



# Trabajando en Integración desde los Centros de Día

**asecedi**  
asociación de entidades  
de centros de día de dependencias

**TRABAJANDO EN INTEGRACIÓN DESDE LOS  
CENTROS DE DÍA**

**DIRECCIÓN:**

José Francisco López y Segarra

**COORDINACIÓN:**

Encarna Pozo Moreno

**DOCENCIA:**

Manuel Rodríguez Álvarez

**EDICIÓN:**

Vicent Escorihuela Roig

Inmaculada L. Galmés Monferrer

Fco. Javier Grau Palomar

**REPRESENTANTES DE LOS CENTROS DE DÍA PARTICIPANTES EN EL TRABAJO:**

Manu Izquierdo Sánchez, Centro de Día de la Fundación salud y Comunidad

Jesús M<sup>a</sup> Vázquez, Centro de Día de ADAT

Sofía Prieto Hinojosa, Centro de Día de Hogar 20

Alicia Blázquez Gómez, Centro de Día de Cáritas Salamanca

Blanca Viu López, Centro de Día Zuria - ACOAD

Purificación Durán Soto, Centro de Día de AMADROVI

M<sup>a</sup> José Alanis Mondaza, Centro de Día de ANTARIS

Jordi Casacuberta Fitó, Centro de Día de ACLAD

Ramón Cuesta, Centro de Día de AVAPE

Cristina Anta Ramos, Centro de Día de PATIM

**DISEÑO Y MAQUETACIÓN:**

Centro de Inserción Fundación Eurolan

Avda. Navarra 2, 31012 – Pamplona

Tel: 948 27 19 04 – Fax: 948 27 19 22

e-mail: eurolan@eurolan.org.es



## ÍNDICE

1.- PRESENTACIÓN.....	5
2.- INTRODUCCIÓN .....	7
3.- ¿QUÉ ENTENDEMOS POR INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL? HACIA UN MARCO TEÓRICO .....	11
4.- ¿ES NECESARIA LA INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL EN EL TRATAMIENTO? EVOLUCIÓN DEL ÁREA EN LOS CENTROS DE DÍA ..	23
5.- LA REALIDAD ACTUAL DE LOS SERVICIOS EN LOS CENTROS DE DÍA.....	29
Los sistemas de calidad en los servicios de integración sociolaboral.....	36
La incorporación de la perspectiva de género en los servicios de integración sociolaboral .....	44
La cultura de la Responsabilidad Social Corporativa .....	49
6. LA MUESTRA .....	57
Objetivo del trabajo .....	58
¿Qué opinan los usuarios? .....	62
¿Qué opinan los profesionales? .....	84
El plan de intervención de los servicios de integración sociolaboral.....	104
7.- CONCLUSIONES .....	113
Resultados del trabajo .....	113
Opinión de los expertos .....	122
8.- BIBLIOGRAFÍA .....	149
9.- ANEXOS .....	153
Centros de día participantes.....	153
Cuestionarios .....	169





## 1. PRESENTACIÓN

El tratamiento de las adicciones ha experimentado en los últimos años un grado de desarrollo y eficacia contrastados, sobre todo en lo referente a la intervención asistencial. Basta con repasar la amplia oferta terapéutica, la riqueza y diversidad de Centros y Servicios asistenciales, así como la cualificación y profesionalización de los equipos de tratamiento.

Por contra, arrastramos un fuerte déficit de servicios, recursos y profesionales que centren sus esfuerzos en el trabajo en incorporación sociolaboral, de las personas que realizan los procesos de cambio en los recursos antes mencionados. No podemos hablar de la incorporación como algo secundario o como una última fase a trabajar cuando la persona ya esté recuperada. Antes al contrario, el proceso de incorporación social, debe comenzar desde el mismo momento en que se inicia el tratamiento, ofreciendo las herramientas y recursos necesarios para abordar las necesidades que la persona en tratamiento plantea. Para ello, con cada persona, se diseña un itinerario individualizado de inserción sociolaboral, que haga viable su proceso de incorporación social.

Desde Asecedi, entendemos, que los centros de día son recursos privilegiados para el desarrollo del trabajo en incorporación sociolaboral, dadas sus características intrínsecas como recursos intermedios, el perfil de sus profesionales y los recursos con los que con frecuencia cuentan (cursos formativos, servicios de orientación laboral, empresas de inserción, recursos de vivienda, voluntariado...).

Nuestra apuesta continua por la calidad, nos llevó a plantearnos un trabajo de puesta en común de nuestros recursos, a contrastar conceptos, a

debatir itinerarios y a tratar de consensuar un modelo de intervención eficaz desde los centros de día en esta área.

Fruto de este intenso trabajo, realizado en diferentes fases, es el manual que ahora tienes en tus manos, que esperamos te pueda servir como referencia en la práctica de tu trabajo diario. Destaco, como algo muy importante a mi juicio, el haber dado voz a los afectados, mediante los cuestionarios y entrevistas que con ellos hemos tenido en cada centro. Como profesionales, tratamos de diseñar los programas de intervención más idóneos, pero frecuentemente se nos olvida contar con el punto de vista de los destinatarios.

En nombre de Asecedi, agradezco a la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas, su apoyo técnico y financiero sin el que no hubiera sido posible este trabajo tan enriquecedor.

Por último, quiero manifestar mi gratitud a Encarna Pozo, responsable de integración de la fundación Patim, con quien he tenido el privilegio de realizar este trabajo, por todo lo que a su lado he aprendido de su amplia experiencia profesional y de su concepción del apasionante y complejo mundo de la incorporación sociolaboral.

Manuel Rodríguez Álvarez  
Presidente de Asecedi



## 2. INTRODUCCIÓN

Los Centros de Día en adicciones tienen como objetivo principal la función de ser un recurso de apoyo a los procesos de integración sociolaboral de sus usuarios. Si bien es cierto que, a nivel asistencial, se ha alcanzado un nivel óptimo en el tratamiento no sucede lo mismo en los servicios de integración ofertados. Esta área está sufriendo una evolución que provoca cambios en diferentes niveles de los recursos de Centro de Día en Adicciones, siendo uno de los elementos afectados la composición del equipo multidisciplinar. Poco a poco se ha ido haciendo patente la necesidad de incorporar la figura del especialista en empleo junto a las figuras tradicionales en el área asistencial de estos recursos.

No es nueva la existencia de respuestas en el área laboral desde los Centros de Día en adicciones para los usuarios que plantearan necesidades en este ámbito, pero si antes se resolvían de manera informal y eran asumidas indistintamente por cualquiera de los profesionales, actualmente, la figura del técnico de empleo tiene claramente delimitadas sus funciones y cuenta con una formación y experiencia específicas para afrontar sus acciones de manera planificada y profesional. Aún así, esta figura continúa en constante evolución y en el futuro inmediato deberá incorporar, como rasgo de su perfil profesional, la capacidad del emprendimiento social. Porque las fórmulas tradicionales de empleo resultan insuficientes en la mayoría de los casos cuando intervenimos con personas que presentan situaciones complejas de exclusión social. De ahí la necesidad de contar con figuras con capacidad de iniciativa, que generen nuevas soluciones para afrontar los procesos de integración sociolaboral.



Este trabajo parte del análisis realizado por la Universidad Miguel Hernández, a través de la Revista del Instituto de Investigación de Drogodependencias, Salud y Drogas, en el monográfico sobre Inserción social del drogodependiente<sup>1</sup>. En esta publicación se ponía de manifiesto la necesidad de seguir avanzando en los servicios ofertados a las personas en tratamiento por adicciones en materia de integración sociolaboral. Por ello, y desde el conocimiento que otorga la experiencia, la plataforma estatal de centros de día en adicciones -Asecedi- se planteó la posibilidad de intentar reflejar la realidad existente hoy en día en los servicios ofertados en integración sociolaboral por diferentes centros de día en adicciones. Para poder alcanzar este objetivo se elaboró un proyecto, subvencionado por el Plan Nacional sobre Drogas, que contemplaba dos fases.

La primera fase pretendía ser el punto de partida del trabajo que ahora presentamos impreso, y consistía en reunir a profesionales de diferentes centros de día en adicciones para que debatieran los aspectos que consideraran más relevantes a la hora de abordar acciones de integración sociolaboral con las personas que emplean sus recursos. Ésta tomó la forma de grupos de trabajo y discusión que se desarrollaron durante dos días en Madrid a principios del mes de octubre de 2007. Se trataba de proporcionar un espacio de encuentro para que los profesionales pusiesen en común sus ideas y, a partir de ellas, consensuar los instrumentos a utilizar para analizar la realidad existente en los servicios de integración sociolaboral en adicciones bajo la perspectiva de una muestra de los usuarios y del resto de profesionales que trabajaban en cada uno de los recursos participantes en el proyecto.

La segunda fase nos permitió obtener las opiniones de los usuarios y profesionales de los centros de día. Para recogerlas se utilizaron dos cuestionarios. Estos, una vez cumplimentados, se volcarían de forma conjunta para obtener una visión de la realidad de los servicios de integración sociolaboral desde dos puntos de vista diferenciados. Y, en torno a estas

---

<sup>1</sup> Monográfico Salud y Drogas. Vol 7, nº 1. 2007.

reflexiones se ha construido el resto del trabajo con el convencimiento de que el conocimiento de dicha realidad permitiría detectar carencias y buenas prácticas que orientaran la acción futura en este sentido.

Este trabajo parte de un acercamiento teórico a los diferentes conceptos y puntos clave relacionados con los procesos de integración sociolaboral de colectivos excluidos para, en una segunda parte, conocer las reflexiones ofrecidas directamente por los usuarios y profesionales de los recursos de centro de día en adicciones. A diferencia de otros estudios similares, en éste se ha tomado como referencia un punto de vista que muchas veces queda en un segundo plano: la voz de los afectados.

Los centros de día participantes en el trabajo son miembros de Asecedi, garantizando esto la existencia de calidad en la atención prestada por todos ellos. Y prueba de ello es que nuestros centros son los únicos que tienen un sello de calidad en conjunto. Dentro de su enfoque de mejora continua, Asecedi quiere apoyar a sus centros para que alcancen unos niveles de calidad adecuados también en los procesos de integración sociolaboral que ofrecen a sus clientes, para que se conviertan en un apoyo real para el usuario que inicia su andadura particular en la búsqueda y mantenimiento de “su sitio” en el mercado laboral en particular y en la sociedad en general. Apoyamos a los que apoyan a que otros tengan un proceso de integración adecuado, y por “un proceso de integración adecuado” entendemos aquel que prioriza el mantenimiento del mayor grado de normalización posible para todas las personas que emplean nuestros servicios.

En una sociedad de consumo como la actual ese grado de normalización e integración social también se adquiere, queramos o no, participando en el engranaje económico, y un instrumento para garantizar la posibilidad y capacidad de participación en esa área es el acceso a un puesto de trabajo y su mantenimiento. Por ello es imprescindible trabajar desde el inicio del tratamiento, como parte integral del mismo y adaptándose a las necesidades de cada caso, el área sociolaboral, creando en cada caso las

respuestas necesarias para que nuestros servicios sirvan de apoyo al itinerario que cada persona debe recorrer.

Sin embargo, nuestra evolución continua y paralela a las nuevas necesidades planteadas por la sociedad no ha de alejarnos de la coherencia por la que se rigen las organizaciones sociales. La ética como principio de funcionamiento nos permite mantener nuestra autonomía sin ataduras, por ello no debemos nunca dejar de aplicar el análisis continuo y la revisión de toda actuación llevada a cabo con las personas que demandan nuestros servicios. Aunque la sociedad actual imponga criterios económicos como garantes de la integración social de sus componentes, no olvidemos la inocencia inicial que impulsó la creación de todo movimiento asociativo, la creencia en la posibilidad del cambio y la transformación de las injusticias sociales.

En esta sociedad donde las cifras nos hablan de un claro individualismo, de un descenso del interés por los demás, donde la solidaridad está en entredicho y el altruismo parece ser una enfermedad, la inclusión de nuestros afectados sigue siendo necesaria. Cada día va a resultar más difícil encontrar un nicho laboral pero todavía será más complicado defenderlo.



### 3. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL? HACIA UN MARCO TEÓRICO

Se entiende por integración social el grado de autonomía personal y participación social del individuo en su entorno como sujeto de derechos y deberes. La inserción social del adicto exige por un lado, una intervención integral que incida en los distintos planos de la persona: individual, relacional, familiar, educativo, sanitario, laboral, etc.; y por otro, una actuación en el entorno social que le excluyó y que tiene la responsabilidad de articular los medios necesarios para facilitarle el acceso.

Con esta definición como punto de partida se pretende reflejar una de las ideas fundamentales sobre las que se basa este trabajo en relación a la situación de exclusión social que experimentan los colectivos con los que trabajamos. Porque la exclusión social es un proceso que afecta a un grupo de personas que tienen en común una serie de factores, que no sólo aluden a la escasez o inexistencia de recursos materiales. La exclusión social, aunque manifestada de forma única en cada uno de los usuarios con los que intervenimos, es el resultado de una falta de oportunidades en el plano personal, social, político y económico. Es el proceso por el cual una persona/grupo de personas ve limitada su capacidad de participación en la sociedad. El concepto clave de la definición de exclusión social es participación, porque incide en la esfera social del proceso en lugar de incidir en el plano individual y no culpabiliza exclusivamente al sujeto como causante de la situación de exclusión social que experimenta.

También el concepto de proceso adquiere importancia a la hora de definir la exclusión social, alude a un estado y no a un rasgo, hace referencia a una realidad transitoria que está experimentando la persona sobre la

que se puede intervenir para transformarla y hacerla reversible. La multidimensionalidad de las situaciones de exclusión social es el la idea base sobre la que se diseñan y planifican las intervenciones, desde un enfoque integral que ha de incluir todas las áreas que están afectando o están siendo afectadas (pareja, unidad familiar, amigos, salud, trabajo, género,...).

La inserción sociolaboral puede definirse como el proceso a través del cual una persona desempleada, de manera permanente o coyuntural, accede a un puesto de trabajo desarrollando una serie de competencias cuya finalidad es el mantenimiento del mismo. El concepto de exclusión aplicado a personas en tratamiento por adicciones incluye múltiples dimensiones (imagen como colectivo excluido, cambios producidos en los últimos años en el perfil de consumidores) e implica una nueva forma de intervención a la hora de diseñar procesos de incorporación sociolaboral, que parte de una reflexión sobre sus características y su adaptación al mercado de trabajo actual, un mercado en constante cambio<sup>2</sup>. Tanto integración como exclusión expresan un modo de relación entre la persona y la sociedad. Acceder al mercado de trabajo constituye una pieza clave para garantizar una adecuada integración de la persona en la sociedad actual, dado que la consecución de un puesto de trabajo y su mantenimiento permite a la persona ejercer sus derechos y obligaciones para desarrollarse plenamente como ciudadano activo. La integración es el reverso de la exclusión social, alude a un proceso que implica cambios en el sujeto y en la sociedad.

Con frecuencia se emplean conceptos como inserción, reinserción, integración para intentar reflejar un mismo proceso, pero no son intercambiables porque el último enfatiza la parte activa que también ha de desempeñar la sociedad, mientras los dos primeros aluden a la necesidad de cambio del sujeto, centrándose exclusivamente en las carencias individuales que le impiden “encajar” en la sociedad. Este mismo sentido está adquirien-

---

<sup>2</sup> Red Araña define así el concepto de exclusión aplicado a personas en tratamiento por adicciones en el artículo “Nuevas adicciones, diferente reinserción. Intervención para la readaptación a un mercado de trabajo en constante cambio”. El artículo se incluye en el Monográfico Salud y Drogas, Vol.7, nº 1, 2007.

do el término empleabilidad, que presupone la existencia de importantes carencias en las habilidades básicas y necesarias para acceder al mercado laboral. En base a esto se diseñan acciones encaminadas a que adquieran esas habilidades y hábitos de trabajo que no poseen, pasando a convertirse en los objetivos de los itinerarios de integración sociolaboral que llevamos a cabo con nuestros usuarios.

Esta realidad, sin dejar de ser cierta, puede desembocar en una actitud peligrosa si polarizamos nuestras intervenciones en el plano individual de las carencias personales olvidándonos de desarrollar también acciones dirigidas a transformar el plano social, reduciendo así fenómenos como el desempleo a un problema de índole individual en lugar de social. En este sentido, hay que seguir trabajando de forma continuada en la prevención del consumo de drogas y una de las vías para incentivar este cambio social es “la implicación en la prevención y la sensibilización de los organismos y áreas de juventud de las distintas Administraciones, Instituto de la Juventud, Organismos de Juventud de las Comunidades Autónomas, Áreas de Juventud y Concejalías de Juventud de Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos, a través de los diferentes servicios y de las asociaciones juveniles y redes de trabajo con jóvenes existentes en este ámbito”<sup>3</sup>.

