carpintería...).

En cuanto a la dimensión de “Metodología y clima de trabajo” obtiene una puntuación media de **7,23** puntos, pero basándonos en el conjunto de datos obtenidos (frecuencia, medias y desviaciones típicas) de cada ítem observamos consideramos que las áreas que con más urgencia necesitan una mejora son:

- Los contenidos no eran acordes con el nivel que teníamos, con una media de 5,5.
- Han utilizado herramientas TICs, con una media de 6,39.
- Participación en el aula, con una media de 6,75.



Por tanto, consideramos pertinente actuar sobre los siguientes aspectos:

- Proponemos el “*diseño de un instrumento para la evaluación inicial*” (conocimientos previos), de tal forma que los contenidos aportados a lo largo del programa estén acordes con las capacidades de los alumnos/as.
- “*Potenciar el uso de las Tics*” a través de diferentes actividades relacionadas con la temática a impartir.
- “*Promover la participación a través de un cambio en la metodología de enseñanza*”, basándonos en metodologías de investigación, en el que el propio alumno sea participe de su propio aprendizaje.

En cuanto a la dimensión de “**Recursos humanos y materiales**” obtiene una puntuación media de **7,8** puntos, pero basándonos en el conjunto de datos obtenidos (frecuencia, medias y desviaciones típicas) de cada ítem observamos que las áreas que necesitan mejorar

- Los coordinadores del programa han sabido resolver los problemas que han surgido. Con una media de 7,5 puntos y una desviación de 2,9
- Los mentores han sabido dotarnos de técnicas útiles para enfrentarnos a una entrevista de trabajo. Con una media de 7,8 puntos y una desviación típica de 2,3.

Ambas desviaciones nos están indicando que hay valores muy heterogéneos, es por eso que los ítems a mejorar aun teniendo unas medias altas sean estos dos. Por lo tanto consideramos necesario:

- Una “*mayor comunicación entre mentores, monitores y coordinadores del programa, estableciendo reuniones semanales*” y la elaboración de actas que dejen constancia de las decisiones y reflexiones acometidas en dichas reuniones..
- Incluir en las “*programaciones técnicas y estrategias sobre búsqueda activa de empleo*”, así como afrontar una entrevista de trabajo con éxito, desarrollando, la marca personal en las diferentes sesiones la marca personal de cada alumno/a.
- La zona en la que se daba formación a los alumnos/as de cada uno de los talleres estaba localizado en antiguos Bomberos. Es una zona donde no tiene *accesibilidad a personas con discapacidad motórica*, por lo que no se deberían habilitar zonas donde se rompa el principio de igualdad y equidad.

El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

- ***Duración del programa***, ya que 6 meses consideramos que no pueden adquirir todas las competencias que en su momento no fueron capaces alcanzar, como es la competencia social y cívica que es primordial para poder vivir acorde en sociedad. Tenemos que tener en cuenta que estamos trabajando con un colectivo problemático, muchos de ellos con problemas de comportamientos disruptivos, ya sea por drogadicción, problemas familiares... es por ello que estos programas deben llevarse a cabo con duraciones mínimas de 1 año.

En cuanto a la dimensión de las ***“Estrategias de Aprendizaje”*** y las ***“Habilidades Sociales”***, que obteníamos unas medias con unas diferencias significativas entre la variedad de usuarios, proponemos las siguientes aspectos a trabajar en futuros programas:

- ***Cambio e innovación de las prácticas*** de enseñanza y el aprendizaje, actuando especialmente en los factores que las afectan e inciden en ellas.
- ***Impulsar acuerdos*** para desarrollar en todas las actividades de enseñanza y aprendizaje estrategias participativas que inciten a los alumnos y alumnas a plantear y resolver dudas y evidencien la funcionalidad de los aprendizajes.
- ***Desarrollar estrategias compartidas por el equipo docente*** que impulsen la motivación hacia el objeto de aprendizaje mediante el debate y negociación de objetivos, contenidos y criterios de evaluación.
- ***Realización de entrevistas personales con cada uno de los alumnos/as para detectar los problemas individuales y poder adaptar los contenidos al mismo***, como también poder llevar a cabo un plan de actuación individual de mejora de la persona.
- ***Trabajar de forma individual y conjunta las diferentes técnicas de aprendizaje diariamente***, para que desarrollen la competencia aprender a aprender, asimismo adquieran unos hábitos de estudio.

