

UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Facultad de Formación del Profesorado y Educación
MÁSTER UNIVERSITARIO EN INTERVENCIÓN E
INVESTIGACIÓN SOCIOEDUCATIVA

Curso 2019-2020

Formación e inserción sociolaboral de jóvenes con diversidad funcional intelectual: diseño de un modelo de evaluación del Programa AVIS (Alter Vía Inclusión Sociolaboral)

Training and socio-labour insertion of young people with intellectual functional diversity: design of an evaluation model for the AVIS Programme (Alter Via Social and Labour Inclusion)

Autora: Nuria Lorenzana Blanco

Tutor: J. Ramiro Martís Flórez

Julio de 2020

Índice

Resumen.....	4
Abstract.....	5
1. Introducción	6
2. Marco teórico	7
2.1. Integración social, laboral y educativa como impulsora de la inclusión e igualdad de oportunidades de las personas con diversidad funcional	7
2.2. Formación e inserción sociolaboral de los jóvenes con diversidad funcional intelectual	10
2.3. Situación actual de los jóvenes en materia de inserción sociolaboral en España.....	13
2.4. Principales agentes implicados en la formación e inserción sociolaboral de los jóvenes con diversidad funcional intelectual	15
2.4.1. El papel de los profesionales	15
2.4.2. El papel de la familia	16
2.5. Evaluación de programas	17
3. Justificación	18
4. Contextualización del programa objeto a evaluar	18
4.1. Características generales del centro educativo: Colegio Santa María del Naranco Alter Vía	18
4.2. Características generales del programa: Programa AVIS (Alter Vía Inclusión Sociolaboral)	20
4.2.1. Objetivos	20
4.2.2. Destinatarios	21
4.2.3. Ámbitos de trabajo y talleres prelaborales	21
5. Metodología de evaluación.....	22
5.1. Modelo de evaluación	22
5.2 Procedimiento	23
5.2.1 Fase 1: Evaluación interna: Calidad técnica, viabilidad y evaluabilidad	23
5.2.2. Fase 2: Evaluación externa del proceso y resultados del programa tras su implementación	24
5.3. Diseño de evaluación	25
5.3.1. Finalidades de la evaluación	25
5.3.2. Variables de estudio	26
5.3.3. Fuentes de información, modelos, técnicas e instrumentos de recogida de información	29
5.3.4. Técnicas y procedimiento de análisis de la información	31

6. Valoración de Información y Resultados	34
6.1. Valoración de los Procesos Organizativos	35
6.2. Valoración de los Procesos Profesionales	35
6.3. Valoración de la Eficiencia	36
6.4. Valoración de la Efectividad	36
6.5. Valoración de la Satisfacción e Impacto	36
6.5.1. Resultados Dirección y Técnicos	37
6.5.2. Resultados Formadores	37
6.5.3. Resultados Preparadores Laborales.....	38
6.5.4. Resultados Usuarios: nivel AVIS III	40
6.5.5. Resultados Usuarios: nivel AVIS SENIOR	40
6.5.6. Resultados Familias de Usuarios de AVIS III y AVIS SENIOR	41
6.5.7. Resultados Empresarios y Empleadores.....	41
6.6. Conclusiones del programa	42
6.6.1. Estándares de Procesos	42
6.6.2. Eficiencia y efectividad del Programa.....	42
6.6.3. Satisfacción e Impacto de los Grupos de Interés Clave	42
6.6.4. Propuestas de mejora	43
7. Valoración y Conclusiones del TFM.....	44
8. Referencias bibliográficas	46
9. Anexos.....	50
Anexo I. Guión modelo de entrevista a la Dirección y Técnicos.....	50
Anexo II. Guión modelo de entrevista a los Formadores: AVIS III y AVIS SENIOR	52
Anexo III. Guión modelo de entrevista a los Preparadores Laborales	54
Anexo IV. Guión modelo de entrevista a los Usuarios: nivel AVIS III	57
Anexo V. Guión modelo de entrevista a los Usuarios: nivel AVIS SENIOR.....	58
Anexo VI. Guión modelo de entrevista a las Familias de Usuarios de AVIS III y AVIS SENIOR	60
Anexo VII. Guión modelo de entrevista a los Empresarios y Empleadores.....	61

Resumen

Ser joven en la sociedad actual ya es complejo, y si además se le añade el hecho de padecer diversidad funcional, la situación se vuelve aún más complicada. Los jóvenes con diversidad funcional intelectual vienen siendo testigos de sufrir mayores dificultades, puesto que además de las que ya presenta su generación, se añaden las que tienen que ver con prejuicios y estereotipos que sufren en los ámbitos educativo, laboral y en la sociedad, a éstas hay que incluir las dificultades en la finalización de sus estudios obligatorios y el acceso a la vida adulta independiente.

El presente trabajo se enmarca dentro del Programa AVIS (Alter Vía Inclusión Sociolaboral), con el propósito de desarrollar un modelo de evaluación que contribuya a mejorar la efectividad del programa, y la calidad de vida autónoma de los jóvenes usuarios. Para ello, el modelo está diseñado para ofrecer información respecto a la calidad intrínseca del programa, la eficacia de la planificación de los niveles AVIS III y AVIS SENIOR, la eficiencia de los resultados, la efectividad del diseño, la satisfacción de los grupos de interés clave y el impacto del programa. Sin embargo, debido a la situación actual de pandemia del COVID-19 y a la política de privacidad del centro, solo se pudo diseñar el modelo.

Palabras clave: evaluación de programas, diversidad funcional, discapacidad intelectual, inclusión social, inclusión laboral.

Abstract

Being young in today's society is already complex, and if you add the fact that you suffer from functional diversity, the situation becomes even more complicated. Young people with functional intellectual diversity have been witnessing greater difficulties, since in addition to those already presented by their generation, there are also those related to prejudices and stereotypes they suffer in the educational, labour and social spheres, including difficulties in completing their compulsory studies and accessing independent adult life.

The present work is framed within the AVIS Program (Alter Vía Inclusión Sociolaboral), with the purpose of developing an evaluation model that contributes to improve the effectiveness of the program, and the quality of autonomous life of the young users. To this end, the model is designed to provide information on the intrinsic quality of the programme, the effectiveness of planning at AVIS III and AVIS SENIOR levels, the efficiency of the results, the effectiveness of the design, the satisfaction of the key stakeholders and the impact of the programme. However, due to the current situation of the COVID-19 pandemic and the privacy policy of the centre, only the model could be designed.

Keywords: program evaluation, functional diversity, intellectual disability, social inclusion, labor inclusion.

1. Introducción

En las últimas décadas han sido muchas las mejoras hacia las personas con diversidad funcional y, en concreto, con aquellas con diversidad funcional intelectual. Hasta hace relativamente poco la sociedad establecía una relación jerárquica entre las personas con diversidad funcional y el resto de la población, donde las primeras se consideraban seres pasivos y dependientes de múltiples ayudas de diversa índole, entre ellas de tipo económico, material y personal, procedentes de diversos sectores como el estatal, social y familiar entre otros (Negri, 2016).

Uno de los grandes avances ha sido el acceso de los jóvenes con diversidad funcional intelectual a la escuela ordinaria, ya que ha supuesto en régimen de integración educativa un gran avance para el colectivo, al trasladarles de una situación de aislamiento y exclusión social a una posición más visible para nuestra sociedad, donde se ven reconocidos sus derechos a la igualdad y a la participación en la educación. En este sentido, el sistema educativo ha experimentado significativos progresos con el fin de crear una escuela inclusiva que valore y reconozca a todo su alumnado. Sin embargo, los esfuerzos dirigidos desde este hacia la inclusión de las personas con diversidad funcional intelectual no persisten durante la vida adulta de estos, ya que no existe gran variedad de opciones válidas y reconocidas que apuesten por su inclusión social y laboral una vez finalizan sus estudios obligatorios (Negri, 2016).

La integración social de las personas con discapacidad es un derecho constitucional (Constitución Española, 1978, art. 49), y la incorporación al mercado laboral resulta ser un elemento fundamental para que se pueda alcanzar su plena inclusión. De esta forma, se les permite acceder a los procesos económicos, sociales y laborales, que resultan fundamentales para desarrollarse de forma óptima durante la vida adulta. No obstante, su inserción laboral presenta dificultades debido a que necesitan un servicio adicional, eficaz y adecuado a sus características, que ayude a compensar las diferencias y haga efectivo el principio de igualdad de resultados durante el proceso de inserción (Riaño-Galán, García-Ruiz, Rodríguez, y Álvarez-Arregui, 2016).

Por ello, actualmente hay un gran número de programas de inserción laboral para el colectivo, cuyo propósito es garantizar la calidad de vida (Verdugo y Schalock, 2013) dando respuesta a las necesidades en función de las finalidades y características de las personas usuarias, con el objetivo de favorecer su inserción, beneficiándose de los diversos tipos de ayudas y contratos existentes, y avanzando desde medidas más específicas hasta el acceso al empleo normalizado (Riaño-Galán, García-Ruiz, Rodríguez, y Álvarez-Arregui, 2016). A consecuencia, se está dando un creciente interés en evaluar tales programas para evaluar la eficacia y eficiencia de sus actuaciones (Fernández e Iglesias, 1997).

El presente trabajo consiste en diseñar un modelo de evaluación del Programa AVIS (Alter Vía Inclusión Sociolaboral), programa donde realicé las prácticas externas del Máster en Intervención e Investigación Socioeducativa, en el actual curso académico.

2. Marco teórico

2.1. Integración social, laboral y educativa como impulsora de la inclusión e igualdad de oportunidades de las personas con diversidad funcional

Las personas con diversidad funcional han sido y son invisibles para una mayoría hegemónica que ha establecido las bases de nuestra sociedad, no contando con los mismos derechos que el resto al suponer su condición un obstáculo a la hora de acceder a todos los ámbitos de su vida (Barton, 1998).

Una de las mayores barreras que sufren es la clasificación a la que se han visto sometidos, ya que se les viene etiquetando y definiendo según su condición con el fin de ser introducidos dentro de un grupo, atribuyéndoseles de esta forma una serie de características en función de las cuales se les presupone válidos o no para realizar diferentes tareas. Por este motivo, las expectativas que suele tener la sociedad respecto a ellos resultan en ocasiones inferiores a sus capacidades reales, estando impregnadas de múltiples prejuicios. De ahí, que se construya a su alrededor un determinado estereotipo que va a repercutir de manera negativa en su acceso a los diferentes ámbitos de la sociedad (Negri, 2016).

Este colectivo ha sido nombrado tradicionalmente bajo diferentes términos, los cuales señalan su diferencia, cuestionando sus capacidades. Sin embargo, la consideración social del colectivo ha ido unida a una evolución terminológica cada vez más inclusiva y respetuosa, ya que se ha dado una transición desde el uso del concepto de minusvalía pasando por el de discapacidad, hasta llegar al de diversidad funcional (Ferreira, 2010).

En un primer momento la Organización Mundial de la Salud (1980) define la minusvalía como aquella “situación desventajosa para la persona, fruto de una deficiencia o discapacidad, que supone una limitación en el desempeño de un determinado rol que es normal en su caso, en función de su edad, sexo y factores sociales y culturales” (p 65). De esta forma se le niega a la persona con diversidad funcional la posibilidad de realizar diversas actividades en el día a día por su discapacidad, dando a entender que estas personas tienen menor valía que el resto (Palacios y Romañach, 2006). Posteriormente, a raíz de la Organización Mundial de la Salud (1980) y la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, se sustituye el término minusvalía por el de discapacidad, concediendo ahora a las personas del colectivo un certificado de discapacidad, en vez de un certificado de minusvalía, tal y como se detalla en el Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y clasificación del grado de discapacidad. De esta forma, se mide de la misma manera que se llevaba haciendo hasta el momento, en porcentaje, en qué medida una persona se encuentra capacitada para acceder a los diferentes ámbitos de la vida.

En 2011 La Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo, define el concepto de discapacidad intelectual como “aquella que se caracteriza por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa, tal y como se ha manifestado en habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas. Esta discapacidad se origina antes de los 18 años” (p 31).

A pesar del cambio en la nomenclatura a lo largo del tiempo, se sigue atribuyendo en las diferentes definiciones el origen del problema, la carencia o dificultad al propio individuo. Por ello en 2005 aparece el término de mujeres y hombres con diversidad funcional, propuesto por el propio colectivo en el marco del Foro de Vida Independiente, junto con Manuel Lobato Galindo y Javier Romañach Cabrero, dos relevantes activistas en el Movimiento Mundial de Vida Independiente y de la perspectiva de Derechos Humanos en España. Definen a la persona con diversidad funcional como aquella “persona que funciona de manera diferente o diversa de la mayoría de la sociedad (...). Las mujeres y hombres con diversidad funcional somos diferentes, desde el punto de vista biofísico, de la mayor parte de la población. Al tener características diferentes, y dadas las condiciones de entorno generadas por la sociedad, nos vemos obligados a realizar las mismas tareas o funciones de una manera diferente, algunas veces a través de terceras personas” (Romañach y Lobato, 2005, p 4). Este término supone un cambio drástico, ya que surge con el fin de reivindicar su papel activo en la sociedad, ven reforzada su propia dignidad y reivindican un papel activo dentro de la sociedad¹ (Negri, 2016).

Otro de los acontecimientos más relevantes en la lucha por los derechos de las personas del colectivo lo constituye el surgimiento de la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con Discapacidad de la ONU en 2006, que supuso tanto la constatación de que las personas con diversidad funcional son sujetos de derecho, como el abandono del antiguo paradigma médico y caritativo. Esto dio lugar a una serie de normativas como la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Por otro lado, a nivel europeo tuvo lugar la ratificación de la Convención y la aprobación a finales de 2010 de la “Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020”, donde también se refleja el compromiso renovado para mejorar las condiciones de vida de las personas con diversidad funcional y la creación de una Europa sin barreras (Peñañiel, González y Rodríguez, 2017).

Se sabe que construir una sociedad inclusiva es fundamental para que las personas del colectivo puedan ver reconocidos sus derechos en situación de igualdad y bajo el respeto a la diferencia (Negri, 2016). En la legislación española la inclusión social se define como “El principio en virtud del cual la sociedad promueve valores compartidos orientados al bien común y a la cohesión social, permitiendo que todas las personas con discapacidad tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar plenamente en la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, y para disfrutar de unas condiciones de vida en igualdad con los demás” (Real Decreto Legislativo 1/2013, 2013, BOE núm. 289, Sec. I, p 95639). De esta forma, la sociedad admite la participación de las personas con diversidad funcional en todos los ámbitos vitales y

¹ Por ello, a lo largo del presente trabajo se hará referencia al colectivo bajo dicho término.

persigue la búsqueda de un bien común constituido de manera democrática, donde se escuchan las voces de toda la sociedad y se les otorga el mismo respeto y valor a las personas del colectivo que al resto (Negri, 2016). Schalock y Verdugo (2003) consideran la integración social como uno de los indicadores de calidad de vida, es decir, reconocen su importancia como promotora de la inclusión, normalización y participación de las personas en la sociedad. Además, entienden que la inclusión sociolaboral es una de las vías más importantes para alcanzar su plena inclusión dentro de la sociedad, ya que la inclusión de las personas con diversidad funcional intelectual dentro de los procesos laborales y económicos posibilita que puedan mejorar su autonomía, autoestima, así como el desarrollo de habilidades sociales en un entorno donde hasta el momento no formaban parte. También autores como López (1993), defienden que es imprescindible la inserción laboral de las personas del colectivo para garantizar su inclusión social.