No por esto, empleado adecuadamente, el concepto empleabilidad pierde su extremada utilidad a la hora de aludir a los avances conseguidos tras una intervención con una persona en situación de exclusión social, porque nos permite resaltar los resultados conseguidos en términos de motivación, actitud, valores ... hacia la consecución de un empleo. No son resultados medibles en términos absolutos como la consecución de un empleo, pero éste es, en muchos casos, un objetivo a largo plazo cuando se planifica la intervención con un usuario a nivel sociolaboral. Sin embargo, se ha

---

<sup>3</sup> Recomendaciones del la Comisión Mixta Congreso Senado para el Estudio del Problema de las Drogas. Informe de la Ponencia para el estudio de los efectos nocivos de las drogas en la salud de los jóvenes y, muy especialmente, de sustancias como el cannabis, la cocaína y las drogas de diseño. Boletín Oficial de las Cortes. 30 abril 2007. N° 337.

de justificar la necesidad y utilidad de la intervención desarrollada y, para ello, se ha de poder evaluar el cambio experimentado entre la situación anterior y posterior al uso de los servicios de integración sociolaboral por parte de los usuarios. En este sentido ya se están introduciendo, desde el inicio de las intervenciones, escalas motivacionales en programas dirigidos a colectivos en situación de exclusión social (p.e. reclusos con adicciones/desestructuración familiar/conductas violentas/abandono escolar...) que plasman los cambios gráficamente mediante programas informáticos<sup>4</sup>.

Aquí el concepto de empleo es sustituido por el de empleabilidad como objetivo de trabajo, considerando los incrementos mesurables en el grado de empleabilidad de los usuarios como posibles resultados a los que aspirar en el diseño de programas. En el ámbito anglosajón se ha introducido la diferenciación entre “soft outcomes” y “hard outcomes” para aludir a la consecución de un incremento de la empleabilidad y de un empleo respectivamente como objetivos esperados de trabajo.

El objetivo central de los diferentes servicios de integración sociolaboral de los centros de día en adicciones, es lograr la plena integración de las personas con adicciones en la sociedad, construyendo así una sociedad más justa e inclusiva, donde exista una convivencia de valores y normas comunes, respetando la diversidad de las personas y de los colectivos sociales. Para ello es fundamental eliminar toda discriminación, garantizar el principio de igualdad de trato y el cumplimiento de los derechos humanos: tanto los civiles y los políticos, como los económicos, sociales y culturales así como la asunción de deberes.

En el ámbito comunitario cabe resaltar que uno de los tres objetivos globales de la Estrategia europea de empleo (EEE) es consolidar la inclusión social, prevenir la exclusión del mercado laboral y apoyar la integración en el empleo de las personas desfavorecidas. Las directrices integradas establecidas bajo las tres prioridades de la EEE (oferta de mano de obra;

---

<sup>4</sup> Es el caso de la escala Rickter, una herramienta para el asesoramiento y evaluación motivacional ([www.rickterscale.com](http://www.rickterscale.com))

adaptabilidad; capital humano) prestan una considerable atención a la promoción de un mercado laboral inclusivo. Partiendo de esta última premisa, desde el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales se han desarrollado unas directrices para el crecimiento y el empleo para el periodo 2005-2008 entre las que se contemplan: reforzar la coherencia de las políticas macroeconómicas, estructurales y de empleo; facilitar la difusión y la utilización eficaz de las TIC y construir una sociedad de la información plenamente integradora; aplicar políticas de empleo que conduzcan al pleno empleo, la mejora de la calidad, la productividad del trabajo y el fortalecimiento de la cohesión social y territorial; promover un enfoque del trabajo basado en el ciclo de la vida y, también, asegurar unos mercados de trabajo inclusivos, aumentar el atractivo del trabajo y hacer que el trabajo sea remunerador para los solicitantes de empleo, entre ellos las personas desfavorecidas y las personas inactivas<sup>5</sup>.

En este sentido, la Comunicación de la Comisión Europea de 2005 sobre la Agenda Social en la Unión Europea anunció la proposición por parte de la Comisión Europea de un Año Europeo (2010) de la lucha contra la pobreza y la exclusión social. Ese año servirá para medir los progresos logrados durante la década para poner de manifiesto la especial vulnerabilidad de los grupos de población con mayores dificultades.

El año 2007 ha sido declarado por el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea como "Año Europeo de la Igualdad de Oportunidades para Todas las Personas". El impulso conferido desde la agenda internacional respalda la comprensión del fomento de la igualdad como medio de lograr una sociedad más integradora desde el punto de vista social. Las medidas de fomento de la igualdad de oportunidades deben partir de la dignidad del adicto y de la protección de sus derechos fundamentales, e implican la lucha activa contra cualquier forma de discriminación.

---

<sup>5</sup> Directrices integradas 2005-2008 para el crecimiento y el empleo. Seguimiento del Programa Nacional de Reformas: mercado de trabajo y diálogo social. Observatorio de la Subdirección General de Estudios sobre el Empleo. Secretaría General de Empleo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Diciembre 2007.



El contexto en el que se llevan a cabo los procesos de integración sociolaboral de personas pertenecientes a colectivos excluidos socialmente ha cambiado sustancialmente en los últimos años. Las entidades sociales han tenido que adaptarse a estos cambios y evolucionar en las respuestas generadas para conseguir la integración sociolaboral de las personas excluidas. La evolución de la sociedad a nivel global ha condicionado las necesidades y oportunidades de las entidades del tercer sector. Desde la perspectiva de la Economía de la Empresa y de la Teoría de la Organización<sup>6</sup> se incide en las nuevas fórmulas organizativas surgidas en el sector de la acción social para conseguir la integración sociolaboral de las personas excluidas. Estas respuestas innovadoras suelen tener su origen en las figuras de los emprendedores sociales, elementos clave en el desarrollo actual y futuro del papel de las entidades de acción social como agentes de cambio junto a los agentes políticos y económicos. Las empresas sociales y las empresas de inserción social constituyen los resultados existentes de estos procesos de innovación en el sector de la acción social que, conjugando objetivos económicos y sociales, dan nuevas respuestas a las múltiples y crecientes realidades incluidas bajo el concepto de integración sociolaboral.

Las empresas de inserción social, si bien existían desde hace tiempo como fórmulas de creación de empleo con exclusiva finalidad social, han evolucionado hasta incorporar simultáneamente sus necesidades empresariales y sociales. Actualmente existe un marco que las regula a nivel estatal, la ley de empresas de inserción aprobada el 29 de noviembre de 2007, que en su preámbulo reconoce la necesidad de desarrollar acciones de integración encaminadas a potenciar la plena participación de los colectivos afect-

---

<sup>6</sup> Como resultado de su experiencia práctica, el Centro de Iniciativas Emprendedoras de la Universidad Autónoma de Madrid (CIADE) ha realizado una investigación de las características de las empresas sociales y su vinculación con el posicionamiento estratégico y la sostenibilidad futura de las entidades de acción social (De Pablo y Pizarro, 2007).

tados por una situación de exclusión. Así mismo incide en la innegable relación existente entre el mundo del empleo y los procesos de inclusión/exclusión social. En el preámbulo se cita textualmente que “la población en edad laboral encuentra en el empleo no sólo una fuente de ingresos, sino también el origen de toda una red de relaciones sociales que facilitan la integración”.

Siendo un rasgo común a casi todas las situaciones de exclusión social la dificultad para participar en los mecanismos habituales de formación e inserción laboral, se reconoce la necesidad de desarrollar políticas sociales eficaces que incorporen nuevas fórmulas de organización y, como nuevos modelos de actuación en esta materia se encuentran las empresas de inserción, que constituyen una tipología especial dentro de las empresas de carácter social y confirman que el empleo es y será para los más desfavorecidos y excluidos uno de los principales vectores de inserción social y una forma de participación en la actividad de la sociedad.

Así, las empresas de inserción se han convertido en una herramienta fundamental en los procesos de integración sociolaboral llevados a cabo con personas excluidas que presenten mayores dificultades para volver al mercado laboral ordinario directamente y necesiten un período transitorio en un entorno laboral “protegido”, hasta alcanzar el grado óptimo de empleabilidad para abandonarlo.

Las empresas de inserción social surgen, habitualmente, como respuestas vinculadas a las necesidades existentes a nivel laboral en el entorno local. En el preámbulo de la ley estatal vienen definidas como “iniciativas que, mediante la actividad empresarial, acompañadas de actuaciones sociales y de inserción social, hacen posible la inclusión sociolaboral de personas excluidas para su posterior colocación en empresas convencionales o en proyectos de autoempleo”.

Incorporan el itinerario individualizado de inserción como herramienta metodológica básica, siendo su objetivo potenciar las capacidades de las personas a través de los conocimientos técnicos, habituación sociolaboral y

determinación de prioridades adecuadas a sus posibilidades y a las del mercado laboral.

Por lo tanto, al aproximarnos teóricamente al concepto de integración sociolaboral y aplicarlo a colectivos excluidos no podemos dejar de citar esta fórmula empresarial surgida desde el sector social como intento eficaz de proporcionar alternativas laborales a aquellas personas calificadas como “inempleables” en función de los criterios vigentes en el mercado laboral actual, y que constituyen la gran mayoría de usuarios de los servicios de integración sociolaboral de los centros de día en adicciones.

Enfatizar la necesidad de crear respuestas eficaces en materia de integración sociolaboral implica hacer referencia a los generadores de las mismas, los emprendedores sociales, una figura imprescindible en las entidades de acción social. Porque, si bien el término es relativamente nuevo, la figura existe desde que existe el hombre. Los emprendedores sociales adquieren un compromiso con la parte más desfavorecida de la sociedad, y pretenden cubrir una necesidad social además de encontrar una sin satisfacer en el mercado. De hecho, “cualquier promotor de una ONG es, en esencia, un emprendedor social”<sup>7</sup> y lo único que le diferencia de otro tipo de emprendedores es su capacidad de vincular las respuestas económicas y las necesidades sociales.

Podríamos definir al emprendedor social como “esa persona que se atreve a dar respuesta a un problema social o territorial a través de la generación de una acción económica. La única diferencia con el emprendedor tradicional es su sensibilidad, su compromiso y el carácter colectivo de la empresa frente a la individualidad inherente a la actividad empresarial clásica. El emprendedor percibe un hueco de mercado y sobre él construye una

---

<sup>7</sup> Como reclama Jean Claude Rodríguez, promotor de Desarrollo Comunitario, una de las empresas sociales distinguidas por Ashoka (una asociación internacional de emprendedores sociales)

empresa, mientras que el emprendedor social percibe una necesidad social y sobre ella construye una empresa”<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Definición de Marcos de Castro, presidente de CEPES, la Confederación Empresarial Española de Economía Social.

### CARACTERÍSTICAS DE UN EMPRENDEDOR SOCIAL

- Es capaz de identificar un problema, tienen la sensibilidad necesaria para captar la problemática que afecta al colectivo o a la localidad en cuestión y tiene la determinación de cambiar esa situación social.
- Tiene el valor de afrontarlo a través de una idea concreta y realista porque posee iniciativa, sentido de responsabilidad y un elevado grado de autonomía.
- Es imaginativo para proponer soluciones creativas y novedosas a situaciones normalmente enquistadas.
- Tiene mentalidad de empresario porque es capaz de asumir riesgos y tiene arraigada la aceptación del fracaso.
- Propone una idea que es replicable, que puede ser extrapolable a cualquier lugar del mundo. El deseo que le mueve por encima de cualquier otro es el de cambio social, no busca la rentabilidad a corto o medio plazo sino mejorar una situación injusta. Sus soluciones adoptan fórmulas diversas, pero todas ellas de carácter asociativo, porque su objetivo de cambiar la sociedad le impulsa a compartir su modelo de negocio y su proyecto con todo el mundo.

### PRINCIPALES OBSTÁCULOS PARA EL EMPRENDIMIENTO SOCIAL

- **Educativos:** desde las escuelas no se fomenta el carácter emprendedor y mucho menos el vinculado a la acción social.
- **Financieros:** no existen ayudas o subvenciones importantes que puedan servir de arranque a un emprendedor social. Son ayudas marginales en forma de incentivos fiscales o descuentos en la Seguridad Social.
- **Públicos:** no existe reconocimiento político ni social. Falta, en general, la equiparación con el emprendedor tradicional.

**Internos:** Es importante diferenciar si lo que se pretende crear es una empresa con ánimo de lucro pero socialmente responsable o se persigue alcanzar una transformación social. La motivación del emprendedor social es el cambio social.





#### 4. ¿ES NECESARIA LA INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL EN EL TRATAMIENTO? EVOLUCIÓN DEL ÁREA EN LOS CENTROS DE DÍA

Hasta ahora, la integración se planteaba, en las ofertas terapéuticas, como la última fase de la intervención, cuando el problema ya está vencido. Aunque tampoco entonces el objetivo era la vuelta al mercado laboral y completar el proceso de integración sociolaboral mediante la consecución de un empleo. El empleo no era un objetivo prioritario, mantener la abstinencia era el único fin, y las actividades planificadas durante y después del tratamiento eran de carácter ocupacional. Su finalidad era contribuir a llenar la distribución de tiempos diarios con rutinas. No había un objetivo real, a medio plazo, de volver al mundo laboral, pues no se esperaba del usuario rehabilitado la capacidad de aguantar la presión de un puesto de trabajo. En su lugar, se le encaminaba hacia las prestaciones sociales y el asistencialismo sanitario convirtiéndolos en enfermos crónicos que podían desempeñar actividades residuales de escaso valor productivo para la sociedad, siendo su finalidad meramente ocupacional.

Sin embargo, la inserción social deja de ser una etapa innecesaria y complementaria para pasar a concebirse como un proceso gradual, con avances y retrocesos, que se inicia y discurre simultáneamente con las intervenciones rehabilitadoras. En una sociedad como la actual -de consumo-, se convierte en insostenible un concepto de integración que no contemple la adquisición, por parte de la persona, de la capacidad de consumir bienes y servicios. El empleo es un elemento integrador y la incorporación al mercado laboral es una de las vías para salir de procesos de exclusión, si bien no



la única, y en las personas en tratamiento por adicciones se convierte en un elemento más dentro del proceso terapéutico<sup>9</sup>.

No se puede pretender que todas las personas alcancen un mismo grado de integración social ni dejar de creer en el adicto como una persona capaz de alcanzar altos grados de incorporación social. En todo caso, ha de ser el propio sujeto quien marque el ritmo y los objetivos de su inserción, y a través de los agentes sociales profesionales y voluntarios se favorezca y motive la búsqueda de mayores cotas de autonomía y participación. En este sentido, la inserción social de las personas en tratamiento por adicciones se plantea como un proceso individualizado que reafirme los logros terapéuticos. No existe una prescripción terapéutica estándar aplicable a todas las personas con adicciones, se trata de un proceso educativo de asimilación crítica y personalizada de los valores, normas y conductas del grupo social al que se incorpora.

Las intervenciones en el área de integración social se dirigen a evitar la estigmatización social del adicto; el criterio general será utilizar los recursos normalizados disponibles en la comunidad. Esto no es incompatible con la creación y el desarrollo de actuaciones específicas que fomenten los procesos educativos para cubrir las carencias que hayan ocasionado su drogodependencia. Estos recursos específicos siempre han de entenderse como puente y complemento de la actuación de los recursos normalizados. Asimismo, la inserción social conlleva una obligada intervención sobre el medio social en que se desenvuelve la persona que acude a tratamiento. Para superar su adicción. Es necesario transformar unas estructuras sociales que generan cada vez mayores grados de exclusión.

---

<sup>9</sup> La Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid inciden en la necesidad de no concebir el empleo como el elemento integrador de mayor importancia para las personas con ‘problemas’ de adicciones, pero si como factor facilitador de los procesos de integración sociolaboral. “Nuevas adicciones, diferente reinserción. Intervención para la readaptación a un mercado de trabajo en constante cambio”. Monográfico Salud y Drogas, Vol.7, nº 1, 2007.

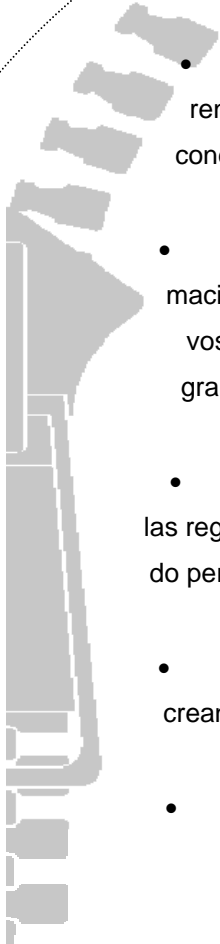
Dentro de la integración social, tiene cabida la integración laboral. En nuestro modelo de sociedad, el trabajo favorece la integración social: por un lado, la utilización del tiempo de una manera reglada de tareas, horarios, condiciones laborales, etc. y por otro, proporciona los recursos necesarios para subsistir y la posibilidad de relacionarse con otras personas que en general no se mueven en un ambiente de consumo de drogas.