Las habilidades sociales es uno de los elementos que menos puntuación se le ha otorgado por parte de los usuarios, es decir, que sobre las preguntas que se han planteado, los usuarios hacen referencia a:

- Deberían haberse trabajado más las Habilidades sociales.
- No han influido en los usuarios.

Por lo tanto, creemos conveniente plantear propuestas de mejora en relación a este aspecto:

- Potenciar la transmisión de los valores de tolerancia y cooperación.



El programa Océpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

- Sensibilización de violencia.
- Establecer un plan de actuación donde se recojan actividades a llevar a cabo a lo largo del programa de manera transversal.

4.1 OTRAS PROPUESTAS DE MEJORA SOBRE EL PROPIO PROCESO DE INVESTIGACIÓN.

- Proceder a analizar la *fiabilidad y validez métrica* del instrumento implementado, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y análisis factoriales. El objetivo será poder determinar, tras al menos dos procesos de aplicación, la consistencia interna del instrumento (Alfa de Cronbach) y la validez del constructo (análisis de componentes principales con rotación varimax) de forma que se pueda detectar que dimensiones de las representadas en el instrumento tienen mayor peso en la explicación de los niveles de satisfacción.
- Ampliar el tamaño de la muestra intentando abarcar otros programas de formación para el empleo en el Ayto. de Avilés.
- Diversificar las técnicas e instrumentos de recogida de información y caminar hacia una metodología mixta, aprovechando de esta forma los matices y aspectos positivos que cada uno de estos paradigmas de investigación nos ofrece.
- Trabajar para que los procesos de análisis de la satisfacción de usuarios planificados de forma sistemática sean percibidos por la entidad promotora (Ayto. Avilés) como fuente de mejora de los programas, y puedan asentarse en el tiempo, tras la devolución del permitente informe ejecutivo de la investigación. De esta forma podría diseñarse una investigación de medidas repetidas, si el Ayuntamiento de Avilés una vez recibido el informe de resultados determina como útil implantar este tipo de proceso evaluativo utilizando los instrumentos y el diseño metodológico definido en este trabajo.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

AUTORES

- BLANCO, J. M. A. (2004). *Introducción a la investigación en ciencias sociales. En Cooperación al desarrollo y bienestar social* (pp. 87-115). Eikasía Ediciones.
- BISQUERRA, R. (2003). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Revista de Investigación Educativa.
- CABRERA, F. (1987) *Investigación evaluativa en la educación en VARIOS, Técnicas de evaluación y seguimiento de programas en Formación Profesional*, Largo Caballero, Madrid, 97-136.
- COOK T.D. y REICHARDT, CH. S.(1986) “*Métodos Cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*”; Ediciones Morata S.A., Madrid.
- GALLARDO, R y OTROS (2007): *Actitudes ante el aprendizaje y rendimiento académico en los estudiantes universitarios*. Revista Iberoamericana de Educación, 42(1), 11-11.
- GONZÁLEZ SERRA, D. J. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- LIBET, J. y LEWINSOHN, P.M.(1973) *El concepto de habilidades sociales con especial referencia al comportamiento de las personas deprimidas*. Diario de consultoría y psicología clínica.40, 304-312.
- MARTÍNEZ MEDIANO, C. (1996). *Evaluación de programas educativos. Investigación evaluativa. Modelo de evaluación de programas*. Madrid: UNED.
- MASLOW, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos
- MERINO, J. V. (2005). *La educación fuera del sistema educativo*. En A. Monclús (coord.): *Las perspectivas de la educación actual*. Salamanca: Tempora.
- DE MIGUEL DÍAZ, M., SAN FABIAN MAROTO, J.L., BELVER DOMÍNGUEZ, J.L., ARGUELLES, M.C. (2011). *Evaluación de la satisfacción de los participantes en la formación profesional para el empleo*. *Relieve*.v.17,n.1,art.3.
- DELORS, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Madrid: Santillana/Ediciones UNESCO.
- DÍEZ ALVAREZ, A. y HUETE ANTÓN, S. (1997). *Educación en la diversidad*. *Educación Hoy*, 60, 15-17.
- DE MIGUEL, M. (2000). *Evaluación de Programas Sociales*. Revista de Investigación Educativa, 18, 2, 289-317