No obstante, para que exista una sociedad libre de exclusiones es indispensable tener en cuenta el papel de la escuela como impulsora de la transformación, el cambio, la justicia social y la igualdad de oportunidades (López, 1993). Desde un punto de vista sociológico, se entiende que las desigualdades existentes entre los diversos grupos de la sociedad pueden ser promotoras de una distribución desigual de los recursos educativos (Escarbajal, et al., 2012). Sin embargo, la escuela debe acoger a todas las personas con diferentes características personales y socioculturales, y sin ninguna distinción les debe ofrecer una educación de calidad en condición de igualdad de oportunidades. Este derecho viene recogido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de Noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, donde se define la igualdad de oportunidades como “la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por motivo de o por razón de discapacidad, incluida cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones por las personas con discapacidad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, laboral, cultural, civil o de otro tipo. Asimismo, se entiende por igualdad de oportunidades la adopción de medidas de acción positiva” (Real Decreto Legislativo 1/2013, 2013, BOE núm. 289, Sec. I, p 95638).

Por ello, la educación inclusiva debe responder a las demandas de un alumnado heterogéneo, permitiendo el desarrollo de valores y creencias democráticas en el contexto escolar, desde donde no solo se debe respetar la existencia de diferencias, sino que debe promover una valoración positiva de las mismas (Escarbajal, et al., 2012).

La Educación Especial apreció en España a principios del siglo XX como respuesta de las instituciones educativas para mejorar las dificultades y/o déficits de algunos alumnos, con el fin de que puedan llegar a conseguir los objetivos contemplados en el currículum educativo ordinario. En un principio se le denominó como Pedagogía Terapéutica, desde la cual se brinda una atención educativa a los alumnos con diversidad funcional obedeciendo a los principios de atención médica. Este término se sustituye en los años 60 por el de Educación Especial, desde el que se da una respuesta al déficit del alumnado, ofreciendo un trato diferenciado de los demás alumnos tanto en

centros específicos como en clases especiales, con unas técnicas y docentes especializados, y unos objetivos propios (Arnaiz, 2003).

En 1978 se publica el Informe Warnock, el cual supone la aparición del principio de integración dentro del discurso educativo, y además introduce y consolida el término de Necesidades Educativas Especiales (NEE). En este informe se establece que los fines educativos deben ser iguales para todos los alumnos, asumiendo que la educación debe responder a las diversas necesidades de los mismos con el fin de que puedan alcanzar los fines propuestos (Rubio, 2009). En España la introducción de la integración en educación viene de la mano de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE), la cual supone una reforma en el sistema educativo, estableciendo la idea de una escuela para todos como el primer lugar en la vida ciudadana donde acontece la igualdad (Jiménez y Vilà, 1999). Esta ley supone un punto de inflexión en la situación socioeducativa del alumnado con diversidad funcional, ya que introduce el principio de integración y el concepto de Necesidades Educativas Especiales en el sistema educativo español, y a la vez constituye un serio avance hacia una educación inclusiva, puesto que proporciona un tratamiento integrador de la educación especial, dando un enfoque más comprensivo a la educación, incorporando la atención a la pluralidad de necesidades, aptitudes e intereses de todo el alumnado. Cabe también mencionar la Ley Orgánica 10/2002, de 23 de Diciembre, de Calidad de la Educación (LOCE), donde se menciona por primera vez el término de diversidad referido al alumnado, y mediante la cual se refleja la necesidad de proporcionar a los alumnos con diversidad funcional los apoyos y adaptaciones que necesiten para acceder a una educación de calidad en igualdad de condiciones, y la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de Mayo, de Educación (LOE), con la que se introduce por vez primera el término de inclusión educativa en nuestra legislación, suponiendo un salto desde la integración del alumnado con diversidad funcional hacia su inclusión.

2.2. Formación e inserción sociolaboral de los jóvenes con diversidad funcional intelectual

Tal y como se ha comentado anteriormente, se sabe que el empleo es un factor clave en el logro de la inclusión social de los jóvenes con diversidad funcional intelectual, al suponer un incremento significativo de la participación social de los mismos (Santamaría, Verdugo, Orgaz, Gómez y Jordán de Urríes, 2012). Sin embargo, es importante destacar que dicha inserción laboral y social dependen en gran medida de la formación recibida por estos jóvenes (Martinelli, Jenaro y Rodríguez, 2011) y del grado de discapacidad que presenten (Real Decreto 1971/1999, 2000, BOE núm. 22).

Pese al avance que ha supuesto el acceso de los jóvenes con diversidad funcional en la escuela ordinaria en materia de integración educativa, los esfuerzos de nuestro sistema educativo dirigidos hacia su inclusión durante la vida adulta no persisten de la misma forma al no existir opciones válidas y reconocidas que apuesten por su inclusión sociolaboral una vez finalizan sus estudios obligatorios. Actualmente existen ciertas medidas, estrategias y programas para que los jóvenes del colectivo puedan alcanzar una capacitación en los ámbitos personales, laborales y sociales que les permiten progresar dentro del mercado laboral ordinario. Desde el ámbito formativo-escolar se

llevan a cabo programas como los de formación profesional, los cuales son una medida del sistema educativo para facilitar la igualdad de oportunidades a este tipo de alumnado. Por otro lado, desde el ámbito social, estarían los centros ocupacionales, el empleo protegido y el empleo con apoyo como herramientas de formación para el trabajo y el acceso a la vida adulta, los cuales resultan ser un nexo de continuidad entre el sistema educativo y el mercado laboral (Negri, 2016).

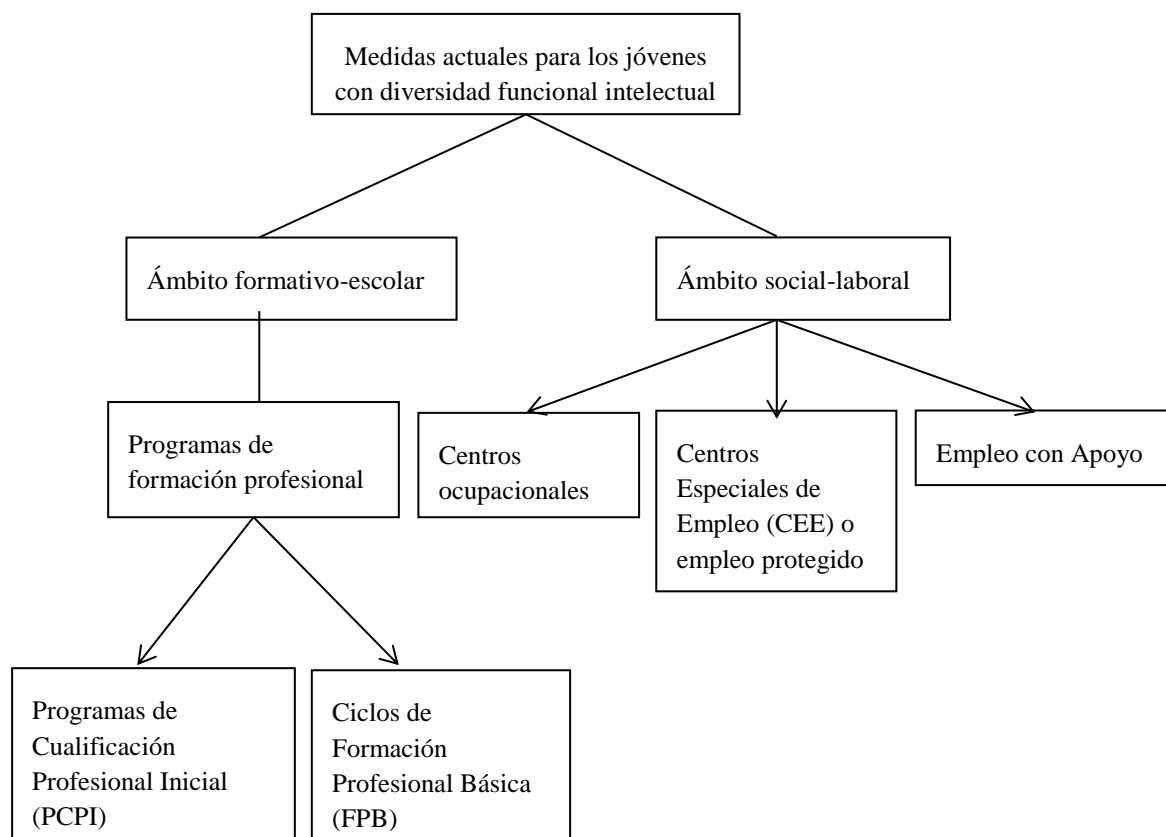


Figura 1. Medidas actuales para la capacitación de los jóvenes con diversidad funcional intelectual en competencias personales, laborales y sociales, que les permiten progresar dentro del mercado de trabajo ordinario.

El acceder a la formación profesional les posibilita a estos jóvenes desarrollar habilidades y competencias que les facilitarán su inserción laboral en un mercado cada vez más competitivo y dinámico, reduciendo de esta forma la tasa de abandono escolar. También les permite prolongar su proceso de inclusión más allá de la educación obligatoria, ayudándoles en un futuro a insertarse en la vida activa y en los procesos sociales de los que han sido tradicionalmente excluidos (De Vroey, 2003).

Dentro de los programas vigentes de formación profesional cabe mencionar los Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI) y los Ciclos de Formación Profesional Básica (FPB). Los PCPI se presentan como una segunda oportunidad educativa efectiva para facilitar la inclusión sociolaboral de aquellos que finalizan la educación obligatoria sin titular, permitiéndoles su reinserción social y en el mundo académico, así como obtener una titulación oficial que les facilite el acceso al mercado

laboral, siendo los jóvenes con diversidad funcional intelectual potenciales destinatarios de los mismos (Marín, García y Sola, 2013). Estos programas se encuentran recogidos en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de Mayo, de Educación (LOE), donde figuran como medida destinada a la Educación Secundaria Obligatoria (ESO) que aboga por la prolongación de la escolarización de los jóvenes. Por otro lado, los Ciclos de FPB, son otra medida para flexibilizar las trayectorias educativas de los jóvenes, con objetivos muy similares a los anteriores programas mencionados, sin embargo figuran en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, no como medida compensatoria de atención a la diversidad como son los PCPI, sino como medida perteneciente a las etapas de educación postobligatoria, aunque también afectan a estudiantes de la ESO.

Respecto a las medidas dirigidas a la integración laboral del colectivo, centradas en la creación de alternativas de carácter protegido, estarían los centros ocupacionales y los Centros Especiales de Empleo (CEE) (Pallisera, 2003). La gran mayoría de las personas de este colectivo en edad laboral están acogidas a este tipo de servicios, donde realizan mayoritariamente actividades de carácter manipulativo y tareas que requieren bajo nivel de cualificación, atrasando de esta forma su acceso al mercado laboral ordinario, que en muchos casos nunca llega a producirse ya que a menudo estas personas se acomodan optando por permanecer en los contextos de empleo protegido (Rubio, 2003).

El empleo protegido en España equivale a los CEE y se entiende como un factor clave en el desarrollo integral de las personas con diversidad funcional intelectual. Laloma (2007) lo define como “aquel que ha sido generado para personas con discapacidad en empresas ordinarias que cumplen determinadas características orientadas a facilitar la incorporación de trabajadores con discapacidad al mercado laboral” (p 37). Sin embargo, a pesar de haberse decretado políticas económicas y sociales que soporten su actividad con el fin de fomentar el empleo protegido del colectivo, no existe un compromiso real por las instituciones públicas ya que no le otorgan el grado de importancia que requieren a estas actividades (Laloma, 2007).

Por último, otra medida destinada a la inclusión sociolaboral de jóvenes con diversidad funcional intelectual sería la metodología del Empleo con Apoyo. Ésta se considera una medida mucho más inclusiva respecto a los centros ocupacionales y los CEE, ya que permite la participación de las personas desde un principio en entornos laborales, donde se ajustan a las necesidades del trabajador mediante la utilización de los apoyos que necesite (Verdugo y Jordán de Urrés, 2007). Dicha metodología se empieza a extender por Europa a lo largo de los años 80 y no es hasta principio de los 90 cuando comienza a ponerse en práctica en España, y se encuentra regulado en la legislación española en el Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.

En lo referente a medidas legislativas a nivel nacional de apoyo a la inserción laboral de las personas con diversidad funcional intelectual, como antecedente de la metodología de Empleo con Apoyo cabe destacar la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos, la cual surge con el objetivo de aprobar la atención y los apoyos a estas personas y sus familias, suponiendo un gran avance en la situación social y laboral

de las personas con diversidad funcional intelectual por implantar medidas de equiparación de oportunidades que garantizan sus derechos a través de apoyos complementarios, ayudas técnicas y servicios especializados que les posibilite conseguir la plena inclusión social.

2.3. Situación actual de los jóvenes en materia de inserción sociolaboral en España

Ser joven en la sociedad actual ya es complejo, puesto que en esta se encuentran a lo largo del día la inestabilidad y la incertidumbre laboral, y si además se le añade el padecer una diversidad funcional, la situación se vuelve aún más compleja. Los jóvenes² con diversidad funcional son testigos de sufrir mayores dificultades, puesto que además de las que ya presenta su generación, se añaden las que tienen que ver con prejuicios y estereotipos en las empresas y la sociedad asociados a este colectivo (Fundación Adecco, 2019).

Al hilo de lo comentado anteriormente, se sabe que obtener un empleo les protege en mayor medida de la exclusión social, además de garantizar en cierta forma una mayor integración en la sociedad. Por otro lado, también se traduce en una mayor autonomía personal e independencia, desarrollo de unas relaciones sociales normalizadas, así como una mayor participación social en todos los ámbitos que participa el resto de la comunidad (Fundación Adecco, 2019).