La integración laboral se entiende como un proceso de promoción de la persona, cuyo objetivo es aumentar las capacidades de empleabilidad del individuo de modo que pueda desenvolverse eficazmente en el mundo laboral. Este objetivo se debe concretar en una intervención integral que contemple las siguientes actuaciones: conocimiento del propio demandante y del mercado laboral, capacitación profesional y técnica, adquisición de hábitos laborales, desarrollo de habilidades sociales, manejo de técnicas de búsqueda de empleo, etc. La intervención en el plano de la integración laboral debe asumir los criterios generales antes planteados para la integración social: perseguir la autonomía personal y la participación sociolaboral, abordarla desde el inicio del proceso terapéutico, personalizar los itinerarios de inserción laboral, evitar la discriminación en los procesos de formación e incorporación, utilizar preferentemente los recursos normalizados de la comunidad sin descartar la necesidad de recursos específicos, plantear diferentes objetivos atendiendo a la situación individual de cada persona, diseñar actuaciones dirigidas al mundo empresarial, etc.

Los centros de día en adicciones tienen como objetivo fundamental la integración sociolaboral de sus usuarios, compaginando los procesos de rehabilitación con la realización de actividades formativas y ocupacionales. Las actividades ocupacionales generalmente se acompañan con cursos de técnicas de búsqueda de empleo y de habilidades sociales. En algunos centros específicos para el tratamiento de adicciones se ha creado la figura del promotor de empleo o agente de inserción laboral. Este profesional es el responsable del acompañamiento y asesoramiento en los itinerarios de inserción sociolaboral de los demandantes de empleo.

## **OBJETIVOS FUTUROS DE LA INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL EN ADICCIONES**

- Impulsar la creación de plataformas autonómicas, estatales y europeas en las que participen la administración y los distintos agentes sociales con el objetivo de trazar líneas globales de actuación en la promoción de empleo.
- Profesionalizar al máximo la “formación ocupacional” impartida en los recursos específicos en el tratamiento de adicciones, de modo que se conviertan en una auténtica cualificación profesional que permita la incorporación al empleo en igualdad de condiciones.
- Consolidar y extender la figura del agente de integración laboral como parte del equipo multidisciplinar de los centros de día en adicciones con el fin de que asuman el acompañamiento y el asesoramiento en los itinerarios de inserción sociolaboral de los demandantes de empleo.
- Facilitar el acceso de las personas en tratamiento por adicciones a los recursos normalizados de formación y de incorporación laboral.
- Investigar y diseñar cobertura legal que favorezca la incorporación al empleo de colectivos en exclusión, entre los cuales figuren las personas en tratamiento por adicciones.
- Buscar y gestionar posibles incentivos estables para la contratación de este colectivo.

- 
- Introducir la rentabilidad social en el mercado laboral junto con la rentabilidad económica, a través de cláusulas sociales en los pliegos de condiciones de los convenios con entidades públicas y privadas que contemplen la contratación de colectivos en exclusión.
  - Considerar el programa del INEM "Talleres de Empleo" para la formación-empleo de demandantes de empleo mayores de 25 años, en nuevos yacimientos de empleo de tipo social. Estos recursos pueden ser de gran utilidad para muchas de las personas en tratamiento por adicciones que se encuentran en proceso de rehabilitación.
  - Emplear las empresas de inserción, con el actual marco legal que las regula, para favorecer la incorporación al mercado laboral de determinado perfil de personas en tratamiento por adicciones que encuentre dificultades para incorporarse en el mercado laboral normalizado.
  - Fomentar iniciativas emprendedoras en sus diversas modalidades, creando fórmulas mixtas con personas sin problemas con las adicciones y personas en proceso de integración sociolaboral.
  - Sensibilizar, captar y comprometer al sector empresarial como corresponsable de los procesos de integración sociolaboral.





## 5. LA REALIDAD ACTUAL DE LOS SERVICIOS EN LOS CENTROS DE DÍA

### **Proceso de integración sociolaboral**

El objetivo fundamental de este proceso es proporcionar a cada usuario un plan individualizado de integración, asesorándole en el manejo de nuevas situaciones, impulsando su capacitación laboral y la ocupación sana del tiempo libre. Se pretende que el paciente aprenda a obtener el máximo partido de sus recursos personales y de los existentes en su entorno próximo, potenciando su incorporación familiar y social y previniendo posibles recaídas. Entre las actividades más significativas para lograr este objetivo podemos destacar las siguientes:

- Actividades formativas: realización de cursos formativos como plataforma para la búsqueda de empleo y también como recurso que favorece la relación con otras personas, el sentimiento de pertenencia a un grupo, la adopción de compromisos, el esfuerzo personal, etc.
- Fomento de la utilización del tiempo libre para favorecer un tipo de relaciones y actividades que permitan pasarlo bien, sin estar vinculadas directamente con el abuso del consumo de drogas.
- El apoyo del usuario en la búsqueda de empleo poniéndole en contacto con otros recursos especializados en este campo (técnicos de empleo de Ayuntamientos, empresas de trabajo temporal, servicios públicos de empleo, etc.).
- Atención a demandas puntuales de usuarios dados de alta, una vez finalizado el tratamiento. Se atienden las demandas de pacientes que finalizaron el tratamiento y que, en momentos concretos, solici-

tan algún tipo de intervención: apoyo en situaciones de crisis o recaídas, enfermedades y asesoramiento en materia judicial y laboral.

### ELEMENTOS DESTACABLES EN EL PROCESO DE INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS EN TRATAMIENTO POR ADICCIONES

- Proceso central: proceso complejo que recorre todo el tratamiento
- Proceso normalizado: no ha de actuar en un marco exclusivo para personas en tratamiento por adicciones, no ha de segregar
- Proceso comunitario: se resuelve en un entorno local concreto
- Proceso plural: admite diferentes soluciones, no hay respuestas únicas, hay tantas como personas

### **La metodología de intervención: El itinerario individualizado de inserción**

Existen multitud de definiciones sobre el concepto de itinerario pero todas comparten una idea común, la singularidad de las respuestas que cada persona ha de desarrollar con el objetivo de incrementar y optimizar sus posibilidades de acceso al mercado laboral.

Las características que marcan los itinerarios individualizados de inserción como instrumento para lograr una integración sociolaboral de las personas con problemas de drogodependencias son las siguientes:

- **Exclusividad:** cada itinerario se diseña tras evaluar las circunstancias que están influyendo en cada persona concreta a la hora de abordar una búsqueda activa de empleo (área emocional, familiar, económica,...). No existen dos itinerarios iguales, ni para una misma persona en diferentes momentos de su vida.
- **Motivacional:** el profesional sirve de apoyo a la persona durante el proceso de búsqueda, siendo su papel principal el de mantener la motivación por la búsqueda de empleo en un nivel adecuado y una posterior motivación por el mantenimiento del puesto una vez encontrado. El tutor se convertirá en una figura que proporciona seguridad al usuario porque colabora con él en la búsqueda de soluciones a los problemas que pudieran surgir y que pueden interferir en la consecución y mantenimiento del empleo. Desde la primera sesión el tutor ha de activar al sujeto como principal protagonista del proceso que asume su responsabilidad en la búsqueda.
- **Flexibilidad:** se adaptará a las diferentes respuestas que vaya dando el sujeto, no existiendo fases preestablecidas ni inamovibles. En base a los avances o retrocesos del sujeto se irán modificando los objetivos y el tiempo estimado para alcanzarlos. El proceso es evaluado en cada sesión de trabajo entre tutor y beneficiario.
- **Retroalimentación:** se establecen indicadores objetivos que permitan evaluar en que medida el ajuste entre los objetivos marcados y la realidad es el adecuado. Si no existe un acercamiento progresivo se rediseña el itinerario inicial.
- **Protagonismo del usuario:** el profesional sólo acompaña al usuario, desde el inicio existe un compromiso en el que vienen definidas las funciones de cada agente que interviene en el proceso. El usuario es el sujeto activo en la búsqueda de empleo, define los objetivos que quiere alcanzar y asume las acciones que tiene que llevar a cabo para conseguirlos. Se trabaja con él la toma de decisiones y la asunción de responsabilidades, delimitando claramente los factores



externos que pueden influir en la consecución y mantenimiento de un empleo de los que dependen exclusivamente de sus actuaciones.

- **Planificación:** los objetivos a alcanzar no son casuales, son el resultado de un análisis exhaustivo de todas las potencialidades y carencias que presenta el sujeto en el momento de afrontar su búsqueda de empleo. Cada meta a alcanzar se acompaña de unos límites temporales que se revisan en función del ritmo con el que progresa el usuario. El tutor transmite al usuario que la búsqueda de empleo es un proceso planificado, principio básico para culminar con éxito este proceso.
- **Práctico:** aunque son imprescindibles los contenidos teóricos durante el proceso (modelos de currículum vitae, preguntas de entrevista,...), el itinerario es el eje que guía la búsqueda real del usuario. Las simulaciones pueden ser una herramienta para la impartición de contenidos por parte del tutor pero el itinerario es un proceso real que tiene consecuencias reales para el usuario. El usuario evalúa con el tutor las implicaciones prácticas de sus acciones de búsqueda.
- Si las características de los itinerarios son compartidas por casi todos los profesionales de empleo, no sucede lo mismo respecto a sus fases. Así existe un enfoque que ve en la consecución de un empleo el fin de los itinerarios, mientras otra aproximación considera fundamental trabajar en el mantenimiento del puesto conseguido y dejar el itinerario abierto a futuras necesidades del usuario en relación a un posible cambio de objetivo profesional y/o una mejora de empleo. Existe una concepción que habla del *itinerario vital*, y que se plasma en la introducción de una figura profesional que ya se ha implantado en algunos países europeos. Los servicios públicos de empleo de estos países cuentan con figuras de referencia a las que acudir en búsqueda de apoyo para las diferentes necesidades for-

mativas/laborales que puede presentar una persona a lo largo de su trayectoria vital sin el condicionante de estar en desempleo. Se parte de la idea de que una persona, al igual que necesitará formación continua para desarrollarse satisfactoriamente a nivel profesional, también necesitará asesoramiento en multitud de ocasiones para afrontar las demandas del mercado a lo largo de su vida laboral.

*Una respuesta eficaz en el área formativa: Formación circular por micromódulos*

“El plano ocupacional se debate entre la mera ocupación o la formación. Tras largas investigaciones basadas en métodos de investigación y en consultas de otras metodologías de formación vimos la necesidad de adentrarnos en nuevas perspectivas que ampliaran el campo ocupacional sin olvidar la vertiente terapéutica, y que promovieran el incremento de nuevos conocimientos para las personas en tratamiento por adicciones<sup>10</sup>”. La formación circular por micromódulos es una metodología que surge tras un largo debate sobre el trabajo realizado con pacientes en tratamiento por adicciones, creando un modelo válido, basado en la circularidad, complementariedad y en una metodología micromodular que posee las siguientes características principales:

- Las materias impartidas son rotativas: se superponen.
- La teoría y la práctica se entrelazan
- La materia a impartir no tiene un principio ni un fin en sí mismo. Es un enlace progresivo y causal, programado y con posibilidad de evaluación. La base de este proceso es su circularidad, que permite la incorporación de nuevos usuarios en cualquier momento.

Los resultados alcanzados con esta metodología formativa se pueden definir en base a los siguientes parámetros:

---

<sup>10</sup> Formación circular por micromódulos. (López y Segarra)

- Se realiza una continuidad en el aprendizaje a pesar de finalizar el periodo de formación por medio de tutorías.
- La formación general cuesta introducirla en el área de la formación específica, al igual que las materias transversales en el mundo de la docencia.
- Se atenúa el aburrimiento y el hastío en los alumnos al convertirlos en educadores/monitores y darles responsabilidades.
- Los monitores han de esforzarse por mantener su rol.
- El grado de inserción laboral de los usuarios que finalizan el programa es mayor, así como su permanencia en un puesto de trabajo.

El programa de formación es el soporte que ha de intentar compaginar la propia intervención psicoterapéutica con el programa formativo, dentro de cual tendremos un área general y otra específica.

Las características principales de las acciones formativas son las siguientes:

- Están basadas en una pedagogía dinámica, evolutiva, rotativa, microestructurada, personalizada y participativa. El objetivo es crear un clima de exigencias de rendimiento.
- Están orientadas hacia el empleo, como cauce de integración socio-laboral.
- Fomentaremos la autoestima, la higiene, la creatividad, el concepto de mejora, la motivación, la responsabilidad y en sí el propio concepto de trabajo.

Estas competencias de las áreas generales se entrecruzarán en las propias áreas específicas, que no son más que la propia teoría y la práctica, estructuradas en objetivos, tareas y métodos.

La metodología micromodular, como es lógico, necesitará que el monitor/formador tenga unas características que abarquen desde una formación previa de la materia impartida hasta unos conocimientos de las habilidades y destrezas, para que así sean transmitidas de una forma dinámica, planificada y que cree en todo momento una motivación.

Una vez las materias generales se entrecruzan con las específicas, estas últimas pueden estructurarse en microparcels que denominaremos “micromódulos formativos” (si consideramos el ejemplo de los oficios básicos vemos que el módulo de chapado es un micromódulo, como lo es lucir una pared, hacer regatas,... que se irán impartiendo como oficios básicos). Esto facilita que cualquier alumno pueda incorporarse en la acción formativa. Lo mismo ocurre con las otras competencias que van transmitiéndose de forma transversal y diaria.

Pero, una de las reflexiones que se derivan de esta metodología es ¿qué es lo que pretendemos con los usuarios, formarlos o mantenerlos en un oficio? Si quisiéramos formarlos en un oficio deberíamos realizar una selección, de manera que el propio proceso formativo actuaría como selección continua. Dado que los conceptos deberían ser más rígidos a la hora de impartirlos tendríamos que respetar la temporalización del currículum. La segunda opción, mantenerlos en un oficio, nos va a obligar a bajar el listón curricular e incorporar y dar una mayor importancia a una serie de habilidades o competencias claves que hemos denominado “competencias elementales del área general”.

Esta metodología de la formación puede crear dificultad a la hora de comprenderla, pero es fácil a la hora de ponerla en práctica. Una sencillez que se recoge en un manual, pero que su verdadera programación radicará en la dinámica del monitor y en cómo éste intentará en todo momento que los propios alumnos puedan convertirse también en monitores de autoayuda dentro del proceso formativo.

- **Los sistemas de calidad en los servicios de integración sociolaboral**

La consolidación del Tercer Sector como agente social ha implicado la necesidad de incorporar la calidad como herramienta de gestión. Una definición básica de calidad se entendería como el grado de adecuación o satisfacción con el uso de un producto, de acuerdo a las necesidades y expectativas del consumidor. Por lo tanto, todas las definiciones de calidad contienen como elementos básicos la satisfacción del cliente/usuario y la reducción de costes.

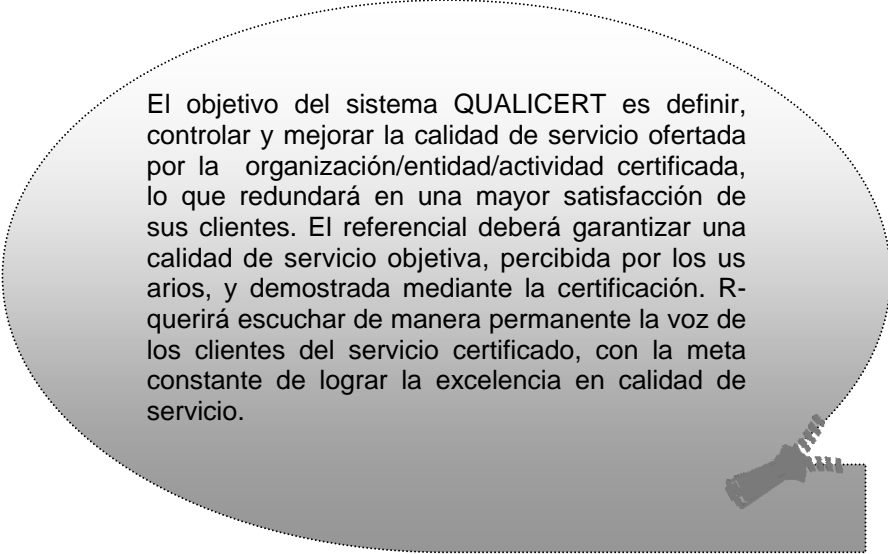
En el Tercer Sector se han ido introduciendo los sistemas de gestión de la calidad ante la creciente demanda, por parte de la sociedad, de mayor transparencia en su gestión y una mayor calidad en la prestación de servicios. Un sistema de gestión de la calidad puede implantarse mediante diferentes modelos, pero en el Tercer Sector debería respetar los rasgos que identifican su propia identidad. El sistema elegido debería potenciar la filosofía y los valores que caracterizan al Tercer Sector, como son el trabajo en equipos multidisciplinares, el fomento del voluntariado y el asociacionismo, ser nexo entre la sociedad, la Administración y los grupos desfavorecidos, poseer un espíritu reivindicativo y constructivo para mejorar la calidad de vida en la sociedad, conseguir una mayor calidad en los servicios ofertados, desarrollar alternativas de financiación<sup>11</sup>.