El programa Ocúbate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

- OXFORD, R., y NYIKOS, M. (1989). “*Variables que influyen en la elección de estrategias de aprendizaje de los estudiantes universitarios*” . The Modern Language Journal, 73, 291- 300.
- PADILLA GARCIA, JL, GONZALEZ GÓMEZ, A & PELAEZ MENÉNDEZ. C (1998). *Elaboración del cuestionario. En: Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos*. Madrid: Síntesis
- PEREZ,SERRANO,G (1994). “*Investigación cualitativa: Retos e Interrogantes*”; Editorial la Muralla S.A., Madrid,
- PINTRICH,P.R & DE GROOT, E.U (1990). *Motivational and self-regulated learning components of classroom performance*. Journal of Educational Psychology, 82, 33-40.
- RODRÍGUEZ GÓMEZ, G., GIL FLORES, J. y GARCÍA JIMÉNEZ, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga. Ediciones Aljibe
- SAN FABIAN MAROTO, J.L., BELVER DOMÍNGUEZ, J.L. y ÁLVAREZ ÁLVAREZ, C.. (2014). ¿Nuevas Estrategias y Enfoques de aprendizaje en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior? *REDU - Revista de Docencia Universitaria*, 12 (4), 249-280.
- SEXTON, W. P. (1977). *Teorías de la organización*. México: Editorial Trillas.
- TEDESCO, J.C., (2008). *Educación y Sociedad Justa, Conferencia dictada durante el lanzamiento del Centro de Políticas Comparadas de Educación de la Universidad Diego Portales*, el día 11 de noviembre de 2008, Santiago de Chile.
- ROJAS, AJ, FERNÁNDEZ, J y PÉREZ, C. (Eds.) (1998). *Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos*. Madrid: Síntesis
- WHARTON, G. (2000). “El uso de estrategias de aprendizaje de idioma de estudiantes de lenguas extranjeras en singapur”, en *Language Learning*, 50, pp. 203- 243.

PÁGINAS WEB

- Ayuntamiento de Avilés (2014). Avilés Acuerda. Recuperado de www.ayuntamientodeaviles.com (Archivo Documental Centro Europa).
- Información sobre la investigación evaluativa. <http://es.slideshare.net/JESUSARMANDOHARO/investigacion-evaluativa>
- Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)



TESIS DOCTORALES

- BELVER, J.L.(2006) La evaluación de la formación ocupacional. Diseño y aplicación de un modelo para la autoevaluación de centros. Tesis Doctoral Universidad de Oviedo.

REFERENCIAS LEGISLATIVAS

- Ministerio de Educación Cultura y Deporte, Informe Pisa. (2015)
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Recomendación del Consejo sobre Garantía Juvenil.(2013)
- Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe, PRELAC. (2002)
- RD 4/2013 de 22 de Febrero de Medidas de Apoyo al Emprendedor y de estímulo del crecimiento de la creación de Empleo.



ANEXOS



ANEXO I:

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON EL PROGRAMA JOVEN OCÚPATE.

Soy alumna del Master de Intervención e Investigación Socioeducativa de la Universidad de Oviedo. En la fase final de mi proceso formativo estoy desarrollando un trabajo de investigación que se va a constituir como mi Trabajo Fin de Master y cuyo objetivo central es “*recabar información sobre los niveles de satisfacción de los usuarios con las acciones formativas del programa OCÚPATE*”. La información recabada tendrá un carácter anónimo y el tratamiento de la misma será confidencial. Por estos motivos les solicito su colaboración y les agradecería enormemente que dedicarán 10 minutos a cumplimentar este Cuestionario.

INSTRUCCIONES:

- Lea cuidadosamente las preguntas que se le formulan.
- Si tuviera dudas sobre alguna pregunta solicite aclaración, el objetivo es *No* dejar preguntas sin responder.
- Este cuestionario es de carácter *individual y anónimo*.
- La *información recabada será tratada confidencialmente*.
- Seleccione la alternativa que considere necesaria o marque con una X la respuesta correcta.