Según los últimos datos recabados en España por el Servicio Público de Empleo Estatal (2019) se registran 92.100 jóvenes con diversidad funcional, de los cuales el 50,9% son hombres. De la totalidad de jóvenes del colectivo, el 36,9% se encuentran en situación de riesgo de pobreza o exclusión social. Además, se ha visto que los jóvenes con diversidad funcional representan el 5,2% del total de personas con diversidad funcional en edad activa a nivel nacional, y un 2,3% del total de jóvenes de nuestro país. En cuanto al tipo de diversidad funcional más predominante en la población juvenil, se aprecia el mayor porcentaje entorno a la diversidad funcional de tipo psíquico (mental e intelectual), agrupando el 56,3% de los jóvenes. En concreto, los jóvenes con diversidad funcional intelectual son los que conforman el mayor porcentaje respecto al resto de diversidades funcionales presentes en este colectivo, siendo del 36,8% (Servicio Público de Empleo Estatal, 2019).

Por otro lado, se sabe que el nivel formativo de los jóvenes con diversidad funcional es significativamente inferior comparado con los jóvenes de entre el mismo rango de edades sin diversidad funcional, no registrándose entre éstos últimos apenas casos de analfabetismo, a diferencia del colectivo, en el cual representa más del 12%. Lo mismo ocurre en el extremo opuesto, un 5,2% de jóvenes con diversidad funcional tienen estudios superiores, siendo el nivel de sus homólogos sin diversidad funcional del 13,4% (Fundación Adecco, 2019).

² Dado que desde la Organización de las Naciones Unidas (2019) se considera como población juvenil aquellas personas en edades comprendidas entre 15 y 24 años, se hará referencia a la población juvenil al conjunto de personas que se encuentren en ese rango de edades.

Respecto al porcentaje de jóvenes con diversidad funcional en formación, se ha visto que el 54,3% están cursando algún estudio, frente al 71% de los jóvenes sin diversidad funcional, siendo esto un dato muy significativo debido a la baja proporción de jóvenes con diversidad estudiando, cuando se encuentran en un segmento de edad que en teoría debería estar en pleno proceso formativo de manera mayoritaria (Servicio Público de Empleo Estatal, 2019). Otros datos a destacar en cuanto a nivel formativo es que el 32,4% de los jóvenes con diversidad funcional no supera los estudios primarios, el 56,4% cuentan con estudios secundarios y solo el 4,8% ha alcanzado grados de formación superior, frente al 13,15% de los jóvenes sin diversidad funcional (Servicio Público de Empleo Estatal, 2019).

En relación a la actividad laboral de los jóvenes con diversidad funcional, existe un alto porcentaje de inactividad laboral entre el colectivo, constituyendo el 76,4%, situación bastante diferente frente a los jóvenes sin diversidad funcional, que cuentan con 13 puntos porcentuales más en sus ratios de actividad. De hecho, se ha visto que los jóvenes con diversidad funcional tienen la tasa de actividad más baja, contando una tasa de paro más elevada mayor de la mostrada por los jóvenes sin diversidad funcional, y alcanzando apenas una tasa de empleo del 10% (Fundación Adecco, 2019).

Por último, en lo relativo a las contrataciones, según los últimos datos ofrecidos por el Servicio Público de Empleo Estatal (2019) en 2018 se realizaron 4.363.139 contratos a jóvenes, de los cuales solo 23.790 fueron para jóvenes con diversidad funcional, correspondiendo al 0,5% de los contratos en porcentaje, cuando los jóvenes con diversidad funcional representan el 2,3% de la población en dicho rango de edad. Se ha visto que las mujeres son las peor paradas en cuanto a datos de contratación, ya que la suma de sus empleos representa el 35% del total de contratos a jóvenes, siendo muy diferente en el caso de mujeres jóvenes sin diversidad funcional, dado que de los más de cuatro millones trescientos mil contratos a jóvenes el 43% recayó en mujeres, por lo que se puede hablar de una triple situación de discriminación: mujer, joven con diversidad funcional.

La mayoría de las contrataciones entre los jóvenes del colectivo se produce en el sector servicios principalmente en actividades de servicios a edificios y actividades de jardinería, actividades de servicios sociales sin alojamiento y servicios de comidas y bebidas. Las condiciones laborales de los contratos suelen ser bastante inestables y frágiles, percibiendo uno de los salarios más bajos de apenas 13.238 euros brutos anuales, menos que los jóvenes sin diversidad funcional, obteniendo en el 71,9% de los casos contratos temporales y un 53,3% son de jornada parcial (Servicio Público de Empleo Estatal, 2019).

2.4. Principales agentes implicados en la formación e inserción sociolaboral de los jóvenes con diversidad funcional intelectual

A continuación, se señalan los principales agentes que inciden a lo largo del proceso de formación e inserción sociolaboral de los jóvenes con diversidad funcional intelectual, desde los profesionales del ámbito educativo, formativo y sociolaboral, hasta las familias de los mismos (Negri, 2016).

2.4.1. El papel de los profesionales

Tal y como se mencionó, uno de los principales agentes para la promoción de la inclusión social y laboral de los jóvenes con diversidad funcional intelectual son los profesionales encargados de su educación, formación y orientación, tanto desde el ámbito educativo, como desde los programas y entidades sociales constituidos a tal fin. Se destaca fundamentalmente el papel de los funcionarios y profesionales de la asistencia como principales agentes promotores de la integración e inclusión social de las personas del colectivo (Pereda, De Prada y Actis, 2003).

El conjunto de profesionales que participan en todo este proceso, desde orientadores, formadores, técnicos de empleo, hasta preparadores laborales, cumplen un papel fundamental ya que cuentan con la experiencia y formación para poder diseñar diferentes estrategias adaptadas a las características de los jóvenes con diversidad funcional intelectual y a la situación política y sociolaboral vigente, en relación a las demandas del mercado laboral. No toman decisiones solamente en función de sus conocimientos y valoraciones acerca de la capacidad y posibilidades de la persona con diversidad funcional, sino que se convierten en guías y orientadores del aprendizaje que mediante el diálogo y la escucha activa se encargan de asesorar y ofrecer los apoyos necesarios al futuro trabajador, dejándole tomar sus propias elecciones (Pallisera, 2010).

Es fundamental la labor de los orientadores de los centros educativos y de los tutores de cada grupo-clase, ya que son indispensables en el proceso de formación para el empleo de estos jóvenes, así como en la planificación de la carrera profesional a seguir por los mismos. Al mismo tiempo, es necesario que el trabajo de todo el equipo docente se realice de manera interdisciplinar, contribuyendo así al desarrollo autónomo del alumno, además de a la adquisición de habilidades y competencias laborales y sociales (Negri, 2016).

En cuanto al ámbito social, es importante señalar la labor de los servicios de apoyo y orientación como clave del éxito, ya que son quienes contribuyen de forma significativa al crecimiento integral de la persona, a la vez que llevan a cabo procesos de intermediación con el entorno empresarial y de intervención directa en el contexto laboral. Respecto al ámbito laboral, es fundamental destacar la labor de los preparadores laborales, ya que son los principales agentes de provisión de apoyos para que finalice con éxito el proceso de inserción laboral (Verdugo, Jordán de Urríes y Bellver, 1998).

2.4.2. El papel de la familia

Por otro lado, además de la relevancia del papel de los profesionales durante todo el proceso de formación e inserción sociolaboral de estos jóvenes, se sabe que el éxito de la intervención profesional es debido en gran medida a la concienciación y participación de las familias de los mismos. Ya desde edades muy tempranas la familia es la principal institución responsable del desarrollo de la autonomía e independencia de los jóvenes, que en el caso de los jóvenes con diversidad funcional intelectual tal importancia se prolonga durante toda la vida de estos, manifestándose en diversas formas de actuación y mediación con el entorno social, así como con los servicios encargados de la inclusión de los mismos (Pereda et al., 2003). Autores como Valls, Vilà y Pallisera (2004) señalan la familia como una de las dimensiones más importantes a la hora de identificar factores explicativos del éxito en los procesos de inserción de los jóvenes con diversidad funcional intelectual.

Se sabe que la existencia de un miembro de la familia con diversidad funcional intelectual genera cargas económicas, físicas y emocionales en la misma, las cuales podrán ver reducido su impacto en función del nivel de independencia e inclusión social alcanzado por el propio miembro (Peralta y Arellano, 2010). Todo el proceso que persigue la autodeterminación e inclusión sociolaboral del joven con diversidad funcional intelectual en su vida adulta es complejo y dinámico, y requiere de una adecuada coordinación entre los profesionales de la educación y la familia, donde debe de haber en todo momento intercambio de información, comprensión mutua y establecimiento de objetivos comunes. Por lo tanto, la colaboración de la familia no debe retrasarse hasta el mismo momento en el que se produce la inserción laboral del joven, sino que debe iniciarse ya desde etapas anteriores como la etapa escolar (Valls et al., 2004).

También Pallisera (2010) afirma que la implicación familiar en las actividades escolares y extraescolares, además de su apoyo y la presencia de unas expectativas realistas y adecuadas, influye de forma positiva tanto en el proceso de transición como en el logro de objetivos posteriores a la escuela relacionados con la inclusión. Si bien es cierto que en la mayoría de los casos se ha demostrado que la clave del éxito de la futura inserción laboral es la implicación de las familias, esta implicación depende en gran medida de la situación socioeconómica y cultural de las mismas.

Desde el contexto educativo, en colaboración con los profesionales implicados, el rol de la familia ha de ser el de colaborar con las acciones promovidas desde el mismo, participando en el proceso de orientación y de toma de decisiones. Al mismo tiempo, deben informarse acerca de las posibilidades de inclusión sociolaboral que se ofrecen a las personas con diversidad funcional intelectual desde la sociedad con el objetivo de estar capacitadas para apoyar a sus hijos en los momentos de tránsito que transcurren hacia la formación profesional y/o hacia la inserción laboral. Por otro lado, siempre desde una perspectiva realista, deben potenciar la autonomía e independencia de la persona, evitando la sobreprotección, ya que esta pone en peligro las acciones inclusivas hacia el pleno progreso de estos jóvenes (Peralta y Arellano, 2010).

2.5. Evaluación de programas

Se sabe que la evaluación es el proceso por excelencia de mejora e innovación que permite establecer la calidad, eficacia y eficiencia de las diferentes intervenciones. (Hermosilla, 2009). Pese a que en el ámbito teórico existe un desarrollo muy exhaustivo de la evaluación, en la práctica hay muy poca cultura evaluativa. Sin embargo, se tiene constancia de que desde hace unos años se ha dado un creciente interés por parte de los responsables y gestores de los programas por la evaluación de la eficacia y eficiencia de sus actuaciones (Fernández e Iglesias, 1997).

Tal y como ocurre en otras muchas disciplinas del campo de las ciencias sociales, en el campo de la evaluación de programas es muy difícil ofrecer una única definición de la misma. Existen muchos modelos desde los que se concibe la evaluación de programas y su proceso de manera distinta. Entre los pioneros y más representativos cabe destacar: el modelo Tyleriano (1950) orientado a los objetivos, el cual puso las bases del primer método sistemático de evaluación, desde el que se considera la evaluación como el proceso de determinar hasta qué punto los objetivos educativos han sido alcanzados mediante los programas de curriculum y enseñanza; el modelo de Schuman (1967), enmarcado dentro de la perspectiva cuantitativa, que parte de la consideración de la investigación evaluativa como investigación aplicada y su propósito es el de determinar hasta qué punto un programa específico ha conseguido los resultados deseados; el modelo orientado a la decisión de Stufflebeam (1993), que rompe con la evaluación por objetivos y se centra en los aspectos fundamentales de la organización y la toma de decisiones; el modelo de la evaluación respondente propuesto por Stake (1975), el cual es uno de los pioneros en la defensa de los métodos cualitativos para la evaluación de programas, metodologías como el estudio de casos; el modelo sin referencia a metas de Scriven (1973); y el modelo propuesto por Parlett y Hamilton (1997), que rompen con la evaluación convencional y proponen un modelo cualitativo al que denominan evaluación iluminativa, caracterizado por considerar la evaluación como un proceso de comprensión global del programa y su contexto de desarrollo (Ruiz, 2001).

En el presente trabajo se partirá del modelo de evaluación de programas de Pérez Juste, puesto que es el que más se ajusta al objeto de estudio, el cual entiende la evaluación de programas como “un proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información rigurosa, valiosa, válida y fiable orientado a valorar la calidad y los logros de un programa, como base para la posterior toma de decisiones de mejora, tanto del programa como del personal implicado y, de modo indirecto, del cuerpo social en que se encuentra inmerso” (Pérez Juste, 1195, p 73). Este modelo estructura la evaluación entorno a tres momentos: evaluación del programa en sí mismo, evaluación del programa en su desarrollo y evaluación del programa en sus resultados, de tal forma que se contribuye a la mejora de la totalidad del programa (Pérez Juste, 2006). De esta forma, se pretende abarcar el programa tanto en su calidad, como en sus logros y resultados, orientado a la mejora.

3. Justificación

El origen y motivo principal del presente trabajo surge de la significativa problemática que se les plantea a los jóvenes con Necesidades Educativas Especiales, en concreto a los jóvenes con diversidad funcional intelectual, respecto a la finalización de sus estudios obligatorios y el acceso a la vida adulta independiente. Existen estudios de jóvenes del colectivo centrados en el ámbito educativo, fundamentalmente abordando la vida escolar de los mismos, sin embargo, no se ha realizado tan ampliamente el estudio del resto de ámbitos y procesos vitales ligados a su evolución y promoción social, ni la evaluación de las medidas y programas existentes para su consecución.

Este trabajo se enmarca dentro del Programa AVIS (Alter Vía Inclusión Sociolaboral), que se desarrolla en un colegio concertado del Principado de Asturias. El desarrollo de las prácticas del Máster en Intervención e Investigación Socioeducativa, me ha permitido conocer el Programa AVIS, así como ofrecer una alternativa al modelo de evaluación de este Programa. Por ello, el propósito de este trabajo es desarrollar un Modelo de Evaluación del Programa AVIS, con el fin de contribuir y apoyar a la mejora de la vida autónoma de los usuarios y usuarias.

Este modelo orientado a la toma de decisiones pretende ofrecer información sobre las siguientes dimensiones:

- La calidad intrínseca del programa
- La eficacia de la planificación
- La eficiencia de los resultados
- La efectividad del diseño
- La satisfacción de los grupos de interés clave
- El impacto del programa

Con la finalidad de desarrollar planes de acción que permitan minimizar el efecto de las amenazas, neutralizar las debilidades y maximizar las oportunidades del programa.

4. Contextualización del programa objeto a evaluar

4.1. Características generales del centro educativo: Colegio Santa María del Naranco Alter Vía

El presente trabajo se dirige a diseñar un modelo de evaluación del Programa AVIS (Alter Vía Inclusión Sociolaboral), implementado desde el Colegio Santa María del Naranco Alter Vía en Oviedo, Asturias.