Desde Asecedi, la elección de un sistema de certificación de calidad para centros de día dedicados al tratamiento en adicciones se hizo atendiendo al cumplimiento de unos mínimos de servicio que resultarían fácilmente asequibles para los centros de día en funcionamiento y acreditados por las distintas autonomías, de forma que no supusiese una intromisión en

---

<sup>11</sup> Material docente elaborado para el Master de prevención y tratamiento de las conductas adictivas. Universidad de Valencia. “La calidad en los recursos de integración sociolaboral”. Calvo, H.; De Lucas A.; López J.F. (2007)

el ejercicio terapéutico de dichos servicios. En base a esta premisa se eligió el modelo de certificación QUALICERT.



El objetivo del sistema QUALICERT es definir, controlar y mejorar la calidad de servicio ofertada por la organización/entidad/actividad certificada, lo que redundará en una mayor satisfacción de sus clientes. El referencial deberá garantizar una calidad de servicio objetiva, percibida por los usuarios, y demostrada mediante la certificación. Requerirá escuchar de manera permanente la voz de los clientes del servicio certificado, con la meta constante de lograr la excelencia en calidad de servicio.

Es importante destacar que, en la actualidad, es absolutamente necesario trabajar con una metodología e instrumentos que contribuyan a la construcción de un sistema de calidad que garantice el servicio prestado. Es evidente que la percepción social de las conductas adictivas ha variado, el perfil del demandante de tratamiento también; e incluso, existen en el mercado diversas posibilidades de tratamiento, algunas de las cuales tienen un apoyo empírico discutible. Por tanto, y dado el variopinto panorama actual, consideramos que aún se hace más necesario apostar por la calidad en el tratamiento e integración social de personas que han desarrollado conductas adictivas.

Resulta conveniente esforzarse al máximo por intentar garantizar la mayor satisfacción posible a los beneficiarios de los servicios de acción social. La implantación de un sistema de calidad en la organización requiere un proceso previo de autoevaluación, un cambio de filosofía en la metodología de trabajo y en el modelo de gestión que desarrolla la entidad con

el fin de mejorar los procesos de gestión y garantizar la calidad ofertada en los servicios a los usuarios. Aplicar una autoevaluación en profundidad de todas las áreas de funcionamiento permite conocer a nivel interno si una entidad ha alcanzado la suficiente madurez organizativa para abordar los retos que supone la implantación de un sistema de calidad.

El referencial elaborado por la Asociación Española de Centros de Día de Dependencias (Asecedi), se adecua a la realidad del funcionamiento y características presentes en un recurso de centro de día de tratamiento en adicciones, dado que esta plataforma recoge las opiniones y necesidades de un gran número de recursos con características similares orientadas a la calidad de servicio al usuario/paciente.

Este tipo de servicios se certifican en base a lo siguientes criterios:

- Mejorar la calidad de los servicios prestados garantizando a los usuarios/pacientes una mejora en el nivel de servicio, lo cual redundará en una mayor satisfacción de las expectativas de los mismos
- Diferenciar el servicio de los Centros de Día certificados, mejorando la imagen percibida por los usuarios /pacientes, por las administraciones públicas y por la sociedad
- Asegurar estándares de calidad en los servicios del Centro de Día
- Garantizar a los usuarios la mayor información, transparencia, control y satisfacción
- Establecer un sistema de gestión de la calidad, en tanto la Certificación de Servicio contribuye a definir niveles de calidad, convirtiéndose así en una herramienta real de gestión.
- Controlar y supervisar los requisitos de prestación del servicio

Una vez seleccionado el modelo de gestión de la calidad a aplicar se definen las características relativas a los servicios prestados por los centros de día y se acuerdan como referencia para la certificación. Se especifican las características de calidad de los diferentes servicios que intervienen en el proceso de prestación del servicio de atención a usuarios/pacientes en

centros de día de dependencias, fijándose de forma que puedan ser apreciables por los usuarios, verificables, objetivas y controlables.

Las características finalmente certificadas se establecerán con los correspondientes medios que el centro de día ha de utilizar para su gestión y control:

- A. Accesibilidad e Instalaciones adecuadas
- B. Un equipo de profesionales multidisciplinar
- C. Atención y evaluación del usuario/paciente
- D. Realización de técnicas de tratamiento y asistencia de calidad contrastada
- E. Seguimiento de la satisfacción de los usuarios/pacientes
- F. Formación del personal

Estas características se dividen en subcaracterísticas que comprenden detalles verificables con documentos y/o registros. Dentro de la característica que alude a la realización de técnicas de tratamiento y asistencia de calidad contrastada se contempla “la existencia de un tratamiento multidisciplinar definido y documentado”. Se describe un tratamiento que debe contemplar mínimamente tres áreas, pudiendo ser una de ellas *el área de integración socio-laboral*. El referencial de calidad especifica las características que debe poseer un servicio de integración sociolaboral en centros de día de dependencias, así como los documentos que deberán reflejar dichas características. Destaca la finalidad que ha de tener todo centro de día al ofertar el servicio de integración sociolaboral a sus usuarios, que es contribuir a la normalización laboral de sus beneficiarios/pacientes, bien sea desarrollando esta área o colaborando con otros recursos sociales que cubran estas necesidades con el fin de derivarles los casos que necesiten este tipo de intervención. En el caso de que el centro de día opte por desarrollar su propio servicio de integración sociolaboral deberá disponer de profesionales con formación específica que les permita abordar las siguientes funciones:

- Definición del perfil laboral del usuario/paciente
- Diseño de itinerarios formativos que mejoren su cualificación



- Coordinación con otros servicios similares que complementen y faciliten el proceso de integración laboral del usuario/paciente.

Para documentar estas características ha de existir un manual de funcionamiento del servicio de integración sociolaboral, un registro de los profesionales adscritos al área y de los usuarios/pacientes atendidos, y una descripción detallada de las intervenciones realizadas en esta área en el expediente del usuario/paciente. Los convenios de colaboración alcanzados con empresas y/o entidades han de tener su plasmación, en la medida de lo posible, en documentos escritos. Se han de aplicar también herramientas que analicen la satisfacción del usuario/paciente con la intervención realizada en el servicio de integración sociolaboral, estableciéndose la periodicidad para su aplicación y elaborando un informe anual que permita introducir medidas correctoras si fuese necesario.

La verificación sistemática del cumplimiento de las características certificadas en el referencial de calidad para el centro de día la otorga el Plan de Control Interno. Se trata de un elemento fundamental para mejorar la calidad del servicio y para optimizar los recursos existentes. Implica el compromiso de todas las partes implicadas en el servicio normalizado de aceptar las recomendaciones que se derivan de su aplicación. También ayuda a detectar o prevenir problemas y a localizar su causa, proporcionando resultados objetivos. Su aplicación supone una revisión semestral de las características de calidad de servicio certificadas para verificar su cumplimiento, analizar los resultados obtenidos tras la aplicación de herramientas de análisis de la satisfacción de los usuarios/pacientes, realizar un seguimiento de las acciones de mejora propuestas y comprobar la identificación de la reglamentación aplicable, así como la existencia de la documentación exigible y su adecuada implantación al igual que los registros citados en cada una de las características.

Con los resultados de las revisiones semestrales se elabora un informe de evaluación del servicio que recoge el cumplimiento de cada una de las características de servicio certificadas. En el caso de haberse detectado

incumplimientos se diseñan acciones correctivas o de mejora para subsanarlos si es necesario. La implantación de estas acciones correctivas o de mejora se verifica en posteriores revisiones/planes de control interno.

La necesidad de incorporar sistemas de control de la calidad en los servicios de integración sociolaboral para personas en tratamiento por adicciones viene marcado por el carácter cada vez más competitivo de los mercados privados de servicios sociales. Esto afecta directamente a las entidades no lucrativas, haciendo que su supervivencia como prestadores de servicios dependa, en gran medida, de su grado de innovación y de la calidad de sus servicios. Un sistema de gestión de la calidad puede potenciar y defender la identidad del Tercer Sector frente a la identidad del sector empresarial.

Sin embargo, la calidad en el Tercer Sector es un concepto relativamente nuevo que comienza a implantarse en las organizaciones, lo que no está exento de dificultades y ventajas. Algunas entidades sociales españolas han comenzado a utilizar ciertos modelos de gestión de calidad y de mejora de sus procesos de prestación de servicios, frente a la creciente demanda sobre el control del gasto público y sobre la mayor eficacia y eficiencia posible en las intervenciones que se realizan en el campo de la acción social.

Se han comentado las dificultades y el esfuerzo que entraña el implantar un modelo de gestión de calidad en entidades del Tercer Sector proveedoras de servicios, dificultades inherentes a la propia naturaleza de los servicios prestados a los usuarios/pacientes y a la relación consecuentemente establecida entre las entidades y sus "clientes". No obstante, hay que destacar las ventajas producidas por la aplicación de políticas de calidad en el Tercer Sector siendo para ello necesario esbozar la evolución que ha sufrido recientemente. En la última década, el Tercer Sector ha cobrado mayor importancia y presencia social. Hoy en día, al referirnos a él también lo hacemos como una fuente de trabajo, con unas características propias y muy bien definidas: independencia, creatividad, riesgo,... Emplea ya a más

de 400.000 profesionales asalariados en España, cifra que supera los dos millones de personas si tenemos en cuenta los voluntarios, y representa más de 5% de PIB español. Pero, lo más significativo es que todavía está creciendo al amparo de lo público y lo privado.

Las entidades no lucrativas de acción social tradicionales han experimentado un rápido desarrollo y existe una continua y creciente incorporación en escena de nuevas organizaciones. Este dinámico escenario en que se ha convertido el Tercer Sector de acción social plantea la necesidad, en los usuarios de sus servicios, de realizar una correcta elección de la organización que cubrirá más eficaz y eficientemente sus expectativas. La implantación de sistemas de gestión de la calidad en las entidades del Tercer Sector de forma relativamente generalizada, permitirá la creación de redes que aglutinen a entidades que posean estos sistemas de gestión, hecho que posibilitará a los beneficiarios conocer las organizaciones que ofrecen mayores garantías en la prestación de servicios. Las ventajas finales obtenidas por los beneficiarios de servicios prestados por entidades de acción social constituyen el criterio primordial y suficiente para justificar la necesidad de aplicar criterios de calidad que regulen el funcionamiento de las entidades pertenecientes al Tercer Sector. Entre las ventajas obtenidas por los beneficiarios podríamos destacar la profesionalización y homogeneización de los servicios.

La gestión e implantación de sistemas de calidad en el ámbito de las adicciones es un objetivo a alcanzar, que garantiza unos servicios y prestaciones a los pacientes y unas exigencias a la organización promotora de obligado cumplimiento, certificado por un comité de expertos ajenos a la organización. La obtención de un sello de calidad implica una continuidad de los compromisos adquiridos, auditados regularmente tanto interna como externamente y estableciendo las acciones de mejora que correspondan. Esto supone una información transparente que garantiza unos mínimos de atención y compromisos de la organización con el cliente.

El campo de las adicciones posee sus propios indicadores de calidad, siendo un ejemplo de certificación de calidad en centros de día de adicciones el sello Qualicert que han implantado varias organizaciones pertenecientes a la Asociación de Entidades de Centros de Día, cuyo modelo garantiza a los usuarios unos servicios mínimos.

- **La incorporación de la perspectiva de género en los servicios de integración sociolaboral**

Siendo la incorporación del enfoque de género una prioridad actual en relación a todas las áreas sociales en general y en particular al ámbito de las drogodependencias, es necesario que los equipos profesionales de los centros de día en adicciones se cuestionen en qué grado se ha incorporado la perspectiva de género a su recurso, con el objetivo principal de mejorar la atención prestada a las mujeres.

Es necesario introducir en los programas de atención a personas en tratamiento por adicciones un acercamiento a las cuestiones relacionadas con las dificultades de acceso al tratamiento y permanencia en los mismos por parte de las mujeres en tratamiento por adicciones. ¿Existen obstáculos que afecten de forma diferencial a mujeres y hombres?<sup>12</sup> No se plantea la necesidad de establecer tratamientos excluyentes o totalmente diferenciados para hombres y mujeres en tratamiento por adicciones, pero si la necesidad de desarrollar un enfoque que incorpore lo cualitativo de las diferencias construidas por cuestión de género. Aplicar la perspectiva de género implica algo más que hablar de la incidencia en hombres y mujeres de las diferentes características de los consumos de drogas. Ese “algo más” supone intentar identificar las representaciones socioculturales y psíquicas que intervienen en las conductas de las personas para que se desarrollen factores de riesgo y permanencia en el consumo específicos por rol de género. Es necesario saber qué afecta a las mujeres y a los hombres, por el hecho de serlo, entendiendo cómo afecta esto en los procesos adictivos y superar la práctica de exponerlo como característica del sexo femenino/masculino en su consumo de sustancias.

---

<sup>12</sup> Martínez P. 2007

Existen obstáculos en el acceso al tratamiento vinculados al género, y definirlos significa identificar problemas que pueden presentarse y se presentan, incorporándolos así al análisis de la realidad actual de las adicciones y pudiendo actuar conscientemente sobre ellos. En la actualidad esto no está pasando porque los profesionales especializados en la intervención en drogodependencias no manejan las claves necesarias para realizar el análisis. La incorporación de la perspectiva de género en la intervención en drogodependencias introduce elementos innovadores que, hasta hace poco, no se habían contemplado a la hora de diseñar programas y tratamientos de adicciones.

Diferentes estudios posibilitan afirmar que las redes de atención no están preparadas para facilitar el acceso a los tratamientos por parte de las mujeres que tengan problemas de drogodependencias. La drogodependencia se ha considerado un problema esencialmente masculino (la demanda de tratamiento por parte de mujeres supone aproximadamente en un 15-20% respecto al total de solicitudes de tratamiento) y, por ello, el tipo de itinerarios y tratamientos existentes se basan en una perspectiva androcéntrica. Esto hace que muchas mujeres no accedan a los tratamientos, produciéndose paralelamente una invisibilización del consumo femenino (fundamentalmente alcohol y psicofármacos). Las intervenciones que se llevan a cabo con las mujeres que sí demandan tratamiento contribuyen, frecuentemente, al abandono del mismo por no estar diseñado integrando la diversidad de problemáticas que interaccionan con la drogodependencia: malos tratos en la pareja; concepción del cuerpo y sexualidad; autoestima de género; “cargas familiares” no compartidas-presencia de hijos/as en el tratamiento; etc. Detectar una discriminación como esta, de carácter estructural, por parte de los propios equipos profesionales es complicado cuando ellos mismos no poseen las herramientas de análisis necesarias.

Los medios de comunicación ejercen un papel determinante en la creación y mantenimiento de estereotipos vinculados al consumo de drogas, pero las mujeres no existen en esas noticias y modelos, estando sólo pre-

sentos en información relacionada con la prostitución y con el abandono de sus obligaciones como madre.

No se pretende crear estereotipos relacionados con el patrón de consumo femenino como se ha hecho con el masculino, pero sí llamar la atención sobre la inexistencia de una percepción social sobre un problema colectivo como es el alcoholismo femenino o el consumo masivo en las mujeres de psicofármacos prescritos por personal facultativo. La conducta adictiva en la mujer suele vivirse de forma individualizada, como una conducta excepcional a la sombra del patrón de consumo masculino. Desde los propios recursos de tratamiento para adicciones la intervención con mujeres se ha focalizado en un enfoque sanitario con acciones dirigidas a la prevención de enfermedades de transmisión sexual, atención al embarazo y prevención de consumos durante el mismo, etc.

Todo esto no hace si no poner de manifiesto que el diseño de tratamientos y programas de atención a las drogodependencias parten de una perspectiva androcéntrica, y esto tiene sus repercusiones en todos los niveles de tratamiento, siendo uno de ellos el área de integración sociolaboral.