Variables de clasificación

SEXO	HOMBRE		MUJER	
EDAD	MENOR DE 25			
	MAYOR O IGUAL A 25 Y MENOR DE 30			
ESTUDIOS	ESTUDIOS PRIMARIOS			
	EDUCACIÓN SECUNDARIA			
	FP I			
	FP II			
DISCAPACIDAD	SÍ		NO	
TRABAJASTE EN LA ESPECIALIDAD			SI	NO
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD AL QUE OPTAS				
CARPINTERÍA				
JARDINERÍA				
LIMPIEZA				
ACTIVIDADES DEPORTIVAS				
GRABACIÓN DE DATOS				

	SÍ	NO
¿Habías trabajado con anterioridad en la especialidad que has aprendido?		
Durante el desarrollo del programa, ¿te ha suscitado interés por desarrollar algún curso complementario al certificado que vas a obtener?		
La decisión de formar parte de este programa, ¿ha tenido un carácter relevante para ti?		
<p>En el caso de que el programa no haya sido relevante indica por qué:</p> <p>a. Creo que el curso no se ajustó a mis necesidades.</p> <p>b. Creo que la forma de plantearlo, no ha suscitado el interés.</p> <p>c. Creo que debería haber durado más tiempo.</p> <p>d. Todo lo anterior.</p> <p>e. Otro.-----</p>		

	SÍ	NO
¿Consideras que esta formación ha contribuido a potenciar tus habilidades?		
¿Crees que la formación ha sido adecuada a tus capacidades?		
¿Crees que se deberían haber trabajado más las habilidades sociales?		

En una escala del 1 al 10, el 1 indica que estás muy en desacuerdo (que la valoración es Muy Negativa) mientras que el número 10 indica que estás muy de acuerdo (que la valoración es Muy Positiva), es una escala que marca la satisfacción de manera progresiva.

ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Muy Negativo/a	Negativo/a			Positivo/a			Muy Positivo/a		
La organización de la entrega de trabajos, exámenes, tutorías, etc. ha sido adecuada...										
Cuándo ha surgido algún problema, se ha solucionado de manera eficaz.										
La organización de la espacios estaba acorde al trabajo a desempeñar										
Los elementos didácticos a utilizar, estaban disponibles y funcionaban en el momento que se debía de hacer uso de ellos										
De <i>forma global</i> ¿Crees que el programa ha estado bien organizado?										

METODOLOGÍA Y CLIMA DE TRABAJO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Muy Negativo/a	Negativo/a			Positivo/a			Muy Positivo/a		
Han utilizado una metodología expositiva en todo momento y eso no me ha dado pie a poder participar de la manera activa que hubiera querido.										
Han utilizado una metodología participativa , eso ha hecho que tuviera interés por la materia.										
Han utilizado herramientas TICs (ordenadores, videos, tablets...) eso ha hecho que las clases fueran más entretenidas.										
Los contenidos no eran acordes con el nivel que teníamos.										
Existió una adaptación de los contenidos a las necesidades del alumnado										

METODOLOGÍA Y CLIMA DE TRABAJO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Muy Negativo/a	Negativo/a			Positivo/a			Muy Positivo/a		
Los contenidos se han explicado con claridad										
Los mentores y monitores han aclarado mis dudas y me han ayudado cuando he tenido dificultades										
He seguido de manera satisfactoria el ritmo de trabajo										
El nivel de participación en el aula ha sido alto										
A lo largo del programa me han ido informando sobre mis progresos y errores										

RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Muy Negativo/a	Negativo/a			Positivo/a			Muy Positivo/a		
Las condiciones físicas del aula y del taller han sido las adecuadas										
Los materiales utilizados en clase han sido útiles e interesantes										
Los monitores que han impartido las clases son buenos docentes (explicaban las cosas tantas veces como fueran necesarias, adaptaban las actividades a nuestros ritmos de aprendizaje...)										
Los mentores han sabido dotarnos de técnicas útiles para enfrentarnos a una entrevista de trabajo, solucionar conflictos de la mejor manera posible, dotarnos de técnicas de estudio...)										
Los monitores que impartieron las clases prácticas eran competentes (nos han enseñado a manejar las diferentes herramientas necesarias para desempeñar de manera adecuada el trabajo...)										
Los coordinadores del programa han sabido resolver los problemas que han surgido.										