Este programa surge como iniciativa desde el centro, popularmente conocido como Las Ursulinas, siendo actualmente el centro educativo con más alumnos de Asturias. Es

considerado el “gigante educativo de la integración”, puesto que oferta diferentes programas para estudiantes con diversidad funcional, siendo el pionero en la Comunidad de Asturias en contar y ofrecer un programa destinado a estudiantes jóvenes con diversidad funcional intelectual. Actualmente cuenta con un total de 1.902 alumnos y, debido al elevado número de éstos, en las aulas se encuentran estudiantes de todas las características, por lo que desde el centro se busca siempre la integración e inclusión de todos ellos. Del total de alumnos, 168 presentan Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE), de los cuales 85 son alumnos con Necesidades Educativas Especiales (NEE) y 21 de altas capacidades (AACC). Además, el centro cuenta con una plantilla de profesionales conformada por 110 docentes y 90 profesionales especializados que se encargan de las diferentes actividades complementarias que se desarrollan en el centro.

En cuanto a la oferta educativa que se ofrece desde el colegio, esta es concertada desde Educación Infantil hasta Educación Secundaria Obligatoria (E.S.O.), y privada desde Bachillerato Dual Americano, Formación Profesional, títulos oficiales en inglés, hasta el Programa AVIS (Alter Vía Inclusión Sociolaboral).

Puesto que una de las señas de identidad del colegio es la integración de los alumnos con diversidad funcional, además de la defensa de una educación inclusiva, ya que se encuentra abierto a todos los alumnos independientemente de sus características individuales, ofrece una gran variedad de medidas destinadas a la atención a la diversidad.

Respecto a las medidas ofrecidas destinadas a los alumnos con Necesidades Educativas Especiales (NEE) estarían:

- Adaptación curricular significativa: medida que implica la eliminación y/o sustitución de contenidos esenciales y objetivos generales de etapa.
- Adaptación curricular de acceso: medida que no conlleva la eliminación y/o sustitución de contenidos y objetivos, sino que trata de favorecer el aprendizaje y desenvolvimiento escolar.
- Apoyo especializado: destinado al alumnado de Necesidades Educativas Especiales que presenten un desfase curricular significativo. Requiere de la intervención de profesorado especialista de pedagogía terapéutica, audición y lenguaje y/o fisioterapeuta.
- Programas específicos: programas concretos que inciden en el refuerzo y/o mejora de aspectos concretos, como el programa de Apoyo y Refuerzo Educativo Asistido por Perros – método Pellitero, el programa de Equitación Educativa y el Programa AVIS.

4.2. Características generales del programa: Programa AVIS (Alter Vía Inclusión Sociolaboral)

Tal y como se mencionó, uno de los valores principales que caracterizan al Colegio Santa María del Naranco Alter Vía es la integración de todo el alumnado en un entorno de inclusión real como es el propio centro educativo ordinario. Desde el colegio se defiende que cada alumno se puede formar de manera que cada uno de ellos pueda desarrollarse y crecer en base a sus competencias nucleares. Cada persona tiene sus propias necesidades, intereses y competencias que son muy variadas, lo cual nos hace a todos personas diferentes. Es decir, que cada individuo es único y tiene sus potencialidades y habilidades personales, diferentes y complementarias entre sí.

Por todo ello, surge como iniciativa el Programa AVIS en un entorno de inclusión real como es el propio centro educativo ordinario, cuyo fin es hacer que los alumnos con diversidad funcional intelectual puedan continuar con la formación en un ambiente normalizado una vez que finalizan la Enseñanza Educativa Obligatoria (E.S.O.).

4.2.1. Objetivos

El **objetivo general** perseguido por el Programa AVIS es la inclusión sociolaboral de jóvenes con diversidad funcional intelectual, en edades comprendidas entre 16 y 23 años, que no pueden continuar con la formación reglada.

El desarrollo y la implementación del mismo persiguen alcanzar los siguientes **objetivos específicos**:

Los **objetivos de la acción relativa a la formación** llevada a cabo desde el programa, son:

- Capacitar al alumno/a a través de la adquisición de habilidades personales y herramientas útiles para poder afrontar el proceso de incorporación a la vida adulta.
- Adquirir competencias específicas que puedan capacitarles para una futura incorporación al mercado laboral, y que les permitan realizar de forma satisfactoria las tareas propias del trabajo.
- Conocer los intereses, capacidades e inquietudes de cada uno de los alumnos/as para poder realizar un itinerario de inserción sociolaboral individualizado.

Los **objetivos de la acción relativa al empleo con apoyo** llevada a cabo desde el programa, son:

- Facilitar al estudiante el primer acceso al mercado laboral, a través de convenios con empresas que colaboran con el proyecto, ofreciendo apoyo individualizado.

- Informar, orientar, asesorar y acompañar a las familias de los alumnos en el proceso de cambio de sus hijos/as, a partir de sus necesidades individuales.

4.2.2. Destinatarios

Los destinatarios del programa son las personas con diversidad funcional intelectual que cumplan los siguientes requisitos:

- ✓ Que hayan finalizado la fase de escolarización obligatoria
- ✓ Que se encuentren en edades comprendidas entre los 16 y 23 años en el momento del inicio del programa
- ✓ Residentes en Asturias
- ✓ Con motivación y expectativas de ocupación laboral

4.2.3. Ámbitos de trabajo y talleres prelaborales

El Programa AVIS está estructurado en 4 niveles (AVIS I, AVIS II, AVIS III y AVIS SENIOR). Tal y como se comentó anteriormente, es una iniciativa totalmente privada, donde las familias de cada alumno pagan una tasa cada mes lectivo. También se dispone de un sistema de becas para ayudar a las familias con dificultades económicas.

El programa tiene un itinerario de educación reglada de 4 años de duración, 3 años de formación en el centro y un último año de apoyo y seguimiento a la inserción sociolaboral, durante estos cuatro años el alumno continúa en el proceso de formación y capacitación, análogo a la etapa educativa de Bachillerato o Formación Profesional de grado medio.

En el actual curso académico 2019–2020 hay matriculados 42 alumnos distribuidos en los cuatro cursos del programa. Cada grupo tiene su propia aula en el que se desarrollan la mayoría de contenidos y actividades lectivas diarias, las cuales están ubicadas en la segunda planta del colegio. El desarrollo del programa está integrado en la vida diaria del colegio, ya que los jóvenes comparten espacios y actividades con el resto de sus compañeros del centro, por ejemplo, acuden a la cafetería, van de viaje de estudios como los demás y coinciden en las actividades extraescolares.

A lo largo del programa se utiliza una metodología de formación transversal mediante la implementación de diferentes proyectos, de un mes de duración, desarrollados para atender la intervención en los ámbitos: comunicativo, lógico-matemático, de autonomía social y laboral y de desarrollo sociocultural, que son:

- Proyecto I. Conocimiento y pertenencia al grupo
- Proyecto II. Lugares, personas, espacios y tiempos
- Proyecto III. Comunicación a través de los medios
- Proyecto IV. Gestión eficiente y constructiva del ocio y tiempo libre

- Proyecto V. Gestión de la economía
- Proyecto VI. Imagen personal, educación afectivo-sexual y relación con los demás
- Proyecto VII. Alimentación y nutrición saludable
- Proyecto VIII. Mercado laboral, profesiones y posibilidades
- Proyecto IX. Naturaleza, ecología y reciclaje
- Proyecto X. Documentación personal y responsabilidad ciudadana
- Proyecto XI. Organización doméstica, roles y responsabilidades

En la programación se incluyen talleres prelaborales, enfocados a la adquisición de conocimientos y habilidades esenciales para el desempeño de un oficio una vez pasen el último curso del programa:

- Taller de reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos
- Taller de jardinería
- Taller de comedor
- Taller de caramelos
- Taller de lenguaje y habla

El equipo técnico del programa está formado por un equipo multidisciplinar de doce profesionales:

- 4 formadores: 1 Educación Social y Pedagoga, tutora de AVIS I; 1 Educadora Social, tutora de AVIS II; 1 Educadora Social y Psicopedagogía, tutora de AVIS III; 1 Maestro de Educación Primaria, con mención en Educación Física, tutor de AVIS SENIOR.
- 1 Técnico Superior, Director Técnico.
- 1 graduada en Psicología que cumple la función de Coordinadora-Orientadora
- 2 Educadores Sociales, que cumplen la función de Preparadores Laborales.

5. Metodología de evaluación

5.1. Modelo de evaluación

Para el desarrollo del modelo de evaluación del Programa AVIS (Alter Vía Inclusión Sociolaboral) se ha optado, dentro de la metodología de evaluación de programas, por aquella que contempla la evaluación como un proceso de apoyo a la toma de decisiones y como proceso social:

- Evaluación como un proceso de apoyo a la toma de decisiones: evaluación entendida como un estudio para la búsqueda de conclusiones que faciliten la toma de decisiones hacia una mejora. Desde esta perspectiva se entiende que la evaluación consiste en el análisis de resultados y valoración de estos en relación

a las necesidades previas de los grupos de interés clave, que en el presente estudio son los jóvenes con diversidad funcional intelectual que tienen dificultades a la hora de acceder al mercado laboral ordinario.

- Evaluación como Proceso Social: enfoque desde el que se propone una comprensión social del plan y/o programa para ayudar a su mejora. Se basa en la acumulación de evidencias a favor, en contra, fortalezas y debilidades. Consiste en la recopilación de datos para los responsables de la toma de decisiones, la interpretación de las experiencias y procedimientos seguidos en el programa y el estudio de los problemas de la organización.

5.2 Procedimiento

El modelo de evaluación propuesto incluye el alcance del Programa AVIS. Dada la situación excepcional de pandemia, y debido a las cláusulas de confidencialidad tan restrictivas del centro, únicamente se ha podido conocer y/o acceder a parte de la documentación de los niveles AVIS III y AVIS SENIOR. Por ello, serán de interés a la hora de evaluar la eficacia del programa aquellos participantes que se encuentren en el nivel de AVIS III, que es el curso en que se incorporan a las diferentes empresas para realizar las prácticas externas, momento en el que tienen la primera toma de contacto con el mundo laboral real; y aquellos participantes que se encuentren en el nivel de AVIS SENIOR, que es cuando los jóvenes participantes ya han sido contratados en alguna empresa e inician su primer año de contrato laboral.

Las acciones de formación, orientación e inserción laboral llevadas a cabo desde el Programa AVIS con los jóvenes participantes se analizarán a través de la recogida de información mediante guiones de entrevista e instrumentos de normativa profesional de integración laboral, así como mediante la valoración de la misma.

El procedimiento de evaluación constará de las siguientes fases:

5.2.1 Fase 1: Evaluación interna: Calidad técnica, viabilidad y evaluabilidad

Para el análisis interno se valorará:

- La calidad del Programa
- La eficacia de la planificación
- La eficiencia en la gestión del Programa
- La efectividad del Programa.

Para ello, se examinarían los principales aspectos de la gestión, incluyendo la planificación y el desarrollo de las actuaciones llevadas a cabo durante el desarrollo de los niveles de AVIS III y AVIS SENIOR, los métodos y la calidad de los recursos, su

adecuación y utilización, las responsabilidades de los técnicos y responsables del programa, y las alianzas con las empresas que ofertan prácticas y empleo.

La identificación de las causas requiere de opiniones y/o juicios de valor, por lo que el propio diagnóstico se apoya en la implicación y cooperación de los técnicos y responsables del Programa AVIS y en la experiencia de los evaluadores. Puesto que uno de los factores más importantes para la determinación de la eficiencia es la cantidad y calidad de los equipos profesionales, se analizarán tanto los procedimientos de selección, distribución y asignación de tareas y salarios. Respecto a la valoración de la calidad de los equipos de formadores y preparadores, serán valorados mediante el análisis de los protocolos de actuación, donde se muestra tanto la cualificación como la experiencia, así como la calidad del programa y las actividades laborales presentadas y ofertadas a los alumnos.

Otro de los indicadores de análisis más importantes lo constituye la relación de las alianzas que desarrolla el programa con las empresas colaboradoras para el primer acceso al mercado laboral de los jóvenes participantes. Esta se valorará mediante el índice de empleo de usuarios, acuerdos y convenios formales entre el programa y las empresas, la calidad de las experiencias de los participantes y los profesionales de las empresas, y el nivel de implicación de las empresas en las actividades de orientación y asesoramiento práctico a los alumnos.

De forma más específica, la eficiencia se analiza en contraste con los estándares e indicadores propuestos en la Guía de integración laboral para personas con discapacidad de Fernández e Iglesias (1997), la cual se utilizará como instrumento de análisis cualitativo de la información obtenida de los técnicos y preparadores laborales.

Por otro lado, los diferentes proyectos formativos se analizarían mediante una lista de controles de evaluación de programas de orientación y formación ocupacional.

5.2.2. Fase 2: Evaluación externa del proceso y resultados del programa tras su implementación

Respecto al análisis externo, se valorará:

- Los factores del entorno del programa: Ecosistema.
- Análisis de costes
- La satisfacción e impacto de los grupos de interés clave

Se identificarán los diferentes factores del entorno del programa, de tal forma que permita definir las áreas de fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza incluidos los riesgos, tanto respecto a las condiciones presentes, como a las tendencias que se pueden apreciar en el cuadro de competencias del programa (Reactividad-Proactividad). Por otro lado, se llevará también a cabo un análisis de costes, así como de la satisfacción e impacto en los usuarios, familiares, profesionales y empresarios, que permitirá también

identificar y establecer los factores y áreas previamente comentados. Éste análisis se realizará mediante la valoración de la información recogida en las entrevistas semiestructuradas a los grupos de interés clave y el Modelo de calidad de vida de Schalock y Verdugo (2003).

5.3. Diseño de evaluación

A continuación se comentarán y detallarán los elementos que conforman el diseño del modelo de evaluación del Programa AVIS, desde los objetivos y finalidades perseguidos, las variables, las técnicas de recogida de información, hasta las técnicas de análisis de la misma.

5.3.1. Finalidades de la evaluación

A continuación se presentan los principales fines para los que se plantea este modelo de evaluación, que son:

- Analizar la pertinencia del programa en relación a las necesidades prácticas del colectivo beneficiario, es decir, los jóvenes con diversidad funcional intelectual.
- Analizar la coherencia del diseño del programa y la metodología usada para la consecución de los objetivos perseguidos por éste.
- Valorar la eficiencia de las iniciativas y recursos empleados durante los diferentes niveles que componen el programa.
- Evaluar el grado de cumplimiento de los resultados y objetivos del programa, según los indicadores de la matriz de la intervención.
- Evaluar la satisfacción e impacto que se alcanza con la ejecución del programa en el grupo de beneficiarios.
- Examinar el grado de cobertura, así como el nivel de participación de los diferentes profesionales y empresas involucradas con la finalidad del programa, estudiando el nivel de coordinación establecido entre los mismos.
- Describir las principales lecciones aprendidas, entendidas como buenas prácticas, para que puedan ser extrapoladas y replicadas en futuras promociones de alumnos participantes en el programa.
- Elaborar recomendaciones específicas que ayuden a mejorar el impacto de futuras promociones de jóvenes del programa, la sostenibilidad de las acciones y medidas emprendidas, los niveles de coordinación y asociaciones entre el programa y las empresas con las que tiene convenios, focalizar acciones más pertinentes de cara a la mejora en la formación e inserción de los jóvenes, y detallar sugerencias, en caso de ser necesarias, para la mejora de los procedimientos llevados a cabo en el programa.