Como hemos citado anteriormente una de las causas de mantenimiento de esta perspectiva reside en la actitud de la mayoría de los profesionales en drogodependencias que no perciben la existencia de un problema en relación al enfoque de género en la intervención en adicciones. Pero, como señalábamos al principio, el hecho de que no se perciba radica en que no poseen las claves para analizarlo y diagnosticarlo. La gran mayoría de profesionales que trabajan en recursos de tratamiento de drogodependencias carecen de una formación adecuada en igualdad de género aplicada al ámbito de las adicciones y reproducen estereotipos como que las mujeres son más problemáticas que los hombres a la hora de trabajar con ellas, que son ellas las que emplean su cuerpo para conseguir objetivos introduciendo problemas asociados a la conducta sexual que complican el tratamiento, que son más manipuladoras a la hora de manejar información y en sus relaciones,

El mantenimiento de estos estereotipos por parte de los profesionales legitima la realidad actual de la intervención en drogodependencias sin necesidad de cuestionar la práctica inexistencia de mujeres. En los grupos de discusión desarrollados como parte de este estudio, los profesionales no manifestaron ninguna duda respecto a la incorporación del enfoque de género en la intervención en adicciones, equiparando su conducta personal respecto a la igualdad de género con su conducta profesional. Algunos de los profesionales presuponían que, por el hecho de ser mujeres, su incorporación del enfoque de género al proceso de tratamiento se presuponía. Todas estas percepciones constituyen una dificultad de acceso al tratamiento que se plasma en el trabajo cotidiano con las mujeres que acceden a los centros de atención específica.

El perfil de la mujer consumidora, al igual que en el caso del hombre consumidor, es muy diverso pero un gran porcentaje de ellas no acudirá a los centros de atención específica a solicitar tratamiento. La red general de recursos para adicciones cuenta con pocos recursos específicos para mujeres, y los existentes no garantizan la incorporación de la perspectiva de género en su funcionamiento, por lo que se hace difícil la entrada de las mujeres y su permanencia en los recursos (no se soluciona con ampliar la oferta de plazas para mujeres). No se trata de establecer tratamientos excluyentes para que haya mayor adhesión al tratamiento en el caso de las mujeres, pero sí de integrar en el funcionamiento de los recursos aquellos aspectos que necesitan un enfoque específico por una cuestión de género.

El rol familiar otorgado a las mujeres por cuestión de género se convierte en uno de los mayores obstáculos cuando una mujer desarrolla una adicción. La presión social existente hacia las mujeres para que ejerzan de cuidadoras (madres, hijas, esposas) hace que ante la declaración de una adicción, la mujer sea vista como transgresora de las conductas que se esperan de ella, y es culpabilizada doblemente por ello (por consumir y por no ejercer los cuidados que de ella se esperan). No es infrecuente la exis-



tencia de actitudes de cuestionamiento y/o la emisión de juicios morales por parte de los profesionales.

Para muchas mujeres en tratamiento por adicciones uno de sus objetivos de tratamiento, fijados por ellas mismas, será encontrar un empleo que les permita mantenerse y poder hacerse cargo también del mantenimiento de sus hijos por ellas mismas. Sin embargo, en los procesos de integración sociolaboral que se desarrollan con ellas es poco frecuente la existencia de recursos destinados a sensibilizar directamente al tejido empresarial sobre la responsabilidad colectiva en los cuidados. Tampoco suelen incorporarse medidas que posibiliten la conciliación de la vida familiar y laboral, limitándolo a un conflicto que deben resolver de forma individual las mujeres que experimentan esta situación.

La formación específica de los equipos profesionales y la investigación y edición de materiales especializados en esta área, se convierten en objetivos imprescindibles si pretendemos incorporar la perspectiva de género en los tratamientos ofertados por los centros de día en adicciones.

Estudios como el realizado por Asecedi<sup>13</sup> para detectar violencia de género en la pareja en las personas usuarias de los centros de día confirman la necesidad de actuar sobre este problema. Más del 50% de las mujeres atendidas en los recursos participantes en el estudio refería haber sufrido maltrato en el ámbito de la pareja. La violencia de género es resultado de una mezcla compleja de condicionantes que debe ser abordada necesariamente desde la perspectiva de género y, para ello, se necesitan equipos profesionales con formación especializada en el tema. Porque en este caso, además, se suma la también compleja realidad de las adicciones, y se necesita desarrollar programas de formación específicos que aúnen ambos factores, género y adicciones.

---

<sup>13</sup> Violencia de pareja y adicción a drogas en Centros de día. Amor, P. J.; Corral, P. J.; Bohórquez, I.A.; Oria, J.C.; Rodríguez, M.; López y Segarra, J. F.; Calderón D. 2007.

- **La cultura de la Responsabilidad Social Corporativa**

En el año 2000 El Consejo Europeo de Lisboa estableció el siguiente objetivo estratégico en la Unión Europea para la presente década:

*“Convertirse en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social”*

Un año después, en 2001, el Consejo Europeo de Gotenburgo lanzó una amplia estrategia para un desarrollo sostenible. A las dimensiones económicas y sociales de la estrategia de Lisboa se le añade una tercera dimensión: la medioambiental. Ambas estrategias se refuerzan mutuamente, apuntan acciones complementarias, utilizan instrumentos diferentes y producen sus resultados en distintos marcos temporales.

En julio de 2001 la Comisión lanzó el “Libro Verde para fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”. En julio de 2002 se redacta la “Comunicación de la Comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible”. En marzo de 2006 la Comisión presenta la Comunicación al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité económico y Social Europeo denominada: “Poner en práctica la asociación para el crecimiento y el empleo: hacer de Europa un polo de excelencia de la responsabilidad social de las empresas”. En esta última década son numerosas las iniciativas de la Unión Europea destinadas a promover la adquisición por parte de las empresas de compromisos sociales y medioambientales que vayan más allá de sus obligaciones reglamentarias y convencionales<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Un ejemplo sería la Iniciativa Comunitaria EQUAL ERCoVa, desarrollada en la Comunidad Valenciana

## **¿EN QUÉ ASPECTOS COINCIDEN LOS DIFERENTES ENFOQUES SOBRE RSE?**

En la actualidad existen un sinnúmero de herramientas, instrumentos, estándares y corrientes teóricas sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Corporativa (RSC), pero coinciden en la mayoría de los casos en los siguientes aspectos:

- Universalidad de la RSE. Todas las organizaciones, con independencia de su tamaño o sector, pueden realizar actuaciones vinculadas a la RSE.
- Voluntariedad del fenómeno
- RSE como proceso y no como estado. Se entiende que la organización, más que optar por ser o no responsable, inicia o no un proceso gradual de incorporación de acciones RSE. Este último punto es fundamental porque incide en la dimensión a largo plazo de la RSE, implicando un cambio en la cultura de la organización.
- La RSE no puede entenderse como una o varias acciones puntuales a nivel social o filantrópico de las organizaciones. Es una dimensión más a incorporar dentro de la dirección estratégica de las organizaciones, incorporándola en sus procedimientos, políticas y estrategias a largo plazo.

## **EL DESARROLLO DE UNA ESTRATEGIA RSE**

El objetivo es contribuir a la mejora del entorno local más próximo en el que la organización desarrolla sus actividades y servicios. Y para lograrlo la organización decide voluntariamente incorporar actuaciones sociales y medioambientales en sus procesos, políticas y estrategias. El inicio de una estrategia RSE implica mejorar las buenas prácticas que la organización ha desarrollado hasta el momento y su relación con las diferentes entidades y organizaciones de su entorno de operaciones. La organización ha de hacer público su compromiso RSE para comenzar el proceso de diagnóstico interno que finalizará con la elaboración de una estrategia que le permita conso-

lidar las buenas prácticas ya existentes e introducir otras nuevas de forma continuada.

Para poner en marcha este proceso la organización necesita contar con la opinión de sus profesionales (nivel interno) y con la del resto de entidades y organizaciones públicas/privadas con las que se relaciona en el desarrollo de sus actividades (nivel externo) a la hora de determinar las futuras prácticas en RSE que ha de incluir en su estrategia de acción a corto, medio y largo plazo.

### **EL CONCEPTO DE GRUPOS DE INTERÉS**

“Son las personas/organizaciones públicas y privadas que se ven afectadas o podrían verse afectadas por el funcionamiento de una organización/entidad. Son también aquellas personas/organizaciones públicas y privadas que afectan o podrían afectar al funcionamiento de la organización/entidad (puede influir en la obtención de recursos y contribuye a conseguir sus objetivos).” En la mayoría de los casos coinciden ambas posibilidades, ejerciéndose o pudiendo ejercerse una influencia mutua.

#### **EJEMPLOS DE GRUPOS DE INTERÉS DE UNA ORGANIZACIÓN ESPECIALIZADA EN ADICCIONES**

- Financiadores (públicos y privados)
- Clientes (usuarios, familias, administraciones,..)
- Trabajadores
- Proveedores
- Medios de Comunicación
- Otras entidades similares
- Comunidad local (asociaciones: vecinos, culturales)

## **VENTAJAS DE SER UNA ORGANIZACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Nivel interno**

- Ventajas estratégicas (mejoras en la gestión, en la imagen de marca, en la relación con los grupos de interés, en la diferenciación de servicios)
- Ventajas de gestión (reducción de costes, aumento de la competitividad y de la lealtad de los consumidores, aumento de la financiación y acceso a nuevos mercados)
- Ventajas laborales (atracción y fidelización de profesionales cualificados, mejora del clima laboral y de la comunicación interna)

### **Nivel externo**

- Favorece el crecimiento sostenible de la organización
- Genera un clima de confianza en los grupos de interés
- Mejora la imagen corporativa
- Contribuye a un mejor clima social
- Mejora la relación con la Administración
- Favorece la protección medioambiental del entorno
- Favorece el acceso a mercados más exigentes y responsables

## **LA CULTURA DE LA RSC: UNA HERRAMIENTA AL SERVICIO DEL ÁREA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DE LOS CENTROS DE DÍA EN ADICCIONES**

Se han desarrollado numerosas acciones para trabajar sobre los factores internos en la búsqueda de empleo porque se ha partido de la idea de que es la persona la que debe hacer esfuerzos por integrarse. Esto es cierto pero, no debemos obviar los condicionantes externos que van a marcar la búsqueda de empleo, como pueden ser los prejuicios de la empresa sobre las carencias de las personas con problemas de adicciones como posibles trabajadores. La integración sociolaboral de colectivos en riesgo de exclusión no va a depender exclusivamente de los esfuerzos que hagan las personas por “normalizar” sus hábitos de vida (laborales, familiares, de ocio,...). Es necesario acompañar este trabajo con políticas públicas de empleo que apoyen la contratación de colectivos en riesgo de exclusión social y con una sensibilización del tejido empresarial en base a su responsabilidad social.

Dentro de esta concepción cobra especial relevancia la fase de intermediación laboral por parte de los profesionales que trabajan en la integración sociolaboral de colectivos con historial de drogodependencias. Las personas en riesgo de exclusión social que acuden a los servicios de orientación laboral suelen presentar situaciones complejas que se pueden considerar de “emergencia”. Este punto de partida va a condicionar la intervención del profesional, que va a priorizar la consecución de ofertas de empleo que garanticen unos mínimos básicos (alimentación, vivienda, salud,...) a partir de los cuales trabajar la adecuación del objetivo profesional, posibles carencias formativas, habilidades para el mantenimiento de un empleo, etc.

La intervención con personas en situación de exclusión provoca la alteración de las fases en la intervención en comparación con la forma de intervenir con población más normalizada. Aquí es donde nace la necesidad de los técnicos de empleo que trabajan con colectivos en riesgo de exclu-

sión social de desarrollar su faceta de “comercial social” que ha de “vender” las bondades de sus candidatos y desarrollar relaciones de confianza con el tejido empresarial local. Y para ello, en muchos casos, resulta fundamental tener un área de comunicación dentro de la entidad.

No obstante, la comunicación social no suele tener un espacio definido en el movimiento asociativo. Salvo en las grandes plataformas nacionales y algunos casos puntuales, que invierten en publicidad y disponen de gabinetes de prensa/comunicación, los limitados recursos de las entidades locales permiten muy poco margen para destinar parte del presupuesto anual (y finalista) a crear un área específica de comunicación. La responsabilidad de atender a los medios suele recaer en el presidente, director técnico o el responsable de turno, que se convierte así en el portavoz de la entidad. El periodista es un visitante ocasional. Incluso cuando se convoca una rueda de prensa. La comunicación resulta poco fluida en este contexto, así que la legitimidad y popularidad de las ONG locales se debe al aumento de la gravedad de los asuntos que abordan, más que a sus políticas y estrategias de comunicación. Y lo mismo ocurre con los mensajes que emiten hacia la sociedad, los empresarios o la administración.

El comercial social ha de desarrollar estrategias de comunicación en función de las características de los colectivos de exclusión con los que trabaja, para transmitir a las empresas pautas de implementación de la responsabilidad social empresarial mediante la contratación de personas en riesgo de exclusión. Cuando la contratación directa de estos colectivos no es posible por parte de la empresa es necesario que el técnico sepa derivar a la contratación de servicios provistos por empresas de inserción compuestas por personas en riesgo de exclusión. Son múltiples las formas en que una empresa puede contribuir a la integración sociolaboral de los colectivos en riesgo de exclusión social, contribuyendo así al desarrollo local de su entorno local más inmediato, y es función del técnico de empleo proveer información para llevarlas a cabo.

Con el trabajo continuado de los técnicos de empleo en la sensibilización del tejido empresarial y con la paulatina incorporación de la cultura de responsabilidad social corporativa en el mundo empresarial, el empleador anticipará los beneficios a medio y largo plazo que implican la contratación de los colectivos en riesgo de exclusión.

En el futuro la figura del técnico de empleo especializado en desarrollar procesos de integración sociolaboral con colectivos de exclusión social ha de evolucionar hacia la figura del emprendedor social, para desarrollar iniciativas innovadoras que permitan incrementar la empleabilidad de las personas con mayores carencias y, a largo plazo, posibilite que estas vuelvan -en la medida de lo posible- al mercado laboral ordinario.







## 6. LA MUESTRA

La muestra ha estado compuesta por 10 centros de día miembros de Asecedi con características muy diferentes en cuanto a tamaño y tipos de servicios/programas ofertados en materia de integración sociolaboral. Los centros de día participantes en el curso de formación y/o en la posterior cumplimentación de cuestionarios han sido los que se detallan a continuación:

CENTRO	CUESTINARIOS DE USUARIOS APORTADOS	CUESTIONARIOS DE PROFESIONALES APORTADOS
<b>ANTARIS (Sevilla)</b>	<b>20 usuari@s</b>	<b>6 profesionales</b>
<b>SALUD Y COMUNIDAD (Barcelona)</b>	<b>20 usuari@s</b>	<b>7 profesionales</b>
<b>HOGAR 20 (Granada)</b>	<b>20 usuari@s</b>	<b>7 profesionales</b>
<b>ACLAD (Palencia)</b>	<b>20 usuari@s</b>	<b>4 profesionales</b>
<b>CÁRITAS (Salamanca)</b>	<b>20 usuari@s</b>	<b>11 profesionales</b>
<b>ACOAD (Navarra)</b>	<b>20 usuari@s</b>	<b>7 profesionales</b>
<b>ADAT (Badajoz)</b>	<b>20 usuari@s</b>	<b>4 profesionales</b>
<b>AMADROVI (Badajoz)</b>	<b>20 usuari@s</b>	<b>4 profesionales</b>
<b>AVAPE (Valencia)</b>	<b>20 usuari@s</b>	<b>4 profesionales</b>
<b>PATIM (Castellón)</b>	<b>20 usuari@s</b>	<b>7 profesionales</b>
<b>TOTALES</b>	<b>200 Usuarios participantes</b>	<b>61 Profesionales participantes</b>

El tamaño de la plantilla de los centros de día participantes oscila entre los 4 y los 11 miembros y, por la información obtenida en el curso desarrollado en Madrid, varía mucho el grado de estructuración del servicio de integración sociolaboral dentro del recurso. En algunas entidades el servicio se ha centralizado y es externo al recurso de centro de día, al que se deriva a los usuarios en caso de necesitar apoyo en el área laboral.

- **Objetivo del trabajo**

El objetivo del presente trabajo es realizar un diagnóstico de los diferentes servicios de integración sociolaboral existentes en los centros de día en adicciones. Los resultados obtenidos pueden servir de base para detectar necesidades existentes en dichos servicios y diseñar, en base a ello, futuras acciones para corregirlas (p.e. priorizar el uso de las nuevas tecnologías en la orientación laboral).

## **ÁREAS REFLEJADAS EN LOS CUESTIONARIOS**

En el caso de los usuarios se pretende obtener información sobre el grado en que se cubren aspectos fundamentales para la búsqueda de empleo como son el conocimiento del funcionamiento de intermediarios del mercado laboral como las ETT, o en qué medida los usuarios han recibido formación mínima para emplear una herramienta como internet para ampliar los canales de búsqueda.

También se solicita información sobre el grado de cumplimiento de las expectativas de los usuarios de los servicios de integración sociolaboral. Se mide el grado de satisfacción manifestado con la atención recibida en general, la importancia que conceden al apoyo para el mantenimiento del puesto de trabajo, y se les anima a sugerir modificaciones en los servicios ofertados por cada centro.