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Muy Negativo/a	Negativo/a			Positivo/a			Muy Positivo/a		
Antes de ponerme a estudiar, he sabido que tipo de examen iba a realizar (tipo test, preguntas cortas, pregunta a desarrollar, casos prácticos...)										
Cuando estoy en el aula, copio apuntes de forma literal (con sus mismas palabras)										
Cuando he suspendido un examen, he cambiado mis estrategias de estudio										
A la hora de ponerme a estudiar, siempre he intentado relacionar los conceptos a experiencias propias para que resultara más eficaz el aprendizaje										
Cuando estudio recito el temario en voz alta , lo copio varias veces en papel...										
Cuando no he entendido algún apunte o fotocopia mientras estudiaba, he buscado por el ordenador el significado o alguna explicación que me ayudara a entenderlo										
Cuando estudio, utilizo diferentes recursos como por ejemplo metáforas, analogías... ya que esto me ayuda a comprender mejor la materia										
A medida que he ido estudiando, he subrayado, he realizado esquemas...										

OTRAS: Después de terminar el programa me he planteado...	SI	NO
Seguir con mis estudios, ya que considero que es una buena oportunidad para seguir formándome en este campo.		
Creo que después de formado parte de este programa ya tengo suficientes conocimientos para comenzar a buscar trabajo.		
Me he dado cuenta que esto no me ha servido para nada, así que buscaré trabajo de cualquier cosa.		

Para finalizar ¿Cuál sería tú **Valoración Global del Programa OCÚPATE**
 (1-2 *Muy negativo/a*; 3-4-5 *Negativo/a*; 6-7-8 *Positivo/a*; 9-10 *Muy Positivo/a*).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muy Negativo/a		Negativo/a			Positivo/a			Muy Positivo/a	

ANEXO II.

VARIABLES DE CLASIFICACIÓN. (FRECUENCIAS (f) Y PORCENTAJES (%)).

<i>Preguntas y variables.</i>		<i>N(f)</i>	<i>%</i>
• Sexo	Hombre	20	78,57
	Mujer	8	21,40
• Discapacidad		3	10,71
• Edad	Menores de 25	22	71
	Mayores de 25-menores de 30	6	28
• Estudios	Primaria	17	65
	Secundaria	10	25
	Bachiller	1	10
• <i>¿Has trabajado alguna vez en ésta especialidad (la del certificado)?</i>	SI	5	17
	NO	23	82
• <i>“¿El programa ha tenido un carácter relevante para ti?”</i>	SI	23	82
	NO	5	17
• <i>“Durante el desarrollo del programa, ¿te ha suscitado interés por desarrollar algún curso complementario al certificado que vas a obtener?”</i>	SI	21	72
	NO	8	28
• <i>“¿Consideras que esta formación ha contribuido a potenciar tus habilidades sociales?”</i>	SI	3	10,71
	NO	25	89.28



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

• “¿Crees que se deberían haber trabajado más las habilidades sociales?”	SI	24	86
	NO	4	15
• “¿Crees que la formación ha sido adecuada a tus capacidades?”	SI	14	42,85
	NO	16	57,14
Categorías (Bloques)		Medias (x)	
© Organización		7.39	
© Metodología y Clima de trabajo		7.23	
© Recursos humanos y materiales		7.74	
© Estrategias de aprendizaje		6.6	
Otras		N(f)	%
© “Seguir con mis estudios ya que considero que es una buena oportunidad para seguir formándome en este campo”	SI	16	57,14
	NO	12	43
© Creo que después de formar parte de este programa ya tengo suficientes conocimientos para comenzar a buscar trabajo	SI	20	75
	NO	8	25
© “Me he dado cuenta que esto no me ha servido para nada, así qué	SI	21	78,57



El programa Ocúpate. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

<i>buscaré trabajo de cualquier cosa”.</i>	<i>NO</i>	7	21.42
--	-----------	---	-------