5.3.2. Variables de estudio

Las variables objeto de estudio se pueden agrupar entorno a tres grandes bloques de elementos a evaluar: eficacia de los procesos (ver Tabla 1) y resultados (ver Tabla 2), eficiencia de los mismos (ver Tabla 3) y satisfacción e impacto de técnicos y formadores, preparadores laborales, usuarios y familias, y empresarios y empleadores (ver Tabla 4).

Tabla 1

Indicadores para la valoración de la eficacia de procesos del Programa AVIS

Indicadores	Información necesaria
Dirección del programa	<ul style="list-style-type: none">- Contenido y calidad de la formación- Número de alumnos participantes- Capacitación y mejora del profesorado- Recursos físicos- Relaciones con las empresas
Definición del programa. Estrategias y recursos	<ul style="list-style-type: none">- Contenido y calidad de la orientación- Participantes en las acciones de orientación- Recursos físicos- Relaciones con las empresas
Valoración inicial y servicios ofertados	<ul style="list-style-type: none">- Opciones laborales y de vida- Relaciones personales- Estilo de vida- Salud y bienestar- Derechos- Satisfacción general- Satisfacción con el programa
Diseño y desarrollo de evaluación del programa	<ul style="list-style-type: none">- Trabajadores contratados- Búsqueda de empleados- Selección y cualificación del personal- Valoración sobre el programa- Valoración de los profesionales que implementan el programa- Objeciones respecto al programa

Indicadores basados en los estándares generales de la Guía de integración laboral para personas con discapacidad. Estándares de calidad de Fernández e Iglesias (1997).

Tabla 2

Indicadores para la valoración de la eficacia de resultados del Programa AVIS

Indicadores	Información necesaria
Orientación y formación profesional y ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio de mercado - Asesoramiento al usuario - Programa personal - Revisión del programa - Metodología orientadora
Adaptación e inserción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción laboral - Desarrollo de habilidades - Equipo técnico - Planes personales - Control y seguimiento
Empleo con apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno normalizado - Planes personales - Comportamiento sociolaboral - Convenios de servicio - Sistema de seguimiento - Control de salarios

Indicadores basados en los estándares profesionales de la Guía de integración laboral para personas con discapacidad. Estándares de calidad de Fernández e Iglesias (1997).

Tabla 3

Indicadores para la valoración de la eficiencia del Programa AVIS

Indicadores	Información necesaria
Tasa de permanencia y capacitación de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Tasa de admisiones - Tasa de abandonos - Tasa de aptitud
Indicadores de eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo medio necesario para capacitar a un usuario - Ratio nº usuarios capacitados por personal directo - Coste por usuario que alcanza el objetivo - Tasa de reversión

Análisis del coste

- Retribución docente
 - Funcionamiento directo
 - Funcionamiento indirecto
-

Indicadores sacados de la Guía de integración laboral para personas con discapacidad. Estándares de calidad de Fernández e Iglesias (1997).

Tabla 4

Indicadores para la valoración de la satisfacción e impacto del Programa AVIS

Grupos de interés clave	Indicadores
Técnicos y formadores	<ul style="list-style-type: none">- Contenido y calidad de la formación- Número de alumnos participantes- Capacitación y mejora del profesorado- Recursos físicos- Relaciones con las empresas
Preparadores laborales	<ul style="list-style-type: none">- Contenido y calidad de la orientación- Participantes en las acciones de orientación- Recursos físicos- Relaciones con las empresas
Jóvenes participantes y familiares	<ul style="list-style-type: none">- Opciones laborales y de vida- Relaciones personales- Estilo de vida- Salud y bienestar- Derechos- Satisfacción general- Satisfacción con el programa
Empresarios y empleadores	<ul style="list-style-type: none">- Trabajadores contratados- Búsqueda de empleados- Selección y cualificación del personal- Valoración sobre el programa- Valoración de los profesionales que implementan el programa- Objeciones respecto al programa

Indicadores sacados de la Guía de integración laboral para personas con discapacidad. Estándares de calidad de Fernández e Iglesias (1997).

5.3.3. Fuentes de información, modelos, técnicas e instrumentos de recogida de información

Para la evaluación del Programa AVIS se aplican procedimientos que permiten recoger información cualitativa y cuantitativa con el fin de describir y comprender con mayor calidad y veracidad los elementos que conforman e intervienen dentro del programa. A continuación se presenta un resumen de las fuentes de información, modelos, técnicas e instrumentos de recogida de información que se pueden ver en la Tabla 5.

Tabla 5

Fuentes de información, modelos, técnicas e instrumentos de recogida de información

Fuentes de información	Modelos, técnicas e instrumentos de recogida de información
Programa AVIS y Memoria de resultados	Guía de integración laboral para personas con discapacidad. Estándares de calidad. (Fernández e Iglesias, 1997)
Grupos de interés clave:	Entrevistas semiestructuradas:
<ul style="list-style-type: none">- Dirección y técnicos del programa- Formadores del programa- Preparadores laborales- Usuarios: AVIS III y AVIS SENIOR- Familias- Empresarios y empleadores	<ul style="list-style-type: none">- Dirección y técnicos del programa- Formadores del programa- Preparadores laborales- Usuarios: AVIS III y AVIS SENIOR- Familias- Empresarios y empleadores

5.3.3.1. Fuentes de Información

A. Programa AVIS y Memoria de resultados

Para la evaluación del programa se necesita, en primer lugar, realizar una revisión completa de la información documental que disponen, desde la planificación de las actividades y medidas a llevar a cabo, en este caso en los niveles de AVIS III y AVIS SENIOR del programa, las actividades y el desarrollo pormenorizado de estas y memoria de resultados.

B. Grupos de interés clave

Los informantes clave conforman una fuente de información primaria, durante todo el proceso de evaluación. La información se recoge a través de entrevistas. En la evaluación del programa participan los siguientes grupos de interés.

- Dirección y técnicos del programa
- Formadores del programa
- Preparadores laborales
- Usuarios: AVIS III y AVIS SENIOR
- Familias
- Empresarios y empleadores

5.3.3.2. Modelos, técnicas e instrumentos de recogida de información

A. Guía de integración laboral para personas con discapacidad. Estándares de calidad de Fernández e Iglesias (1997)

Los estándares que se incluyen en la guía constituyen una síntesis de la normativa profesional. Este modelo estandarizado de recogida de información es de significativa importancia dado que su función principal es servir de referencia para el análisis del funcionamiento de los programas que ofrecen un servicio dirigido a la normalización de las personas con diversidad funcional, como es el caso del Programa AVIS. Los estándares de este modelo facilitan la realización de un diagnóstico para la evaluación, miden las características del sistema social en los distintos contextos u organizaciones responsables del desarrollo del programa, miden las características presentes en el sistema social de forma que las tendencias pueden ser analizadas a largo tiempo, resultan comprensibles para una amplia audiencia relacionada al programa y son aplicables mediante su operativización en indicadores, siendo susceptibles de diferentes medidas, lo cual permite incrementar su precisión diagnóstica. Mediante el uso de estos estándares se pueden detectar los puntos fuertes y débiles, permiten describir, aclarar problemas y señalar posibles soluciones.

B. Entrevistas semiestructuradas

La técnica que se utiliza es la entrevista semiestructurada, registrando la información a través de guiones o pautas (ver Anexos I a VII). Las entrevistas se realizan a dos niveles: por un lado a los destinatarios de los dos últimos niveles del programa, usuarios y familiares; y por otro lado, al personal del programa: preparadores laborales, técnicos y formadores que llevan a cabo el mismo. Es fundamental el uso de esta técnica, ya que permite recoger tanto información directa y/o emergente como consecuencia del desarrollo de la entrevista.

5.3.4. Técnicas y procedimiento de análisis de la información

Para analizar la información, cualitativa y cuantitativa, obtenida a través de las fuentes ya descritas, nos apoyamos en la metodología de evaluación de programas y en las técnicas sociales de contraste colaborativo: evaluación externa y evaluación interna. Este modelo de evaluación colaborativa permite valorar el desarrollo del programa y, en consecuencia, tomar decisiones. Durante este proceso los evaluadores externos asumen la responsabilidad de identificar y clarificar aspectos relacionados con el diseño, la planificación, el desarrollo y los resultados del Programa AVIS.

A continuación se describen las técnicas de análisis en función del origen de esta información.

A. Contraste de la Información recabada sobre los Estándares de Integración Laboral entre Técnicos y Evaluadores

Por un lado, la eficacia de procesos y resultados del Programa AVIS se podrá evidenciar mediante el contraste de la información recogida sobre los estándares e indicadores de integración laboral. El análisis de la Guía de Estándares de calidad de Fernández e Iglesias (1997) permitirá valorar el grado de cumplimiento de indicadores, así como establecer las áreas fuertes y débiles en el funcionamiento del Programa AVIS. La dinámica a seguir en la recogida y análisis de la información a través de la Guía de Estándares de calidad (Fernández e Iglesias, 1997) puede verse en detalle en el diagrama de flujo en la *Figura 2*.

A lo largo de todo este proceso es necesario destacar que en este es primordial la actuación de dos figuras: responsable interno y evaluador externo. El responsable interno será aquella persona designada por los responsables del programa para analizar los estándares e indicadores de la Guía de integración laboral para personas con discapacidad de Fernández e Iglesias (1997), en correspondencia con las acciones llevadas a cabo en el programa y preparar la documentación que justifique su análisis. Por otro lado, el evaluador externo estudiará y revisará el análisis del programa llevado a cabo por el responsable interno, y valorará el grado de ajuste de los estándares a las actividades y dinámicas del programa.

Se realizará un intercambio de información entre los análisis efectuados por ambos evaluadores con el fin de obtener un informe conjunto y completo sobre el estado y calidad del Programa AVIS, así como un listado de recomendaciones dirigido a la mejora de los procesos y resultados del mismo.

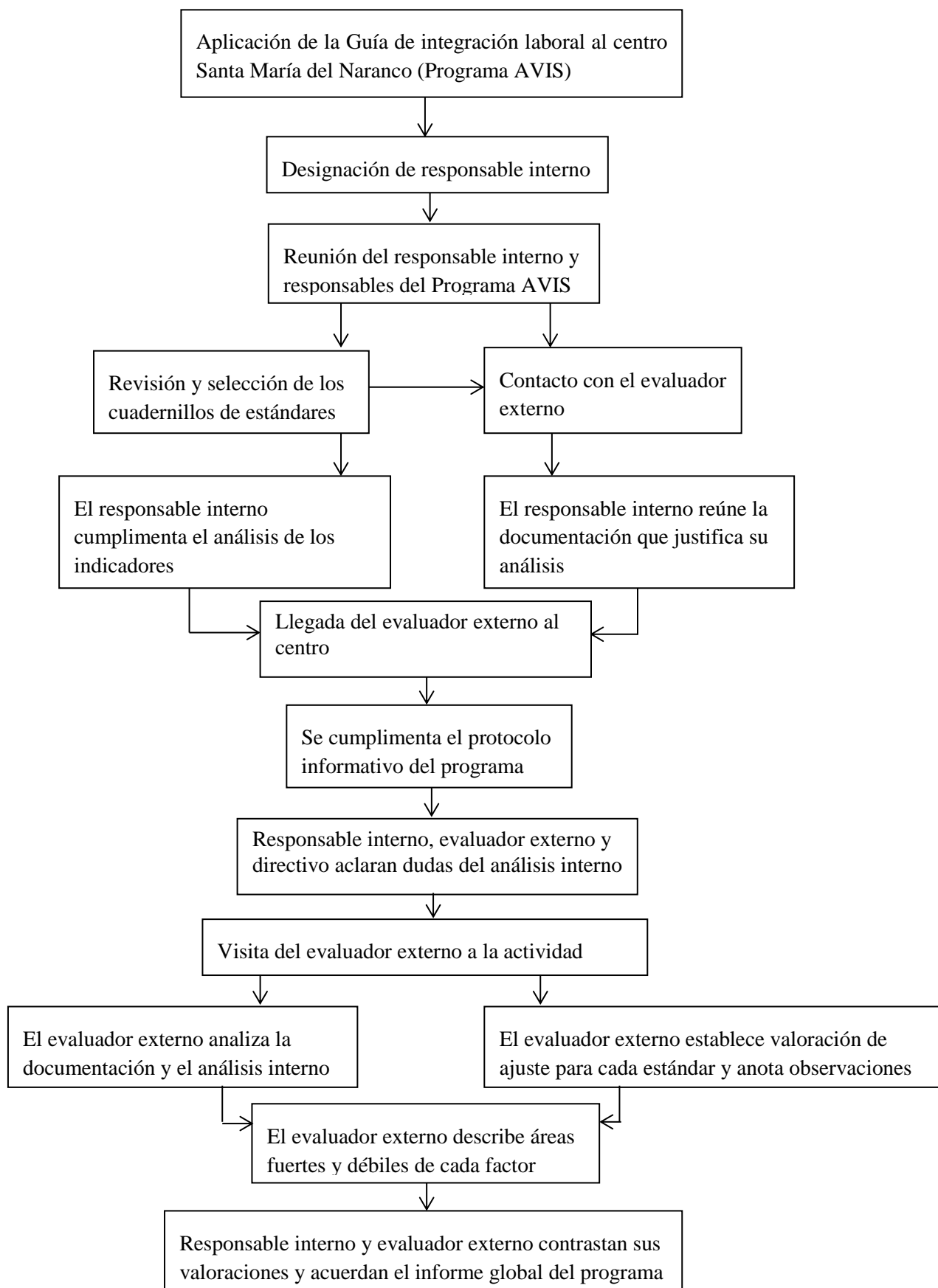


Figura 2. Diagrama de la recogida y análisis de la información del Programa AVIS a través de la Guía de integración laboral para personas con discapacidad. Estándares de calidad. (Fernández e Iglesias, 1997).

B. Análisis Categorical del Contenido de las Entrevistas con Grupos de Interés Clave

Para el análisis de la información de las entrevistas semiestructuradas con cada uno de los grupos de interés clave se utiliza el análisis por categorías según niveles de agrupaciones analógicas. Este análisis funciona por operaciones de descomposición de la información en unidades, seguidas de la clasificación de estas en categorías según agrupaciones analógicas.