En relación a los profesionales que han rellenado los cuestionarios se ha pretendido obtener su opinión sobre el servicio de integración sociolaboral ofertado por su recurso y que valoraran la importancia de esta área a la hora de contribuir a los objetivos generales de tratamiento establecidos con cada usuario. Se ha solicitado la participación de todos los profesionales del recurso para obtener una visión multidisciplinar del área de integración laboral y poder valorar en que medida el servicio se percibe integrado en el funcionamiento general del recurso o, por el contrario, se percibe como algo complementario y no necesario dentro del enfoque de tratamiento. Se incide aquí también en el posible cuestionamiento de la necesidad de crear recursos específicos de empleo para personas con historial de adicciones, en la medida en que pueda contribuir a una mayor estigmatización de la persona. Para clarificar las posiciones de los profesionales sobre este punto se sondea también su opinión respecto a la adecuación de los servicios/recursos de empleo normalizados existentes a nivel local a las necesidades específicas de los usuarios de los centros de día (p.e. posibles situaciones de emergencia social, inexistencia de formación prelaboral,...).

Como en el caso de los usuarios, se les anima a expresar las posibles mejoras a introducir en los servicios de integración sociolaboral en función de las diferentes experiencias que le otorgan las funciones que desempeñan en su recurso cada uno de los profesionales participantes.

Se presentan los datos totales volcados por cada ítem que contienen los cuestionarios. La información se expresa en función de porcentaje. En el apartado final de conclusiones se pretenden recoger las ideas que han aparecido con más fuerza a través de las opiniones de los profesionales y usuarios participantes en el estudio, relacionándolas con los debates más usuales sobre prácticas en integración de colectivos excluidos, así como intentando sugerir futuras líneas de trabajo.

Los planes de intervención aportados por las diez entidades participantes han sido comparados e integrados en un formato común y único, resultado de comparar las similitudes y diferencias existentes entre ellos. El

plan de intervención reflejado, lejos de ser un modelo ideal de intervención sociolaboral, pretende ser la síntesis de la definición, objetivos, fases y áreas de intervención, acciones e indicadores, metodología y criterios de evaluación empleados en los diferentes servicios de integración sociolaboral en centros de día de adicciones.

El objetivo del pase de cuestionarios era obtener una idea de la realidad actual de los diferentes servicios de integración sociolaboral de diferentes centros de día en adicciones. Para ello profesionales de 10 centros de día miembros de Asecedi acudieron a un grupo de trabajo inicial que se celebró en Madrid a principios de octubre y que propició la formación de grupos de discusión sobre los conceptos básicos manejados en integración sociolaboral de las personas con adicciones.

En una fase posterior los diferentes profesionales debían trasladar la información abordada a sus centros de trabajo y pasar unos cuestionarios a usuarios y profesionales para intentar reflejar la opinión existente sobre los servicios ofertados e intentar introducir cambios, así como consolidar las buenas prácticas percibidas.

En los grupos de discusión ya se abordaron aspectos clave como en qué medida benefician los recursos específicos de integración sociolaboral o, por el contrario, pueden contribuir a su estigmatización e impedir en parte su proceso de inclusión social. Se debatía así, si en cualquier proceso de integración sociolaboral iniciado con una persona en tratamiento por abuso en el consumo de drogas, la prioridad debía ser insertarlo en los recursos normalizados de atención.

También se planteaba la excesiva focalización que se hacía en la persona, desarrollando multitud de acciones dirigidas a conseguir su integración en el mercado laboral y en la sociedad en general, cuando al mismo tiempo existían carencias en cuanto al desarrollo de acciones dirigidas a la sociedad para convertirla en más inclusiva. No estamos dedicando la suficiente atención a desarrollar campañas de sensibilización sobre la realidad de las personas con adicciones, que cada vez son más y corren más riesgo

de estar excluidas en una sociedad como la actual que genera multitud de criterios de exclusión.

El primer concepto objeto de debate era la propia definición de integración sociolaboral y, entre las múltiples existentes, en este estudio se tomará como referencia la siguiente: “Se entiende por integración social el grado de autonomía personal y participación social del individuo en su entorno como sujeto de derechos y deberes. La inserción social de este colectivo tan específico exige por un lado, una intervención integral que incida en los distintos planos de la persona: individual, relacional, familiar, educativo, sanitario, laboral, etc.; y por otro, una actuación en el entorno social que le excluyó y que tiene la responsabilidad de articular los medios necesarios para facilitarle el acceso”.

Partiendo de esta definición estamos manifestando uno de los puntos de vista que subyacen a este estudio, y que alude a que, pese a todas las modificaciones que se hagan en los procesos de intervención con personas en tratamiento por adicciones, debemos de realizar un cambio fundamental en nuestros planteamientos de acción como entidades del Tercer Sector que trabajan para poner soluciones a un problema social concreto como son las adicciones. El cambio a realizar implica involucrar al entorno local en el diseño de todos nuestros planes de acción apelando a la responsabilidad de administraciones, empresas, ciudadanos, otras organizaciones civiles y de la sociedad en general. Debe ser nuestro objetivo prioritario que los cambios en los procesos de exclusión se generen en los dos sentidos: persona y sociedad.

Otros temas que se abordaron en los grupos de discusión fueron: la calidad en el proceso de integración de drogodependientes, la incorporación de la perspectiva de género en los centros de día de adicciones y la cultura de la Responsabilidad Social Corporativa como herramienta para potenciar la integración sociolaboral de los colectivos en riesgo de exclusión social.

Aspectos como si es necesario sensibilizar al tejido empresarial informando sobre el tipo de colectivo que ofertamos como candidatos a un puesto de trabajo o si, por el contrario, se debe mantener el anonimato sobre la condición de “drogodependiente” del posible trabajador a toda costa como derecho ineludible de la persona fueron otros puntos importantes de debate, al igual que ocurre en otros foros donde se aborda la integración sociolaboral de colectivos en riesgo de exclusión. La importancia de los sistemas de apoyo sobre el posible éxito del proceso de integración sociolaboral de personas con historial adictivo fue otro tema que surgió en el debate así como posibles propuestas de actuación en base a la experiencia de los diferentes profesionales presentes en el grupo de discusión.

Cómo medir el éxito/fracaso de los procesos es un punto que necesita replantearse, como ya lo están haciendo en otros países que citan *hard outcomes* y *softoutcomes* para diferenciar el tipo de resultados que podemos obtener trabajando en integración de colectivos excluidos. Con esta diferenciación se pretende incidir en que todas las acciones que se desarrollan con estos colectivos tienen resultados positivos y mejoran su empleabilidad, aunque ello no implique en la mayoría de los casos en la consecución de un puesto de trabajo estable.

- **¿Qué opinan los usuarios?**

El cuestionario en el que los usuarios de los diferentes servicios de integración sociolaboral de los centros de día participantes en el estudio plasmaron sus opiniones recogía 30 ítems con 4 opciones de respuesta. Se complementaba con una pregunta final de carácter abierto en la que los usuarios podían reflejar cualquier dato que consideraran relevante en relación a su experiencia en el servicio de integración sociolaboral. En este apartado reflejaron, fundamentalmente, expresiones de agradecimiento hacia la intervención recibida y también en que medida se habían alcanzado las expecta-

tivas con las que ellos acudían a los diferentes servicios de integración sociolaboral.

A continuación se han volcado las opiniones obtenidas sobre cada afirmación en función del porcentaje de usuarios reflejado en cada opción de respuesta. Las expresiones que algunos usuarios reflejaron en la pregunta abierta no se han recogido explícitamente, pero se han citado algunas de las más representativas.

## **AFIRMACIÓN**

### **1/ SE HAN ADAPTADO A MIS NECESIDADES**

La práctica totalidad de los usuarios está de acuerdo o totalmente de acuerdo respecto a la adaptación de los servicios recibidos en materia de integración sociolaboral a sus necesidades concretas. En este sentido, como se reflejará más tarde al mostrar las opiniones de los profesionales, queda patente que es una prioridad de todos los recursos desarrollar intervenciones “a la carta”. Coincide plenamente esta idea con el enfoque individualizado desarrollado desde hace años en el tratamiento de adicciones y en todos los programas de empleo existentes en las diferentes comunidades.

Que el 91% de los usuarios de los servicios de integración sociolaboral de centros de día de adicciones participantes en el estudio opinen que se han adaptado a sus necesidades significa que todos los centros participantes se basan en el **concepto del itinerario individualizado de inserción** a la hora de diseñar sus intervenciones en materia sociolaboral.

Tener una base compartida, que parte del enfoque individualizado, por todos los centros participantes en el estudio garantiza una aproximación homogénea a la hora de abordar la integración sociolaboral de los usuarios de los centros de día en adicciones. Sin embargo, no hay que olvidar que, aparte de trabajar con el sujeto, hay que continuar tra-



bajando con el entorno, idea que hemos ido introduciendo desde el inicio del trabajo y que aparece como una de las conclusiones del mismo.

## **2/ LA INFORMACIÓN RECIBIDA ME HA SIDO DE GRAN UTILIDAD PARA BUSCAR EMPLEO**

Respecto a esta afirmación los usuarios manifiestan mayor diversidad de opiniones, estando de acuerdo en la utilidad de la información recibida un 49% de las personas participantes frente a un 30% que manifiesta su total convencimiento respecto a cómo la información proporcionada por los profesionales en las diferentes sesiones ha contribuido a realizar una búsqueda más eficaz de empleo.

Destacar el 18% de los usuarios que ha decidido no opinar respecto a esta afirmación, porcentaje que podría reflejar a aquellos usuarios que se hallan en fase prelaboral y que, por lo tanto, no se encuentran realizando una búsqueda activa de empleo. A estos usuarios no se les proporciona información sobre búsqueda hasta que no están preparados para ello. También puede reflejar los usuarios que habiendo recibido la información, no han hecho uso de ella a la hora de afrontar la búsqueda, por lo que no pueden opinar sobre su utilidad.

Las opiniones reflejadas refuerzan la idea de la diversidad de intervenciones desarrolladas por los diferentes centros participantes en el estudio. Las intervenciones se hacen en función de las necesidades individuales, no siendo el objetivo único la **búsqueda de empleo** sino la mejora de la **empleabilidad** a la hora de hablar de **integración socio-laboral**. Este va a ser el **concepto clave** a lo largo de todo el estudio, compartido por otros países que comienzan a preocuparse por cómo medir el éxito y la utilidad de las intervenciones realizadas con colectivos de exclusión social en materia de integración sociolaboral.

Los programas que suelen estar financiados con fondos públicos uieren resultados objetivos que, con frecuencia, suelen ser el número de empleos conseguidos. Pero la tasa de empleo y el tipo de empleo con-

seguido con colectivos de exclusión social suele ser baja porque se ha de desarrollar un trabajo previo que incida profundamente en consolidar actitudes básicas (p.e. puntualidad, absentismo, imagen,...) y conseguir el nivel de motivación adecuado para pasar a realizar una búsqueda activa de empleo. Las carencias formativas también son otro aspecto importante que se ha de abordar con anterioridad a plantear un objetivo de empleo realista a medio/largo plazo.

Por ello en todos los programas que trabajan la integración sociolaboral de colectivos de exclusión social se comienza a hablar de la mejora de la empleabilidad (employability) en lugar de empleo (employment) a la hora de plasmar los objetivos a conseguir. En este sentido se empieza a trabajar con escalas que puedan medir y reflejar el trabajo realizado con las personas para mejorar su empleabilidad al mejorar aspectos tan diversos como las redes de apoyo, vivienda, formación, ayudas económicas, relaciones familiares, ....

### **3/ LA INFORMACIÓN RECIBIDA ESTABA ACTUALIZADA**

El 82% de los participantes en el estudio opina que la información recibida como apoyo en su búsqueda de empleo estaba actualizada y reflejaba los servicios que los recursos locales podían ofertar en materia de integración sociolaboral.

Esta pregunta pretende medir en qué medida los servicios ofertados por los centros de día en adicciones están coordinados con los recursos de su entorno local más próximo para ofertar servicios complementarios a los usuarios en materia laboral (p.e. oferta formativa, bolsas de empleo, prestaciones sociales, oferta de guarderías,...). El porcentaje demuestra que los centros de día participantes en el estudio trabajan en red con el tejido local de recursos en materia de empleo, intentando siempre que el usuario emplee los recursos normalizados.

El 17% no contesta a esta afirmación, porcentaje que puede tener la misma lectura que en la pregunta anterior.

#### **4/ LAS EXPRESIONES DEL TÉCNICO ERAN COMPENSIBLES**

El 92,5 % de los usuarios participantes en el estudio están satisfechos con las explicaciones dadas por el técnico y opina que el lenguaje ha sido asequible y comprensible para ellos.

Este porcentaje refleja que los profesionales que realizan las intervenciones le dan un carácter eminentemente práctico, y que en la mayoría de los casos se trata de técnicos especializados en el área de las adicciones con una larga trayectoria en el sector. Conocen las carencias y características del colectivo con el que trabajan y adaptan los materiales empleados en las intervenciones y su propio lenguaje/explicaciones a las necesidades y capacidades de los diferentes usuarios, intentando en todo momento facilitar su comprensión del proceso de integración sociolaboral.

#### **5/ TENGO MÁS CLARO EN QUÉ PUEDO TRABAJAR**

El 85,5 % de los usuarios participantes en el estudio manifiesta que la intervención le ha servido para tener más claro en que puede trabajar tras las sesiones mantenidas con los profesionales de los respectivos centros.

Este porcentaje pone de manifiesto una de las principales áreas a abordar de cara a la integración sociolaboral de las personas con historial adictivo. En la mayoría de los casos no existe un objetivo profesional definido, o si existe suele no ser realista y no ajustarse a las capacidades y trayectoria profesional desarrollada por el usuario. En algunos casos también es necesario introducir la necesidad de desarrollar un objetivo profesional y trazar un plan de acción que nos acerque a su consecución, porque es frecuente que los usuarios vayan sobreviviendo con los diferentes empleos que van surgiendo sin plantearse desarrollar una experiencia laboral en un sector concreto. Cuando los usuarios son jóvenes suelen tener mayor facilidad para saltar de uno a otro empleo y

es comprensible que no tengan una trayectoria definida pero, conforme avanza la edad, uno de los valores de las personas para el mercado laboral es su experiencia profesional concreta.

Con los usuarios se trabaja en la mayoría de los centros la importancia de tener un objetivo laboral que guíe, en la medida de lo posible, la toma de decisiones a la hora de buscar un empleo.

El 12,5 % de los usuarios no opina respecto a esta afirmación, porcentaje que puede reflejar a aquellos que están trabajando el incremento de su empleabilidad pero, de momento, no están abordando el objetivo profesional a medio/largo plazo.

## **6/ ME SIENTO APOYADO SI TENGO DUDAS O CONFLICTOS EN EL PUESTO DE TRABAJO**

Esta afirmación profundiza en un aspecto fundamental a la hora de evaluar el grado de integración sociolaboral conseguido por una persona. El empleo solía ser el objetivo de la mayoría de los programas desarrollados en materia laboral para personas en riesgo de exclusión. Cuando el empleo se había conseguido con una persona pasábamos a centrar nuestros esfuerzos a conseguirlo con otra. En la mayoría de los casos se volvía a ver a la persona que trabaja si ésta quería o podía, porque los programas no exigían un seguimiento. En la actualidad esa concepción ha cambiado pues se ha comprobado que, dependiendo de la zona, puede haber más o menos dificultades para encontrar un empleo por parte de nuestros usuarios pero si no los apoyamos para mantenerlo puede haber abandonos, y por lo tanto no podemos hablar de integración sociolaboral con esa persona. El empleo implicaría la consecución de la primera fase, pero la segunda fase consistiría en mantenerlo.

Actualmente la mayoría de los programas de empleo ya exigen reflejar una fase de seguimiento y contemplan la existencia de un profesional para desarrollar esta fase (anteriormente el seguimiento, si existía, dependía exclusivamente de las posibilidades de la entidad). Nuestros

usuarios suelen requerir un apoyo igual o mayor en la fase de mantenimiento del empleo que en la de búsqueda, necesitan sentirse apoyados ante posibles conflictos en el entorno laboral (relaciones con compañeros, dudas sobre condiciones del contrato, problemas con superiores,...). Es importante seguir trabajando la tolerancia a la frustración, la toma de decisiones, la asunción de responsabilidades, las habilidades sociales, el manejo del dinero,...

También las empresas manifiestan su preocupación por tener un apoyo ante posibles conflictos una vez que el usuario esté trabajando. No quieren que la relación con la entidad cese una vez que se ha conseguido el empleo. Las empresas suelen mostrarse más proclives a la contratación de personas en tratamiento por adicciones si se les garantiza apoyo en el puesto de trabajo.

Siempre se ha de tener en cuenta en relación a este tema la opinión de cada usuario, si no quieren que se realicen labores de intermediación laboral en las que se informe de su condición de “exdrogodependiente”.