Como forma de categorización se utiliza el análisis temático en un proceso estructural de dos etapas: el inventario, que consiste en aislar los elementos; y la clasificación, dedicada a distribuir los elementos de significado (y consiguientemente, buscar o imponer a los mensajes una cierta organización).

Las bases metodológicas de la técnica del análisis del contenido establecen que las categorías terminales provienen del reagrupamiento progresivo de categorías de generalidad más débil. Un conjunto de buenas categorías debe tener las siguientes cualidades: exclusión mutua, homogeneidad, pertinencia, objetividad, fiabilidad y validez.

Esta técnica permite determinar el nivel de satisfacción con el programa según se percibe por los participantes, la mejora de vida de los usuarios y la sensibilización social y de los empresarios hacia la inserción laboral de las personas con diversidad funcional.

C. Análisis de Coste-Beneficio

Para el análisis de la eficiencia se realizará un análisis de Coste-Beneficio, el cual consiste en un análisis económico a realizar mediante la expresión de valor de indicadores de productividad del programa, para llegar a la expresión del Efecto-Beneficio, concepto que recoge el valor medio de beneficios tanto económicos como intangibles y que representa el beneficio neto del programa. La distribución del coste por aspectos de funcionamiento del programa permite valorar las tres actividades principales de formación, búsqueda y apoyo, según los indicadores comentados anteriormente.

Por otro lado, los valores de iniciativas de inserción y formación expresados por otros programas y acciones permiten valorar los niveles de coste-eficacia que presenta el programa.

D. Análisis Estratégico Matriz DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades

Por otro lado, para realizar una valoración global del programa, se realizará un análisis de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del mismo, evaluando los recursos y capacidades internas en contraste con el análisis del entorno.

El procedimiento a seguir sería un contraste matricial, en el que se cruzan las diferentes valoraciones de cada uno de los aspectos identificados, comparando las percepciones y opiniones de todos los grupos de interés sobre el Programa AVIS, su satisfacción y efectos, con los elementos de efectividad externa asociados a las condiciones del programa y a las tendencias apreciadas por los evaluadores.

De esta forma, las áreas de comparación: Fortalezas/Oportunidades, Fortalezas/Amenazas, Debilidades/Oportunidades y Debilidades/Amenazas, permitirán establecer las propuestas de mejora del programa.

- En el **cuadrante Fortaleza/Oportunidad** se recogerán los puntos fuertes del Programa AVIS, o que cuentan con unas condiciones o circunstancias favorables del entorno.
- En el **cuadrante Fortaleza/Amenaza** se incluirán los puntos considerados fuertes en el programa a pesar de las condiciones desfavorables o las circunstancias adversas del entorno.
- En el **cuadrante Debilidad/Oportunidad** se incluirán los puntos débiles del programa a pesar de contar con un contexto favorable. Éstos se podrían interpretar como cambios a introducir en el programa, ya que están al alcance de este convertirlos en fortalezas.
- En el **cuadrante Debilidad/Amenaza** se presentarán los puntos débiles del programa, que cuentan con un entorno desfavorable. En este caso, serían cambios que por deseable que fuera su cambio, no dependería directamente del programa.

6. Valoración de Información y Resultados

Debido a la situación excepcional por el COVID-19 no se ha podido desplegar el modelo de Evaluación de Programas, propuesto.

En este apartado se presentarían los resultados de analizar la eficacia del programa en una doble dimensión: de procesos organizativos y procesos profesionales, donde los primeros surgen de la aplicación de los factores de la guía de integración laboral y los segundos en contraste con los factores profesionales de la misma guía; la eficiencia de los resultados; la efectividad del diseño; la satisfacción de los grupos de interés clave; el impacto del programa; y las principales conclusiones sobre los resultados más relevantes del programa y las propuestas de mejora.

6.1. Valoración de los Procesos Organizativos

La valoración de los procesos organizativos del Programa AVIS se realiza mediante los factores generales de la Guía de integración laboral para personas con discapacidad de Fernández e Iglesias (1997), en los que se contemplan las características generales de la organización del programa en torno a cuatro aspectos principalmente:

- **Factor I.A.: Dirección del Programa:** agrupa estándares que analizan el modelo administrativo aplicado, la filosofía y los valores que guían las actividades y medidas, estructura organizativa, cualificación del personal, etc.
- **Factor I.B.: Definición del Programa, Estrategias y Recursos:** abarca los estándares que determinan los elementos que garantizan la definición del programa, como son la población potencial, las necesidades que pretende cubrir, los objetivos a alcanzar, los métodos y técnicas a utilizar, las instalaciones que dispone y otros programas con los que colabore.
- **Factor I.C.: Valoración Inicial y Servicios Ofrecidos:** reúne estándares que definen los servicios ofertados en base a un análisis de necesidades.
- **Factor I.D.: Diseño y Desarrollo de Evaluación del Programa:** En este factor se agrupan los estándares que determinan las características del método de evaluación utilizado para comparar los resultados obtenidos con los objetivos y metas propuestos.

En este apartado los resultados *a destacar* y *a mejorar* se organizan en relación con los siguientes aspectos:

- Dirección del Programa
- Definición del Programa
- Valoración inicial y servicios ofertados en el programa
- Diseño y desarrollo de las evaluaciones del programa

6.2. Valoración de los Procesos Profesionales

En este apartado, para la valoración de los procesos profesionales, se valora el logro de los siguientes factores:

- **Factor II.C.: Orientación y Formación Profesional y Ocupacional:** cuyos estándares se centran en el desarrollo de habilidades laborales necesarias para organizar una orientación profesional y una acción formativa, que deben impartirse según las posibilidades laborales que se disponen en la comunidad, cuya finalidad es que la personas alcancen la capacidad necesaria para llevar a cabo una determinada tarea laboral.
- **Factor II.D.: Adaptación e Inserción Laboral:** los estándares de este factor definen una acción de transición entre la formación prelaboral u ocupacional y el empleo, la cual ha de estar limitada en el tiempo, sistemática y orientada a la

consecución del nivel óptimo de desarrollo profesional por las personas, ayudándoles a identificar, conseguir y/o mantener un trabajo según sus preferencias profesionales y de acuerdo a sus características personales y habilidades.

- **Factor II.F.: Empleo con Apoyo:** estos estándares definen las medidas a aplicar en las acciones de empleo como apoyo, que consisten en aquellas medidas que ayudan a las personas con diversidad funcional, y que requieren atención a medio o largo plazo, a mantener un empleo remunerado en un medio laboral integrador.

En este apartado los resultados *a destacar* y *a mejorar* se organizan en relación con los siguientes aspectos:

- Evaluación y diagnóstico
- Orientación y formación profesional
- Adaptación e inserción laboral
- Empleo con apoyo

6.3. Valoración de la Eficiencia

Para la valoración de la eficiencia del programa se analizará la información recogida según los indicadores de la Tabla 3, en contraste con los indicadores de logro de las acciones, tiempos de capacitación de usuarios y coste por usuario que alcanza el objetivo, en las diferentes acciones llevadas a cabo desde el Programa AVIS:

- Actividad de Formación
- Actividad de Búsqueda de empleo
- Actividad de Apoyo laboral

6.4. Valoración de la Efectividad

En este apartado se presentan los resultados de los indicadores de efectividad valorando el cumplimiento de metas y valor estándar (valor medio histórico del programa).

6.5. Valoración de la Satisfacción e Impacto

Para el análisis de satisfacción e impacto, se analizará la información recogida en las entrevistas a los grupos de interés clave.

La información se organizará siguiendo la estructura de las pautas de las entrevistas que se recogen en los Anexos:

6.5.1. Resultados Dirección y Técnicos

En este apartado se recoge la información sobre lo mejor y a mejorar de cada uno de los siguientes aspectos:

1º. Organización: gestión y administración del programa

Lo mejor	A mejorar
•	•

2º. Equipo

Lo mejor	A mejorar
•	•

3º. Financiación

Lo mejor	A mejorar
•	•

4º. Desarrollo global y calidad

Lo mejor	A mejorar
•	•

5º. Satisfacción con el programa

Lo mejor	A mejorar
•	•

6º. Satisfacción de resultados

Lo mejor	A mejorar
•	•

6.5.2. Resultados Formadores

En este apartado se recoge la información sobre lo mejor y a mejorar de cada uno de los siguientes aspectos:

1º. Habilidades para la búsqueda activa de empleo

Lo mejor	A mejorar
•	•

2º. Estrategias y recursos

Lo mejor	A mejorar
•	•

3º. Participantes en los niveles de formación del programa

Lo mejor	A mejorar
•	•

4º. Satisfacción con el programa

Lo mejor	A mejorar
•	•

5º. Satisfacción de resultados

Lo mejor	A mejorar
•	•

6.5.3. Resultados Preparadores Laborales

En este apartado se recoge la información sobre lo mejor y a mejorar de cada uno de los siguientes aspectos:

1º. Planificación del programa

Lo mejor	A mejorar
•	•

2º. Procesos, técnicas y organización

Lo mejor	A mejorar
•	•

3º. Contenido y calidad de la orientación

Lo mejor	A mejorar
•	•

4°. Participantes en las acciones de orientación del programa

Lo mejor	A mejorar
•	•

5°. Dirección y responsabilidades

Lo mejor	A mejorar
•	•

6°. Recursos humanos

Lo mejor	A mejorar
•	•

7°. Resultados en los usuarios

Lo mejor	A mejorar
•	•

8°. Resultados en los preparadores

Lo mejor	A mejorar
•	•

9°. Resultados en la sociedad

Lo mejor	A mejorar
•	•

10°. Satisfacción con el programa

Lo mejor	A mejorar
•	•

11°. Satisfacción de resultados

Lo mejor	A mejorar
•	•

12°. Resultados clave y percepción de mejoras

Lo mejor	A mejorar
•	•

6.5.4. Resultados Usuarios: nivel AVIS III

En este apartado se recoge la información sobre lo mejor y a mejorar de cada uno de los siguientes aspectos:

1º. Valoración y orientación inicial:

Lo mejor	A mejorar
•	•

2º. Búsqueda de empleo

Lo mejor	A mejorar
•	•

3º. Apoyo a la incorporación al centro de prácticas

Lo mejor	A mejorar
•	•

4º. Satisfacción con el programa

Lo mejor	A mejorar
•	•

6.5.5. Resultados Usuarios: nivel AVIS SENIOR

En este apartado se recoge la información sobre lo mejor y a mejorar de cada uno de los siguientes aspectos:

1º. Valoración y orientación inicial:

Lo mejor	A mejorar
•	•

2º. Búsqueda de empleo

Lo mejor	A mejorar
•	•

3º. Apoyo a la incorporación laboral

Lo mejor	A mejorar
•	•

4º. Apoyo al mantenimiento laboral

Lo mejor	A mejorar
•	•

5º. Satisfacción con el programa

Lo mejor	A mejorar
•	•

6.5.6. Resultados Familias de Usuarios de AVIS III y AVIS SENIOR

En este apartado se recoge la información sobre lo mejor y a mejorar de cada uno de los siguientes aspectos:

1º. Comunicación con los responsables del programa

Lo mejor	A mejorar
•	•

2º. Trabajo con las familias

Lo mejor	A mejorar
•	•

3º. Satisfacción general con el programa

Lo mejor	A mejorar
•	•

6.5.7. Resultados Empresarios y Empleadores

En este apartado se recoge la información sobre lo mejor y a mejorar de cada uno de los siguientes aspectos:

1º. Integración del usuario en el entorno laboral

Lo mejor	A mejorar
•	•

2º. Programa personal para los usuarios

Lo mejor	A mejorar
•	•

3º. Satisfacción con los usuarios

Lo mejor	A mejorar
•	•

4º. Relación y satisfacción con el Programa AVIS

Lo mejor	A mejorar
•	•

6.6. Conclusiones del programa

En este apartado final se destacan los resultados más relevantes del programa y se presentan las propuestas de mejora que se han valorado como las más importantes.

6.6.1. Estándares de Procesos

En este apartado se incluyen los principales resultados sobre los procesos organizativos y profesionales.

6.6.2. Eficiencia y efectividad del Programa

En este apartado se destacan los principales resultados en relación al cumplimiento de los indicadores de eficiencia y efectividad.

6.6.3. Satisfacción e Impacto de los Grupos de Interés Clave

En este apartado se destacan los principales resultados de los usuarios de AVIS III y AVIS SENIOR, familiares y personal del programa.

Los resultados se presentan a través de un análisis DAFO sobre los contenidos expresados por los diferentes grupos de interés en relación con la formación, búsqueda y apoyo laboral. Se presentarán las conclusiones conforme al siguiente modelo:

FORMACIÓN

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES		
AMENAZAS		

BÚSQUEDA EMPLEO

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES		
AMENAZAS		

APOYO LABORAL

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES		
AMENAZAS		

6.6.4. Propuestas de mejora

Una vez valorada la eficacia, eficiencia, efectividad, satisfacción e impacto y claves del programa, se llevará a cabo una priorización de resultados mediante la metodología de identificación y priorización de las mejoras detectadas en base a los siguientes criterios:

- ✓ Viabilidad: término con el que nos referimos a viabilidad económica o de recursos del programa, tanto humanos, como materiales y económicos. Es decir, si la mejora es viable o no.
- ✓ Urgencia: Si la mejora es de carácter inmediato o no.
- ✓ Importancia: Si la mejora es importante o no. El grado de esta se decidirá según si está vinculada al impacto de la organización, es decir, si es transversal o afecta solo a un área.

La valoración respecto a estos criterios se hará mediante una escala de 0 a 5, donde con el 0 nos referimos a “nada” viable/urgente/importante, y con 5 nos referimos a “muy” viable/urgente/importante. De esta forma, mediante las diferentes valoraciones se establecería la priorización de mejoras.

Finalmente las mejoras seleccionadas se presentan en la siguiente tabla:

SITUACIÓN	ACTUACIÓN
1	
2	
3	

7. Valoración y Conclusiones del TFM

Tal y como se comentó anteriormente, el presente trabajo se enmarca dentro de las prácticas externas realizadas en el Programa AVIS (Alter Vía Inclusión Sociolaboral) en el Colegio Santa María del Naranco Alter Vía, para el Máster Universitario en Intervención e Investigación Socioeducativa curso 2019-2020.

Los objetivos de este trabajo fueron: desarrollar un modelo de evaluación del Programa AVIS, con el fin de contribuir y apoyar a la mejora de la calidad intrínseca, eficacia, eficiencia, efectividad y satisfacción e impacto del mismo; aportar propuestas de mejora tras identificar las debilidades y oportunidades del programa; y desarrollar estrategias para minimizar el efecto de las amenazas en el programa. Sin embargo, debido a las limitaciones que se mencionan a continuación, solo se pudo diseñar el modelo que incluye pautas de entrevistas para la evaluación del Programa AVIS.