Respecto a esta afirmación el 79,5% de los usuarios ha manifestado sentirse apoyado en el puesto de trabajo, frente al 17,5 % de usuarios que no opinó al respecto y el 3% restante que afirmó no sentirse apoyado en el desempeño del empleo. Estos porcentajes reflejan que la mayoría de los centros proporcionan seguimiento y apoyo en el empleo. Nuevamente, el porcentaje de personas que no manifestó su opinión podría corresponderse con aquellos usuarios de los diferentes servicios de integración que no se encuentran en fase de búsqueda activa de empleo.

## **7/ SÉ COMO RESPONDER A PREGUNTAS CONFLICTIVAS EN UNA ENTREVISTA**

Un 74,5% de los usuarios cree poseer respuestas adecuadas para posibles preguntas conflictivas en el transcurso de una entrevista de selección. Por preguntas conflictivas se alude a aquellas que pueden refe-

Hirse a vacíos curriculares (tiempo en prisión, tiempo de consumo en activo, cambios frecuentes de empleo y lugar de residencia...), causas judiciales pendientes,...

Frente a este porcentaje un 20,5 % de los usuarios no manifiesta su opinión porque probablemente no haya experimentado la situación, es decir, que para los empleos a los que ha optado no ha tenido que someterse a una entrevista en profundidad o que, si lo ha hecho, no le han formulado preguntas conflictivas en la misma.

El 5% de los usuarios manifiesta no tener respuestas para este tipo de preguntas, por lo que se trata de personas que no han trabajado la situación de entrevista, quizá porque todavía no han iniciado la fase de búsqueda activa de empleo.

Adquirir la habilidad de responder a preguntas conflictivas en una entrevista de selección (como para una mujer puede ser el tema de los hijos) tiene más que ver con la capacidad de aguantar la presión que rodea a este tipo de situaciones que con el conocimiento de respuestas en si mismo. Por este motivo son muy necesarios los talleres de entrevista en los que los usuarios pueden simular la situación y aprender técnicas de relajación y habilidades que aumenten su sensación de control de la situación (contacto ocular, formulación de preguntas, conocimiento previo de la empresa...)

## **8/ SÉ DÓNDE BUSCAR RECURSOS FORMATIVOS SI DECIDO AMPLIAR MI FORMACIÓN**

El 89% de los usuarios manifiesta conocer los diferentes recursos formativos existentes

en su entorno más cercano en caso de necesitar o desear ampliar su formación.

Este porcentaje refleja que, en los diferentes centros que participan en el estudio, el área formativa es básica a la hora de abordar la integración sociolaboral de los usuarios. Con frecuencia, y teniendo en

cuenta el cambio de perfiles de los drogodependientes, nuestros usuarios presentan carencias formativas que les impiden acceder a puestos más especializados del mercado laboral y reduce su competitividad para acceder a puestos básicos, dado el incremento en el nivel formativo de la población general.

El 9% de los usuarios no manifiesta su opinión sobre el conocimiento de recursos formativos y el 2% afirma no saber cuales son las opciones formativas existentes en su entorno más próximo.

### **9/ CONOZCO LAS PARTES IMPORTANTES DE UN CONTRATO**

Respecto a esta afirmación, las opciones de respuesta se hallan más repartidas, pues un 76,5% de los usuarios afirma conocer las partes importantes de un contrato frente a un 17,5% de los usuarios que no manifiesta su opinión al respecto y un 6% de los usuarios que afirma desconocer las partes importantes de un contrato.

No se puede establecer una conclusión de las respuestas sobre si los servicios de integración sociolaboral ofertados por los centros participantes en el estudio ofertan o no el asesoramiento sobre contratación como un aspecto básico de sus intervenciones. El conocimiento sobre contratación puede existir en algunos usuarios como fruto de su trayectoria laboral, no siendo necesaria la intervención en este sentido. En algunos casos, cuando el usuario no va a iniciar una búsqueda activa, deja de ser una materia básica a abordar.

Añadir, sin embargo, que el desconocimiento sobre aspectos importantes en un contrato sigue siendo generalizado entre la población. Las sesiones dedicadas a clarificar estos puntos suelen ser consideradas interesantes por los usuarios cuando se hallan en fases próximas a la contratación o esta se acaba de producir. El asesoramiento a la contratación ha de servir para introducir, transversalmente, los derechos y los deberes de los trabajadores.

## **10/ VALORO LA IMPORTANCIA DE ASPECTOS COMO LA PUNTUALIDAD Y EL ABSENTISMO A LA HORA DE MANTENER UN PUESTO DE TRABAJO**

El 93,5% de los usuarios afirma valorar la importancia de aspectos como la puntualidad y el absentismo para mantener el empleo, asumiendo así la responsabilidad de la persona a la hora de desarrollar actitudes que contribuyan a mantener el puesto de trabajo.

Este elevado porcentaje refleja como el desarrollo y consolidación de este tipo de actitudes es un área de trabajo fundamental en todos los servicios de integración sociolaboral en adicciones participantes en el estudio.

Sólo el 2% de los usuarios manifiesta no considerar aspectos como la puntualidad y el absentismo, claves para el mantenimiento de un empleo. Este porcentaje podría reflejar a personas con un locus de control más externo, que sitúan la responsabilidad del mantenimiento del puesto de trabajo en factores externos a ellas.

## **11/ COMPRENDO LA IMPORTANCIA DE REALIZAR LA BÚSQUEDA DE EMPLEO DE UNA FORMA PLANIFICADA**

El 88% de los usuarios valora la importancia de la planificación a la hora de iniciar la búsqueda de empleo. Este porcentaje refleja que la mayoría de los servicios participantes en el estudio inciden en la importancia de trazarse objetivos a corto, medio y largo plazo a la hora de desarrollar cualquier actividad. Remarcando la importancia de la planificación a la hora de iniciar una búsqueda de empleo se refuerza la necesidad de trabajar por metas en otras áreas vitales (deshabitación, familia,..)

Es importante reconocer que el azar, las amistades y otros factores pueden haber influido en ocasiones anteriores en la consecución de un empleo pero que han de reforzar el proceso con acciones planificadas. Es importante también hacerles ser conscientes de que, aunque no se



lo hayan propuesto de forma explícita, han ido actuando por objetivos en ocasiones anteriores.

El 11% de los usuarios no ha manifestado su opinión respecto a la importancia de la planificación en la búsqueda y sólo el 1% ha negado la influencia que tiene actuar de forma planificada en la búsqueda y consecución de un empleo.

Estos porcentajes indican que la mayoría de los usuarios han interiorizado el valor de la planificación a la hora de conseguir cualquier meta vital.

## **12/ ME HE SENTIDO DISCRIMINADO EN ALGUNAS DE LAS ENTREVISTAS QUE HE REALIZADO**

Pese al presupuesto de partida, un 38% de los usuarios manifiestan no haber experimentado ningún tipo de discriminación en las entrevistas que han realizado. De este porcentaje podríamos extraer la conclusión de que los usuarios afrontan las entrevistas con un nivel óptimo de seguridad en sí mismos y de capacidad en sus competencias como trabajador, relegando a un segundo plano su episodio como consumidor.

También podríamos concluir, en caso de que las empresas conocieran la condición de ex drogodependientes de los posibles trabajadores, que existe un mayor nivel de sensibilización y se conciben las adicciones como un problema más generalizado y susceptible de desarrollo en toda la población, y no como asociado a un segmento estereotipado de personas.

En ambos casos es un aspecto positivo a destacar que la sensación de “no discriminación” entre los usuarios participantes en el estudio alcance un porcentaje tan elevado.

Frente a este porcentaje se sitúan el 39,5 % de los usuarios que manifiestan haberse sentido discriminados en situaciones e entrevista, y el 22,5% de los usuarios que no ha manifestado su opinión.

### **13/ CONOZCO LOS SERVICIOS QUE PUEDO DEMANDAR EN UNA OFICINA PÚBLICA DE EMPLEO**

El 75% de los usuarios manifiesta conocer los servicios ofertados por las oficinas públicas de empleo de las diferentes comunidades. El 18% de los usuarios no ha manifestado su opinión y el 7% de los usuarios firma no conocer los servicios ofertados a los demandantes por las oficinas públicas de empleo de su entorno.

Estos porcentajes coinciden con las tendencias en la población general, porque siguen existiendo segmentos de población que desconocen los servicios/programas ofertados por las oficinas públicas de empleo. Hay gente que está apuntada en las oficinas sin saber cómo acceder a programas formativos o de orientación, no toman parte activa en su proceso de inserción y continúan esperando a que les oferten trabajos hechos a medida desde los servicios públicos de empleo. Quizás el fallo resida en una insuficiente difusión por parte de los servicios públicos de empleo en relación a las actividades que desarrollan, en una falta de cercanía respecto al ciudadano.

Aunque también es necesario indicar que, con frecuencia, las personas desconocen igualmente sus obligaciones como demandantes de empleo/formación a los servicios públicos de empleo.

En cuanto a la realidad reflejada por los porcentajes de cara a los servicios de integración cuantificados en el estudio, citar un porcentaje de un 75% implica que los profesionales transmiten a los usuarios los servicios que pueden encontrar en los recursos normalizados de empleo con la intención de introducirlos en el circuito de recursos habitual de intermediarios del mercado laboral en el máximo de casos posibles.

### **14/ CONOZCO MIS OBLIGACIONES COMO DEMANDANTE DE EMPLEO**

Como se ha indicado en la afirmación anterior y, en base a los porcentajes reflejados, los profesionales de los diferentes servicios de integr

ción del estudio transmiten al usuario sus derechos y sus obligaciones como demandantes de empleo/formación a los servicios públicos de empleo. Clarificando las obligaciones se refuerza la actitud de asunción de responsabilidades y coherencia.

Los porcentajes en este caso son ligeramente superiores a los reflejados en la afirmación anterior, afirmando el 81% de los usuarios su conocimiento de las obligaciones como demandante de empleo. El 15,5% de los usuarios no ha manifestado su opinión y el 3,5% manifiesta su desconocimiento de las obligaciones que contraen como demandantes de empleo.

#### **15/ VALORO LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN PARA TENER MÁS PROBABILIDADES DE ÉXITO EN LA CONSECUCCIÓN DE UN EMPLEO**

El 95% de los usuarios son conscientes de la importancia de la imagen a la hora de optar a un puesto de trabajo. Respecto a las áreas de trabajo básicas en los servicios de integración de los centros de día participantes en el estudio este porcentaje refleja que las cuestiones de imagen (entendidas como hábitos básicos de higiene y cuidado corporal) son básicas en el trabajo con la mayoría de nuestros usuarios, teniendo en cuenta que muchos de ellos pueden haber perdido estos hábitos y que pueden estar haciendo uso de recursos de emergencia (albergues, casas ocupadas,...) que dificultan la adquisición y mantenimiento de pautas de higiene básicas.

La recuperación de los hábitos de higiene suele ser una de las áreas iniciales de trabajo, imprescindible para iniciar cualquier proceso de búsqueda de empleo.

#### **16/ ENCONTRAR TRABAJO DEPENDE EN GRAN PARTE DE MI ESFUERZO Y CONSTANCIA EN LA BÚSQUEDA**

El 93% de las personas participantes en el estudio son conscientes de en que medida ellos son los protagonistas de su proceso de integración

sociolaboral. La mayoría de los usuarios manifiesta haber interiorizado su responsabilidad en adoptar un cambio de estilo de vida y mantenerlo. Este elevado porcentaje refleja como todos los servicios otorgan una parte activa al usuario en la toma de decisiones y elaboración de su itinerario personalizado de inserción.

Gran parte de los usuarios de los servicios de los centros de día buscan que los profesionales les den las respuestas a sus necesidades, y los profesionales han de trabajar esa actitud desde el principio del proceso responsabilizándoles para que elaboren las respuestas más adecuadas para sus situación y desarrollen acciones encaminadas a conseguirlas. El elevado porcentaje reflejado muestra que ese punto de vista se está desarrollando por la práctica totalidad de los profesionales implicados en los servicios de integración de los diferentes centros participantes en el estudio.

## **17/ SÉ CÓMO BUSCAR EN PRENSA OFERTAS DE TRABAJO**

El 79% de los usuarios sabe manejar uno de los recursos básicos de búsqueda de empleo: la prensa especializada y general que recoge ofertas de empleo.

El trabajo con esta herramienta de búsqueda debe enseñar a distinguir el grado de fiabilidad de los diferentes anuncios y aprender a elaborar respuestas adecuadas por escrito cuando así lo requiera la oferta del puesto.

El porcentaje que afirma conocer la forma de buscar en prensa ofertas de empleo es elevado, teniendo en cuenta que no todos los sectores de empleo recurren a este cauce para captar candidatos y a veces los usuarios, dependiendo al sector al que se dirijan, no necesitan emplear este recurso. Esto demuestra que es uno de los cauces de búsqueda de empleo que se trabaja en los servicios de los diferentes centros participantes en el estudio, con el objetivo de dar a conocer a los usuarios el máximo posible de herramientas de búsqueda, independientemente de

que todos los usuarios lo empleen para buscar ofertas en su sector de actividad o no.

Sólo el 2% de los usuarios manifiesta no poder emplear el periódico como herramienta de búsqueda. Y el 19% de los usuarios no ha manifestado su opinión respecto a esta afirmación.

### **18/ SÉ CONTESTAR A UN ANUNCIO DE PERIÓDICO**

En esta afirmación los porcentajes son ligeramente inferiores a la anterior en cuanto al número de usuarios que manifiestan saber cómo contestar a una oferta de empleo encontrada en un periódico: el 71%.

Aumenta por el contrario el porcentaje de personas que manifiesta no saber cómo contestar a una oferta en prensa, el 4,5% de los usuarios, y el número de personas que no se manifiestan al respecto alcanzando el 24,5% de los usuarios.

La interpretación que se le podría dar a estos resultados está relacionada con el porcentaje de sujetos que, en su proceso de integración, todavía no han abordado los canales de búsqueda por encontrarse en etapas previas de trabajo.

### **19/ CONOZCO EL FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL**

En esta afirmación los porcentajes coinciden con los de la población general respecto al conocimiento de los diferentes intermediarios del mercado laboral, siendo las grandes desconocidas las empresas de trabajo temporal (ETT). Sobre este tipo de intermediarios existen gran cantidad de estereotipos negativos que favorecen su desconocimiento, pues no es poco frecuente la negativa de los usuarios a querer saber algo sobre ellas cuando se les plantean como posibles recursos de búsqueda de empleo.

El 65,5% de los usuarios afirma conocer como funcionan estas empresas, frente al 29% de usuarios que no manifiesta su opinión y el 5%

de usuarios que afirma desconocer el funcionamiento de dicho tipo de empresas.

Es necesario dar a los usuarios una información real sobre las ETT que destierre los prejuicios infundados y que les predisponga a emplearlas como un recurso adicional de búsqueda de similar importancia al resto. Respecto al tipo de empleos ofertados por las ETT cabe resaltar que son los disponibles en el mercado y los ofertados por las empresas, es decir, que la precariedad no va unida a la ETT, sino al tipo de empleo disponible de forma más frecuente (temporal p.e.)

## **20/ ME HAN EXPLICADO LOS DERECHOS Y LOS DEBERES DE LOS TRABAJADORES**

El 80,5% de los usuarios afirma haber recibido información sobre sus derechos y deberes como trabajadores, información relacionada con el área de asesoramiento a la contratación, área a la que aluden afirmaciones anteriores (véase p.e. la que hace referencia al conocimiento de las partes importantes de un contrato).

Esta área, dado el porcentaje reflejado y teniendo en cuenta que no todos los usuarios preguntados están realizando una búsqueda activa de empleo, parece estar siendo abordada por los servicios de integración como parte de la información general que toda persona debe poseer en tanto potencial trabajador. Es importante que esta información se difunda de forma genérica a toda persona que pase por el servicio de integración sociolaboral, dado que el desconocimiento de las personas sobre nuestros derechos y deberes como trabajadores suele ser generalizado.

El 16% de los usuarios no ha expresado su opinión respecto a esta afirmación y el 3,5% ha afirmado no haber recibido ninguna explicación sobre sus derechos y deberes, pudiéndose tratar de personas que se hallan en la fase inicial del proceso de integración y que no han llegado todavía a este punto.

## **21/ ME SIENTO SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA**

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos en general en los diferentes centros es bastante elevado, manifestando su satisfacción el 91,5% de los usuarios. El 7% no se ha manifestado y el 1,5% restante no ha quedado satisfecho con los servicios recibidos.