Nos hubiera gustado poder evaluar bajo este modelo metodológico el Programa AVIS, ya que consideramos que podría aportar valor al propio programa.

A la hora de plantear y desarrollar el Trabajo Fin de Máster se presentaron una serie de **limitaciones** a mencionar:

- Situación actual de pandemia del COVID-19, la cual impidió completar la totalidad de horas requeridas para completar la estancia práctica.
- Cláusulas de confidencialidad muy restrictivas del centro, las cuales no permitieron acceder a la información necesaria para poder evaluar el Programa Avis o parte del mismo como por ejemplo la gestión organizacional del Programa.
- La ausencia de información documental relativa al desarrollo del programa, la cual se solicitó para poder llevar a cabo el Trabajo Fin de Máster. Únicamente se pudo acceder y conocer la estructura, contenidos y actividades generales del programa gracias a la información que se facilitó verbalmente en la entrevista de acogida y durante la estancia práctica, y fundamentalmente gracias a la información reflejada en la página web del centro educativo (www.smnaranco.org).
- No se pudo acceder a la documentación en ninguna de las fases sobre el enfoque, despliegue, evaluación y revisión en los niveles que conforman el programa (AVIS I y AVIS II), así como el resto de programas y actividades que hay en el centro para el mismo colectivo.

A continuación se recogen las **principales conclusiones** del presente trabajo:

Más allá de las limitaciones, se pudo cumplir con el objetivo principal del presente trabajo, que es desarrollar un modelo de evaluación del Programa AVIS, con el fin de contribuir y apoyar a la mejora del mismo para garantizar la calidad de vida y de servicio de los usuarios y usuarias de este programa, en base a los requisitos del programa, así como las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

La experiencia en este tipo de programa me ha servido para reflexionar sobre la situación formativa-escolar y socio-laboral actual de los jóvenes que presentan diversidad funcional, y que tradicionalmente han sido excluidos de la mayoría de procesos económicos y laborales en nuestra sociedad. Es cierto que el sistema ayuda a estos jóvenes hasta los 18 años, sin embargo, a partir de esta edad se encuentran desamparados y suelen terminar o bien en centros especiales, o en organizaciones profesionales adaptadas, o en sus propias casas sin poder tener una “vida autónoma” que pueda hacer que se sientan realizados.

Este tipo de programas ofrecen una oportunidad a estos jóvenes, reduciendo el abandono escolar, llevándolos al crecimiento y desarrollo personal que toda persona tiene por derecho. Además, potencian sus metas personales hacia la búsqueda de su propio bienestar personal, desplazando el foco de las "carencias y limitaciones" a las "potencialidades" de uno.

8. Referencias bibliográficas

- Arnaiz, S. P. (2003). *Educación inclusiva: una escuela para todos*. Málaga, España: Aljibe.
- Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo. (2011). *Discapacidad Intelectual. Definición, Clasificación y Sistemas de Apoyo Social*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Barton, L. (1998). *Discapacidad y sociedad*. Madrid, España: Morata.
- Constitución Española. (1978). Artículo N°49. Congreso de Diputados. Recuperado de <https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/titulos/articulos.jsp?ini=49&tipo=2>
- De Vroey, A. (2003). Formación Profesional de inclusión para alumnos con discapacidad. *Revista Europea de Formación Profesional*, (30), 6-13.
- Escarbajal, F. A., Mirete, R. A., Maquilón, S. J., Izquierdo, R. T., López, H. J., Orcajada, S. N. y Sánchez, M. M. (2012). La atención a la diversidad: la educación inclusiva. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 15(1), 135-144.
- Fernández, F. S. e Iglesias, G. M. (1997). *Guía de integración laboral para personas con discapacidad. Estándares de calidad*. Recuperado de https://sid.usal.es/idocs/F8/8.1-103/estandares_calidad_estudio.pdf
- Ferreira, M. A. (2010). De la minus-valía a la diversidad funcional: un nuevo marco teórico-metodológico. *Política Y Sociedad*, 47(1), 45 - 65.
- Fundación Adecco. (2019). *Jóvenes con discapacidad: motor de futuro*. Recuperado de <https://fundacionadecco.org/wp-content/uploads/2019/08/INFORME-jovenes-con-discapacidad-motor-de-futuro-2019.pdf>
- Hermosilla, R. J. (2009). Guía para el diseño de programas socioeducativos de atención a la infancia. *Foro de Educación*, (11), 287-301.
- Jiménez, M. P. y Vilà, S. M. (1999). *De Educación Especial a educación en la diversidad*. Málaga, España: Aljibe.
- Laloma, G. M. (2007). *Empleo protegido en España. Análisis de la normativa legal y logros alcanzados*. Madrid, España: Ediciones Cinca.
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos. *Boletín Oficial del Estado*, 30 de abril de 1982(103), 11106-11112.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. *Boletín Oficial del Estado*, 2 de agosto de 2011(184), 87478-87494.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. *Boletín Oficial del Estado*, 25 de diciembre de 2006(299), 44142- 44156.
- Ley Orgánica 1/1990, de 3 de Octubre de 1990, de Ordenación General del Sistema Educativo. *Boletín Oficial Del Estado*, 4 de octubre de 1990(238), 28927-28942.

- Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación. *Boletín Oficial del Estado*, 24 de diciembre de 2002(307), 45188-45220.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, 4 de mayo de 2006(106), 17158-17207.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. *Boletín Oficial del Estado*, 10 de diciembre de 2013(295), 97858- 97921.
- López, M. M. (1993). De la Reforma educativa a la sociedad del siglo XXI. En López, M. M., y Guerrero, J. F. (Ed.), *Lecturas sobre integración escolar y social* (pp. 33-81). Barcelona, España: Paidós.
- Marín, M. J., García, C. M. y Sola, R. J. (2013). Reflexión y análisis sobre los Programas de Cualificación Profesional Inicial como medida de inclusión y educativa en Andalucía (España), *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(1), 83- 102.
- Martinelli, P. A., Jenaro, C. y Rodríguez, F. P. (2011). Empleabilidad en jóvenes con discapacidad intelectual. Evaluación e intervención en habilidades sociales y de afrontamiento. *Revista digital de la fundación Iberoamericana Down* 21, (8), 1-10.
- Negri, M. I. (2016). *Formación e Inserción Socio-laboral de jóvenes con Diversidad Funcional Intelectual. Una perspectiva pedagógica inclusiva* (tesis doctoral). Universidad de Málaga, Málaga, España.
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. (2018). *Realidad, situación, dimensión y tendencias del empleo con apoyo en España en el horizonte del año 2020*. Recuperado de <https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/wp-content/uploads/2018/05/Informe-OED-ECA-v3.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (1980). *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM)*. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización de las Naciones Unidas. (2019). *Asuntos que nos importan: Juventud*. Recuperado de <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/youth-0/index.html>
- Pallisera, D. M. (2003). Capacidad Intelectual límite e integración laboral: desde la relatividad conceptual al análisis de las experiencias integradoras. *Bordón. Revista de Educación*, 55(4), 555- 568.
- Palacios, A. y Romañach, J. (2006). *El modelo de la diversidad. La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional*. Valencia, España: Diversitas.
- Pallisera, D. M. (2010). Apoyando proyectos de vida inclusivos. Claves para transformar las prácticas socioeducativas de personas adultas con discapacidad intelectual. *Revista Educación Inclusiva*, 3(3), 69- 87.
- Peñafiel, G. C., González, N., L. y Rodríguez, C. S. (2017). Estudio de investigación social sobre la integración laboral de las personas con discapacidad intelectual desde la experiencia de Asindown. *Biblioteca Lascasas*, 13, 4-61.
- Peralta, L. F. y Arellano, T. A. (2010). Familia y discapacidad. Una perspectiva teórico-aplicada del Enfoque Centrado en la Familia para promover la

- autodeterminación. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8(3), 1339-1362.
- Pérez Juste, R. (1995). Evaluación de programas educativos. En Medina Rivilla, A. y Villar Ángulo, L. (Ed.), *Evaluación de Programas Educativos, Centros y Profesores* (pp. 73-106). Madrid, España: Univérsitas.
- Pérez Juste, R. (2006). *Evaluación de programas educativos*. Madrid, España: La Muralla.
- Pereda, C., De Prada, M. y Actis, W. (2003). La inserción laboral de las personas con discapacidades. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, (14), 151-156.
- Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo. *Boletín Oficial del Estado*, 14 de julio de 2007(168), 30618- 30622.
- Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y clasificación del grado de discapacidad. *Boletín Oficial del Estado*, 26 de diciembre de 2009(311), 110413-110415.
- Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía. *Boletín Oficial del Estado*, 26 de enero de 2000(22), 3317-3410.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de diciembre de 2013(289), 95635-95673.
- Riaño-Galán, A., García-Ruiz, R., Rodríguez, M. A. y Álvarez-Arregui, E. (2016). Calidad de vida e inserción socio-laboral de jóvenes con discapacidad. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(1), 112-127.
- Romañach, J. y Lobato, M. (2005, mayo). Diversidad Funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano. *Foro de Vida Independiente*. Recuperado de https://web.archive.org/web/20171031055444/http://www.asoc-ies.org/vidaindepen/docs/diversidad%20funcional_vf.pdf
- Rubio, A. F. (2003). La construcción social del empleo protegido: Los Centros Especiales de Empleo. Nómadas. *Revista crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, (8), 1-10.
- Rubio, J. F. (2009). Principios de normalización, integración e inclusión. *Revista Digital Innovación y Experiencias Educativas*. (19), 1-9.
- Ruiz, B. C. (2001). *La evaluación de programas de formación de formadores en el contexto de la formación en y para la empresa* (tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Santamaría, D. M., Verdugo, A. M., Orgaz, B. B., Gómez, S. L. y Jordán de Urríes, V. F. (2012). Calidad de vida percibida por trabajadores con discapacidad intelectual en empleo ordinario. *Siglo Cero: Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 43(242), 46-61.

- Schalock, R. L. y Verdugo, M. A. (2003). *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Madrid, España: Psicología Alianza.
- Servicio Público de Empleo Estatal. (2019). *Informe Estatal del Mercado de Trabajo de las Personas con Discapacidad*. Recuperado de http://www.sepe.es/contenidos/observatorio/mercado_trabajo/3206-1.pdf
- Valls, M. J., Vilà, S. M. y Pallisera, D. M. (2004). La inserción de las personas con discapacidad en el trabajo ordinario. El papel de la familia. *Revista de educación*, (334), 99-118.
- Verdugo, M. A. y Jordán de Urríes, V. F. (2007). El futuro del empleo con apoyo: ¿hacia dónde nos dirigimos? *Siglo Cero: Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 38(223), 39-50.
- Verdugo, M. A., Jordán de Urríes, F.B. y Bellver, F. (1998). Situación actual del Empleo con Apoyo en España. *Siglo Cero*, 29(1), 23-31.
- Verdugo, M. A., Schalock, R. L., Arias, B., Gómez, L. E. y Jordán de Urríes, F. B. (2013). Calidad de vida. En Verdugo, M.A. y Schalock, R.L. (Ed.), *Discapacidad e inclusión. Manual para la docencia* (pp. 443-461). Salamanca, España: Amarú.

9. Anexos

Anexo I. Guión modelo de entrevista a la Dirección y Técnicos

Nombre del entrevistado:

Función:

Fecha de la entrevista:

1º. Organización: gestión y administración del programa

- ¿Existe un claro establecimiento de los objetivos de gestión en la planificación anual para guiar las actuaciones del equipo administrativo?
- ¿Se elaboran informes de gestión con indicaciones sobre cumplimiento de objetivos, control presupuestario y propuestas de corrección de desviaciones observadas?
- ¿Contáis con una memoria acerca de la organización, que contenga los datos relevantes para evaluar los resultados de gestión del programa, la eficacia y eficiencia de la actividad desarrollada?

2º. Equipo

- ¿Considera adecuada la estructura del equipo técnico del programa, así como los perfiles profesionales que lo integran, en relación a las exigencias del desarrollo de las tareas a desempeñar durante el mismo?
- ¿Se celebran reuniones entre los miembros del equipo directivo y el personal técnico del programa?, si es así, ¿con qué frecuencia?
- ¿Se celebran reuniones periódicas con el resto del personal de cada uno de los programas y medidas desarrollados en el centro para este tipo de alumnos?

3º. Financiación

- ¿Disponen de fuentes de financiación externa?
- ¿Considera que existe una gestión adecuada de los recursos financieros con ajuste a las exigencias contables de presupuestos por objetivos?
- ¿Se realiza una memoria financiera sobre el desarrollo del programa donde se reflejan los resultados de los análisis y propuestas de optimización de ingresos y costes?

4º. Desarrollo global y calidad

- ¿Existe una clarificación de las metas perseguidas por el programa de tal forma que ninguna actividad realizada pueda desviarse de ella?
- ¿Se cuenta con un sistema de valoración inicial del potencial de los usuarios, para poder definir los servicios de evaluación, formación y orientación que resulten convenientes?

- ¿Se elabora un procedimiento informativo que permita a los usuarios y familiares conocer los objetivos generales del programa, así como las condiciones, beneficios, responsabilidades, normativa y procedimientos de la organización?
- ¿Se recoge información sobre la opinión y satisfacción de los participantes y familiares respecto al programa?
- ¿Existe la posibilidad de presentar reclamaciones y/o sugerencias por parte de los participantes del programa (desde usuarios, equipo técnico hasta preparador laboral y empresarios)?
- ¿Aparecen en medios de comunicación para darse a conocer o bien para realizar una labor de sensibilización social?

5º. Satisfacción con el programa

- ¿Diría que existe buena relación y comunicación entre los diferentes profesionales del programa (responsables, técnicos, formadores, preparador laboral, empresarios...)?
- ¿Se encuentra satisfecho con las labores que desempeña?
- ¿Se encuentra satisfecho con el salario recibido?
- ¿Considera que son buenas las relaciones entre el programa y las diferentes empresas en las que realizan las prácticas los alumnos de AVIS III y/o las empresas en las se contratan a los alumnos de AVIS SENIOR?, ¿Existe buena coordinación entre ambas entidades y un intercambio fluido de información?

6º. Satisfacción de resultados

- ¿En qué medida considera que el programa ayuda a este colectivo?
- ¿Considera que la formación recibida por los usuarios les facilita a la hora de obtener y/o mantener un empleo?
- ¿Se encuentra satisfecho con los resultados y el rendimiento obtenido por parte de los usuarios?

Anexo II. Guión modelo de entrevista a los Formadores: AVIS III y AVIS SENIOR

Nombre del entrevistado:

Función:

Fecha de la entrevista:

1º. Habilidades para la búsqueda activa de empleo

- ¿Realiza ejercicios prácticos para fomentar la búsqueda activa de empleo en los usuarios?
- ¿Incluye en sus clases contenidos respecto a la búsqueda activa de empleo?, y respecto a las diferentes salidas laborales a las que pueden optar los usuarios?
- ¿Consiguen los alumnos hacer un currículum vitae?
- ¿Realiza labores de orientación y asesoramiento al alumnado a la hora de decidir el itinerario laboral al que se van a dedicar estos?

2º. Estrategias y recursos

- ¿Se cuenta con una descripción detallada de la duración, contenidos, materiales y equipamiento a emplear en cada acción o actividad a desarrollar?
- ¿Se diseña un plan de acción en función de un análisis pormenorizado, sistemático y periódico de las necesidades de los usuarios?
- ¿Considera que los recursos físicos de los que se disponen son los mejores para llevar a cabo el programa (instalaciones, espacios, equipamiento, materiales...), o debería cambiar/mejorar algo?

3º. Participantes en los niveles de formación del programa

- ¿Considera que el número de participantes que hay en los diferentes niveles de AVIS es adecuado?
- ¿Es o suele ser buena la relación profesorado/alumnado?
- ¿Cuáles considera que son las principales causas de abandono del curso por parte de los participantes?

4. Satisfacción con el programa

- ¿Diría que existe buena relación y comunicación entre los diferentes profesionales del programa (responsables, técnicos, formadores, preparador laboral, empresarios...)?
- ¿Considera que su formación académica le permite desarrollar sin problemas las diferentes labores y actividades durante el curso académico con este alumnado?
- ¿Se encuentra satisfecho con las labores que desempeña?
- ¿Se encuentra satisfecho con el salario recibido?
- ¿Considera que son buenas las relaciones entre los formadores del programa y las empresas en las que realizan las prácticas los alumnos de AVIS III y/o las empresas en las se contratan a los alumnos de AVIS SENIOR?, ¿Existe buena coordinación entre ambas entidades y un intercambio fluido de información?

5°. Satisfacción de resultados

- ¿En qué medida considera que el programa ayuda a este colectivo?
- ¿Considera que la formación recibida por los usuarios les facilita a la hora de obtener y/o mantener un empleo?
- ¿Se encuentra satisfecho con los resultados y el rendimiento obtenido por parte de los usuarios?

Anexo III. Guión modelo de entrevista a los Preparadores Laborales

Nombre del entrevistado:

Función:

Fecha de la entrevista:

1º. Planificación del programa

- ¿Qué opinión tiene sobre los objetivos, criterios de entrada y salida de usuarios, normas del programa y prioridad de acciones?
- ¿Qué nivel de implicación/participación diría que tiene en las diferentes fases del programa?
- ¿Realizan estudios del mercado laboral con frecuencia?

2º. Procesos, técnicas y organización

- ¿Qué opina sobre el Plan Individual de inserción laboral con el que cuenta el programa?
- ¿Qué opina sobre el número de sesiones del programa destinadas a la orientación, búsqueda de empleo, formación en puesto y seguimiento de los usuarios?
- ¿Se encuentra satisfecho con los recursos que se le ofrecen desde el programa para llevar a cabo su labor?
- ¿Se encuentra satisfecho con la preparación y formación recibida para llevar a cabo su función?
- ¿Son buenos los mecanismos de comunicación e incorporación de nuevas empresas al programa?
- ¿Qué grado de seguimiento de los procedimientos e instrucciones técnicas se da?
- ¿Se cumplimentan y utilizan los registros (tiempo de espera de usuarios, información que se ofrece, asesoramiento sobre posibilidades de empleo, se tiene en cuenta la opinión de usuarios al buscar trabajo, utilidad de las sesiones de orientación y búsqueda, relación de preparador laboral y usuarios, etc.)?

3º. Contenido y calidad de la orientación

- ¿Considera óptimos los métodos de enseñanza y evaluación que se llevan a cabo?
- ¿Cuáles son las acciones desarrolladas por cada uno de los preparadores laborales del programa?
- ¿Qué calidad tienen los programas de orientación que se disponen desde el programa AVIS?

4º. Participantes en las acciones de orientación del programa

- ¿Considera adecuado el número de participantes que hay en las diferentes acciones de orientación que se dan desde el programa?
- ¿Es o suele ser buena la relación preparador/participante?

- ¿Cuáles considera que son las principales causas de abandono del programa por parte de los participantes?

5°. Dirección y responsabilidades

- ¿Qué estilo y grado de coordinación e implicación hay por parte de la dirección en los procesos y en la toma de decisiones con los preparadores laborales?
- ¿Existe un ajuste entre objetivos/necesidades de usuarios y oferta laboral?
- ¿Se da un cierto control y seguimiento de las entidades participantes, así como una comunicación bidireccional?

6°. Recursos humanos

- ¿Considera necesario el incremento en número de preparadores laborales para el programa?
- ¿Qué tareas desempeña?
- ¿Qué relación tiene por norma general con los usuarios del programa?

7°. Resultados en los usuarios

- ¿Considera que se les da un buen asesoramiento a los usuarios a la hora de elegir itinerario laboral?
- ¿Considera que los usuarios adquieren buenas habilidades de búsqueda de empleo gracias a la participación en el programa?
- ¿Considera que mayoritariamente los usuarios de tercer nivel y AVIS SENIOR están capacitados para el empleo (rendimiento laboral)?
- ¿Considera que los usuarios se encuentran satisfechos con las condiciones laborales?
- ¿Considera que la participación de los usuarios en este programa mejora la calidad de vida de estos?

8°. Resultados en los preparadores

- ¿Se encuentran satisfechos con su labor personal en el programa?
- ¿Consideran que se encuentran reconocidos en su trabajo por parte de los usuarios y sus familias?
- ¿Se encuentra reconocida la labor del preparador laboral en el programa de forma satisfactoria?

9°. Resultados en la sociedad

- ¿Se han desarrollado iniciativas publicitarias del programa en prensa o televisión para su promoción?
- ¿Considera que se debería potenciar la promoción del programa como un servicio social?
- ¿Cuentan con alianzas con otros programas y grupos de empresas?

10º. Satisfacción con el programa

- ¿Diría que existe buena relación y comunicación entre los diferentes profesionales del programa (responsables, técnicos, formadores, preparador laboral, empresarios...)?
- ¿Considera que su formación académica le permite desarrollar sin problemas las diferentes labores y actividades durante el curso académico con este alumnado?
- ¿Se encuentra satisfecho con las labores que desempeña?
- ¿Se encuentra satisfecho con el salario recibido?
- ¿Considera que son buenas las relaciones entre los preparadores laborales del programa y las empresas en las que realizan las prácticas los alumnos de AVIS III y/o las empresas en las se contratan a los alumnos de AVIS SENIOR?, ¿Existe buena coordinación entre ambas entidades y un intercambio fluido de información?

11º. Satisfacción de resultados

- ¿En qué medida considera que el programa ayuda a este colectivo?
- ¿Considera que la orientación recibida por los usuarios les facilita a la hora de obtener y/o mantener un empleo?

12º. Resultados clave y percepción de mejoras

- Cumplimiento de objetivos
- Gestión de procesos
- Resultados con relación a costes
- Cumplimiento de mejoras
- Gestión de insatisfacción

Anexo IV. Guión modelo de entrevista a los Usuarios: nivel AVIS III

Nombre del entrevistado:

Función:

Fecha de la entrevista:

1º. Valoración y orientación inicial:

- ¿Cómo conoció el Programa AVIS?, ¿quién le informó?
- ¿Quién y cómo (personalmente o por teléfono) le atendió en su primera visita?
- ¿Qué tipo de información y documentos le pidieron?
- ¿Tuvo que esperar mucho?
- ¿Le informaron sobre lo que se hacía en el programa y sobre las posibilidades de encontrar empleo?

2º. Búsqueda de empleo

- ¿Le informaron de los pasos a seguir para buscar un trabajo?
- ¿Acudiste a formación y orientación laboral?, ¿le hablaron de cómo buscar trabajo, hacer un currículum vitae, cartas de presentación, normativa laboral u otros temas?
- ¿Le pidieron opinión sobre preferencia laboral?

3º. Apoyo a la incorporación al centro de prácticas

- ¿Le acompañan en el desplazamiento al centro? Y si es así, ¿quién?
- ¿Le ayudan en las tareas que tiene que realizar?
- Le enseñan las normas de la empresa (horarios, tiempo/s de descanso, relación con los compañeros)
- ¿Conoce los objetivos de trabajo que tiene el preparador laboral para ayudarle en su trabajo?
- ¿Cada cuánto tiempo y en qué momentos le visita el preparador laboral?
- ¿Cómo ha sido el trato recibido por los compañeros del centro de prácticas?

4º. Satisfacción con el programa

- ¿Se encuentra satisfecho con la formación y el trato recibido por el programa?
- ¿Se encuentra satisfecho con los servicios y apoyos recibidos?
- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?
- ¿Considera que le ha beneficiado su participación en el programa en cuanto a mejora de la calidad de vida?
- ¿Podría darme su opinión sobre el programa en relación con sus expectativas antes de participar en él?

Anexo V. Guión modelo de entrevista a los Usuarios: nivel AVIS SENIOR

Nombre del entrevistado:

Función:

Fecha de la entrevista:

1º. Valoración y orientación inicial:

- ¿Cómo conoció el Programa AVIS?, ¿quién le informó?
- ¿Quién y cómo (personalmente o por teléfono) le atendió en su primera visita?
- ¿Qué tipo de información y documentos le pidieron?
- ¿Tuvo que esperar mucho?
- ¿Le informaron sobre lo que se hacía en el programa y sobre las posibilidades de encontrar empleo?

2º. Búsqueda de empleo

- ¿Le informaron de los pasos a seguir para buscar un trabajo?
- ¿Acudiste a formación y orientación laboral?, ¿le hablaron de cómo buscar trabajo, hacer un currículum vitae, cartas de presentación, normativa laboral u otros temas?
- ¿Le ayudaron a preparar la documentación necesaria para presentar a las empresas?
- ¿Le pidieron opinión sobre los puestos disponibles y preferencia laboral?

3º. Apoyo a la incorporación laboral

- ¿Le acompañan en el desplazamiento al trabajo? Y si es así, ¿quién?
- ¿Le ayudan en las tareas que tiene que realizar en el trabajo?
- Le enseñan las normas de la empresa (horarios, tiempo/s de descanso, relación con los compañeros)
- ¿Le han enseñado a interpretar la nómina?
- ¿Conoce los objetivos de trabajo que tiene el preparador laboral para ayudarle en su trabajo?
- ¿Cada cuánto tiempo y en qué momentos (descansos) le visita el preparador laboral?
- ¿Cómo ha sido el trato recibido por los compañeros de trabajo?

4º. Apoyo al mantenimiento laboral

- ¿Le gusta su trabajo?
- ¿Cómo se decidió que no necesitase que le visitase tan a menudo el preparador laboral?
- ¿Le han informado del grado de cumplimiento de objetivos del Plan Individual de Inserción Laboral?, ¿Quién le informó?, ¿Se le informó a su familia?

5°. Satisfacción con el programa

- ¿Se encuentra satisfecho con la formación y el trato recibido por el programa?
- ¿Se encuentra satisfecho con los servicios y apoyos recibidos?
- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?
- ¿Considera que le ha beneficiado su participación en el programa en cuanto a mejora de la calidad de vida?
- ¿Podría darme su opinión sobre el programa en relación con sus expectativas antes de participar en él?

Anexo VI. Guión modelo de entrevista a las Familias de Usuarios de AVIS III y AVIS SENIOR

Nombre del entrevistado:

Función:

Fecha de la entrevista:

1º. Comunicación con los responsables del programa

- ¿Se encuentra satisfecho con el grado de comunicación con los responsables y formadores del programa, una vez su hijo se inicia en el mismo?
- ¿Está conforme con el sistema de información llevado a cabo por el programa con los familiares de los usuarios (número de reuniones, documentos, cartas y calificaciones)?
- ¿Se tiene en cuenta la opinión de los familiares a la hora de decidir el itinerario laboral para realizar las prácticas, y posterior contratación laboral, de los usuarios?, ¿en qué medida?

2º. Trabajo con las familias

- ¿Se incluyen a los familiares en el desarrollo de alguna actividad y/o proyecto?, y si es así, ¿en cuáles?
- ¿Se les proporciona algún material para seguir trabajando desde casa con sus hijos los contenidos desarrollados en clase?

3º. Satisfacción general con el programa

- ¿Se encuentra satisfecho con los servicios y apoyos recibidos?
- ¿Está de acuerdo con las decisiones que se han ido tomando a lo largo del desarrollo del programa respecto a su hijo?
- ¿Se encuentra satisfecho con la formación y orientación recibida por parte de los responsables y formadores del programa?
- ¿Se encuentra satisfecho con la formación y orientación recibida por su hijo a lo largo del desarrollo del programa?
- ¿Tiene alguna propuesta de acción para la mejora de la calidad del programa?

Anexo VII. Guión modelo de entrevista a los Empresarios y Empleadores

Nombre del entrevistado:

Función:

Fecha de la entrevista:

1º. Integración del usuario en el entorno laboral

- ¿Se facilita la integración del usuario en el lugar de trabajo?
- ¿Se organizan acciones informativas orientadas a ayudar al joven a comprender los beneficios del empleo y los servicios que ofrece la empresa para el logro de los mismos?
- ¿Se comunica toda la información relativa a cada puesto de trabajo al que se ha incorporado el usuario al programa?

2º. Programa personal para los usuarios

- ¿Se realiza una óptima recogida de información relevante para la elaboración de un plan personal de empleo para el usuario?
- ¿Se dispone de un equipo de educadores con capacidad para elaborar, concretar, desarrollar, revisar y redefinir planes personales del usuario en la empresa?
- ¿Se celebran reuniones con personas del entorno de apoyo al usuario (preparador laboral, familia u otros)?

3º. Satisfacción con los usuarios

- ¿Se encuentran satisfechos con la capacitación y formación recibida de los usuarios del programa que contratan?, ¿Qué ocurre en caso de no tener los trabajadores la formación necesaria?

4º. Relación y satisfacción con el Programa AVIS

- ¿Qué opinión tiene sobre el programa?
- ¿Considera que los trabajadores del programa contratados vienen con una buena formación para el desempeño de las actividades laborales?
- ¿Qué diferencias encuentra respecto a los contratados por otras vías?
- ¿Qué relación tienen los contratados del programa AVIS con los demás trabajadores?
- ¿Qué porcentaje de rechazos hay?
- ¿Cuáles son los motivos por los que se rechaza a un candidato cualificado?
- ¿Qué método utilizan para mejorar la cualificación, en caso de ser necesario, la cualificación de las personas que contrata?