Las personas que no han manifestado su opinión pueden no haber recibido todavía suficientes servicios como para realizar una valoración general. Por su parte, los usuarios satisfechos con los servicios han reforzado su opinión con comentarios esporádicos en los espacios abiertos reservados a tal efecto en los cuestionarios que han cumplimentado para este estudio:

- *“ A mí personalmente me está yendo bien, ya que me está sirviendo de mucho, porque en este campo estaba bastante perdido y he aprendido, que es de lo que se trata”*
- *“Tengo confianza y me siento motivado gracias a la atención recibida y la comprensión que recibo”*
- *“Se me ha ayudado mucho. Conozco más recursos que antes”*
- *“Para mí ha sido un programa que se acerca a mis necesidades y me motiva para seguir abstinente...”*

## **22/ YO SOY EL RESPONSABLE DE TOMAR LAS DECISIONES QUE AFECTAN A MI BÚSQUEDA DE EMPLEO**

Esta afirmación vuelve a incidir en el protagonismo del sujeto dentro del proceso de integración sociolaboral. Pretende reflejar en qué grado los usuarios interiorizan y asumen su participación en el proceso y su responsabilidad sobre los resultados de la búsqueda. El 81,5% manifiesta haber asumido su responsabilidad en el proceso, frente al 15,5% de los usuarios que no ha manifestado su opinión y un 3% que no cree ser el

responsable a la hora de tomar decisiones que afecten a su búsqueda de empleo, ni de las consecuencias derivadas de esas decisiones.

El porcentaje de usuarios que han interiorizado su responsabilidad es suficientemente elevado como para afirmar que, a nivel general, los centros reflejados en el estudio han conseguido activar a los usuarios y convertirlos en los responsables de su proceso de integración sociolaboral.

### **23/ SÉ COMO EMPLEAR INTERNET PARA BUSCAR EMPLEO**

Esta afirmación pretende reflejar el grado de incorporación de las nuevas tecnologías a los procesos de integración sociolaboral ofertados por los diferentes servicios reflejados en el estudio. Con ello aludimos a aspectos como la introducción de la alfabetización informática a la hora de elaborar un currículum y una carta de presentación, el conocimiento de páginas especializadas en empleo y el espacio digital de los servicios públicos de empleo locales.

Respecto a esta área se confirman las suposiciones de partida que apuntan un menor dominio de esta herramienta por parte de los usuarios en comparación con otras herramientas para la búsqueda de empleo. En este sentido son el 52,5% afirma conocer el funcionamiento de internet como herramienta de búsqueda de empleo. El 24% de los usuarios no ha manifestado su opinión y el 23,5% muestra abiertamente no conocer el funcionamiento de internet como herramienta de búsqueda de empleo.

Estos resultados indican que es necesario reforzar la introducción de las nuevas tecnologías como herramienta básica para afrontar la búsqueda de empleo. Esta carencia puede potenciar el desarrollo de acciones formativas específicas para usuarios y profesionales con el fin de estandarizar los contenidos abordados en esta área en los diferentes centros pertenecientes a Asecedi.



## **24/ CONOZCO MEJOR MIS FORTALEZAS Y DEBILIDADES COMO TRABAJADOR**

El 85% de los usuarios manifiesta haber adquirido un mayor conocimiento de sus capacidades como trabajador tras haber recibido asesoramiento en los diferentes servicios de integración sociolaboral. Este elevado porcentaje refleja que, a nivel general, los servicios trabajan esta área como aspecto fundamental para establecer objetivos realistas en materia de empleo. Es necesario que el usuario sea capaz de reconocer sus posibilidades reales a la hora de fijarse metas para no frustrarse en el intento de conseguir metas inalcanzables. El 9,5 % de los usuarios no manifestó su opinión al respecto y el 5,5% de los usuarios afirmó no haber adquirido un mayor conocimiento de sus capacidades, aunque nuevamente puede tratarse de usuarios en las fases iniciales del proceso que no han llegado todavía a una etapa que les permita conocerse mejor como posibles trabajadores.

## **25/ ESTOY PREPARADO PARA VOLVER A TRABAJAR**

El 82,5% de los usuarios manifiesta sentirse preparado para volver a trabajar frente al 12,5% que no manifiesta su opinión y el 5% que afirma no sentirse preparado para reanudar su vida laboral.

El alto porcentaje de usuarios que afirma sentirse preparado para volver al mercado laboral confirma que las personas acceden a los servicios de integración dentro de los recursos cuando ya se ha consolidado en cierta medida el proceso de cambio en otros aspectos como la adaptación. La integración sociolaboral puede iniciarse paralelamente al proceso de deshabituación trabajando actitudes transversales como la asunción de responsabilidades y la adquisición de hábitos como la puntualidad y la higiene, pero no se puede iniciar un proceso de orientación y búsqueda de empleo hasta que el usuario no ha alcanzado determinados logros en su proceso de deshabituación. El momento ideal de inicio debe consensuarse con el resto del equipo, por lo que es importante

conocer el grado de integración percibido por el equipo profesional del servicio laboral dentro del proceso general de tratamiento. Este aspecto se sondea en este estudio con los cuestionarios realizados por los profesionales.

El área laboral puede percibirse como un aspecto complementario pero no necesario por el resto del equipo y la visión que se tenga condicionará el grado de coordinación alcanzado por las diferentes áreas dentro del recurso.

## **26/ LAS SESIONES HAN SIDO SUFICIENTES**

El 75% de los usuarios opinan que la duración de la intervención con los profesionales ha sido adecuada, frente a un 19% de usuarios que no manifiesta su opinión al respecto y un 6% de usuarios que considera inadecuado el número de sesiones recibidas en el servicio de integración sociolaboral.

Tres cuartas partes de los usuarios encuestados manifiestan estar satisfechos con la duración individual del proceso de integración, porcentaje que indica que la flexibilización de la intervención en función de las necesidades individuales está logrando cubrir las expectativas de los usuarios.

Siempre habrá personas insatisfechas porque existe cierta tendencia por parte de los usuarios a generar cierto grado de dependencia respecto a los diferentes profesionales que les sirven de apoyo en su proceso de deshabitación.

## **27/ ME GUSTARÍA SEGUIR RECIBIENDO APOYO CUANDO ENCUENTRE TRABAJO**

El 85,5% de los usuarios afirma querer seguir recibiendo apoyo cuando encuentre trabajo, porcentaje que confirma la importancia concedida al seguimiento en el mantenimiento del puesto de trabajo. Los usuarios se

pueden mostrar inseguros ante el hecho de afrontar nuevas relaciones sociales, estar sometidos a presión y ritmo de trabajo, etc.

El 8% de los usuarios no ha manifestado su opinión y el 6,5% restante considera no necesitar apoyo una vez encuentre trabajo, hecho que puede estar relacionado con la sensación de romper el contacto con el centro al que se vincula su período adictivo y, posiblemente, con cierto miedo a que el empresario y la entidad controlen su comportamiento y le prejuzguen por su condición de exadicto.

### **28/ ME SIENTO MÁS MOTIVADO PARA BUSCAR EMPLEO**

El 92,5% de los usuarios manifestó sentirse más motivado hacia la búsqueda de empleo tras haber realizado acciones de integración sociolaboral en los servicios ofertados por los servicios de los diferentes centros de día. El 5% de los usuarios no manifestó su opinión sobre esta afirmación y el 2,5% no percibía un aumento de su motivación por la búsqueda pese a haber realizado procesos de integración sociolaboral.

El elevado porcentaje de usuarios que manifestada el haber incrementado su motivación tras desarrollar itinerarios individualizados de inserción sociolaboral demuestran que estos han cumplido exitosamente uno de sus objetivos fundamentales, la activación del sujeto en su proceso autónomo de búsqueda de un puesto de trabajo

### **29/ CREO QUE TENGO MÁS POSIBILIDADES DE ENCONTRAR EMPLEO**

El 83% de los usuarios cree haber aumentado sus posibilidades de encontrar empleo tras haber realizado un proceso personalizado de integración sociolaboral, es decir, perciben que han incrementado su empleabilidad. Con esta sensación en un elevado porcentaje de los usuarios se confirma que las acciones desarrolladas por los servicios de integración sociolaboral de los centros de día en adicciones consiguen

uno de sus principales objetivos que es incrementar la empleabilidad de los usuarios a los que atiende.

El 14,5% de los usuarios no ha manifestado su opinión al respecto y el 2,5% considera que realizar un proceso individualizado de integración sociolaboral no ha incrementado sus posibilidades de encontrar empleo.

### **30/ HE SENTIDO QUE MIS OPINIONES ERAN TENIDAS EN CUENTA DESDE LA PRIMERA SESIÓN**

El 78% de los usuarios considera que, desde el inicio del proceso, él ha sido el protagonista del mismo, siendo quien ha tomado las principales decisiones y asumido la responsabilidad que implican sus elecciones. Este es uno de los principios básicos de los itinerarios individualizados de inserción y de todos los enfoques en orientación laboral, el usuario se sitúa en el centro del proceso y el profesional ha de fomentarlo desde el primer contacto que tiene lugar entre ambos. Desde el inicio se recuerda al usuario que el profesional es un punto de apoyo en el proceso de integración, pero que es él mismo el que realiza las gestiones propias de la búsqueda y ha de ser autónomo una vez que posea las herramientas necesarias.

El 18% de los usuarios no manifestó su opinión al respecto y el 2% no creía que sus opiniones hubiesen sido la base del proceso desde su inicio.

Al finalizar las preguntas cerradas se incluía un espacio en blanco en el cuestionario para que los usuarios pudiesen reflejar cualquier aspecto que quisiesen destacar en relación a los servicios recibidos en materia de integración sociolaboral, tanto positivos como negativos. Decir que no han sido numerosas las aportaciones realizadas (alrededor de un 7% de los usuarios manifestaron alguna opinión/destacaron algún aspecto) y que todas las reflejadas han sido positivas. (Ver ejemplos citados en afirmación nº 21)

- **¿Qué opinan los profesionales?**

El cuestionario planteado a los profesionales contaba con 20 afirmaciones sobre las que se podía manifestar el grado de acuerdo o desacuerdo con 5 alternativas de respuesta (nada de acuerdo/en desacuerdo/no sabe-no contesta/de acuerdo/totalmente de acuerdo). También se incluían 2 preguntas abiertas en las que se invitaba a los profesionales a destacar algún aspecto que consideraran relevante (positivo/negativo) de los servicios de integración sociolaboral en centros de día de adicciones, y se les pedía que indicaran los 3 aspectos más importantes que, en función de su experiencia profesional, consideraban más relevantes a la hora de diseñar un itinerario individualizado de inserción con una persona en tratamiento por adicciones. Las preguntas abiertas se han volcado como aparecían en los cuestionarios originales, aunque se ha incluido una interpretación cualitativa de las mismas que pretende reflejar las ideas más destacables y apuntar posibles conclusiones en base a las mismas.

#### **AFIRMACIONES:**

##### **1/ OFERTAR SERVICIOS DE INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL ES TOTALMENTE NECESARIO EN UN CENTRO DE DÍA DE ADICCIONES**

El 70% de los profesionales manifestaron estar totalmente de acuerdo en la necesidad de ofertar servicios de integración laboral como parte de la intervención integral ofertada en un centro de día de adicciones. El 26% de los profesionales también manifestaron estar de acuerdo sobre la necesidad de ofertar servicios de integración sociolaboral en un centro de día de adicciones. Sólo el 2% de los profesionales consideraron que los servicios de integración sociolaboral no eran una necesidad prioritaria en recursos para adicciones como los centros de día. El 2% de los profesionales restantes no manifestaron su opinión al respecto.

## **2/ EL SERVICIO MÁS IMPORTANTE ES LA GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO**

Respecto a esta afirmación las opiniones de los profesionales estaban muy divididas, manifestando un 33% de los profesionales estar de acuerdo sobre la importancia de la gestión de ofertas de empleo a la hora de ofertar servicios de integración sociolaboral. Sólo el 3% de los profesionales afirmaron que consideraban, sin lugar a dudas, el servicio de gestión de ofertas de empleo como el más importante dentro de los posibles servicios a ofertar en el área de integración sociolaboral.

Sin embargo, el otro 33% de los profesionales no están de acuerdo en que la gestión de ofertas deba ser lo prioritario o a lo que se le conceda mayor importancia a la hora de ofertar servicios de integración sociolaboral para personas en tratamiento por adicciones.

El 23% de los profesionales no manifestaron su opinión sobre esta afirmación, y el 8% restante no estaban de acuerdo en considerar la gestión de ofertas de empleo como el servicio más importante dentro del área de integración sociolaboral.

## **3/ ES NECESARIO DEDICAR TIEMPO A CREAR Y MANTENER RELACIONES CON EMPRESAS QUE PUEDAN OFERTAR PUESTOS DE TRABAJO**

El 92% de los profesionales estaban de acuerdo y/o totalmente de acuerdo en la necesidad de crear y consolidar una red de relaciones estable con el tejido empresarial local con el objetivo de poder recibir ofertas de empleo para los usuarios de nuestros servicios de integración sociolaboral. El 6% de los profesionales no manifestó su opinión sobre esta afirmación, mientras que el 2% de los profesionales no consideraba necesario dedicar tiempo a la creación de contactos con empresas que tuvieran capacidad potencial de ofertar puestos de trabajo para los usuarios de los servicios de integración sociolaboral.

#### **4/ ES NECESARIO INTRODUCIR CRITERIOS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL**

El 92 % de los profesionales consideran totalmente necesario introducir sistemas de calidad que permitan evaluar la satisfacción de nuestros usuarios y la eficacia y eficiencia de las acciones desarrolladas. El 6% de los profesionales no manifestó su opinión sobre esta afirmación y el 2% no consideraba como algo necesario la introducción de criterios de calidad en los servicios de integración sociolaboral.

#### **5/ LAS PERSONAS QUE ACUDEN A NUESTROS CENTROS PUEDEN CUBRIR SUS NECESIDADES EN EL ÁMBITO LABORAL CON EL RESTO DE RECURSOS DE EMPLEO EXISTENTES**

Sólo el 12% de los profesionales consideran que la red normalizada de servicios de empleo puede cubrir la totalidad de las necesidades planteadas por los usuarios de nuestros servicios específicos de integración sociolaboral. El 29% de los profesionales opinan que la red local de recursos normalizados de empleo pueden satisfacer las necesidades específicas de personas en tratamiento por adicciones en relación al área laboral.

El 18% de los profesionales no manifestaron su opinión sobre esta afirmación y el 38% de los profesionales no creen que las necesidades planteadas por los usuarios de nuestros servicios de integración sociolaboral puedan ser satisfechas por servicios normalizados de empleo.

El 3% de los profesionales manifestaron un total desacuerdo sobre la capacidad de los recursos normalizados de empleo para cubrir necesidades específicas presentes en el colectivo de personas con 'problemas' de adicción.

#### **6/ EL ENFOQUE DE GÉNERO SE HA INCORPORADO A LOS RECURSOS DE EMPLEO OFERTADOS POR LOS CENTROS DE DÍA**

En esta afirmación las opiniones están muy repartidas sin poder hablar de una tendencia clara de respuesta, quizá porque sobre la incorporación del

enfoque de género al fenómeno de las adicciones no existe una postura definida sino diversidad de opiniones hasta el momento.

Una clara manifestación de esa ausencia de posición sobre el género y las drogodependencias es el alto porcentaje de profesionales que no manifestaron su opinión sobre esta afirmación (el 36%). Mientras el 43 % de los profesionales considera que la perspectiva de género está presente en los servicios de integración sociolaboral de los centros de día en adicciones, el 21% de los profesionales piensa que en cuestiones relacionadas con el empleo de personas en tratamiento por adicciones no se abordan aspectos/problemas específicos derivados de la construcción social del género. No se están desarrollando intervenciones específicas para aspectos como la vivencia diferencial de la maternidad en mujeres/hombres.

## **7/ LA CULTURA DE LA RSE PUEDE CONTRIBUIR A LOS OBJETIVOS DE INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL DE LOS CENTROS DE DÍA**

El 71% de los profesionales consideran que la cultura de la RSE puede ser una herramienta para aumentar las posibilidades de integración sociolaboral de los colectivos en riesgo de exclusión social como son las personas en tratamiento por adicciones.

El elevado porcentaje de profesionales (el 27%) que no manifestaron su opinión sobre esta afirmación podría inducir a pensar que, dada la relativa novedad del fenómeno de la RSE, no sea un área muy conocida por los profesionales, así como sus posibles implicaciones de cara a la integración de colectivos en riesgo de exclusión social como los que atendemos en los centros de día de adicciones. Sólo el 2% de los profesionales no consideraron la RSE como posible herramienta que pueda ayudar a conseguir su integración sociolaboral.

## **8/ CADA PROCESO DE INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL SE HA DE SOMETER AL CONSENSO DE TODOS LOS PROFESIONALES DEL CENTRO DE DÍA**

El 76% de los profesionales consideran que los itinerarios individualizados de inserción han de diseñarse conjuntamente por todos los miembros del



equipo multidisciplinar que integran los recursos de centro de día. El 12% de los profesionales se abstuvieron de manifestar su opinión sobre esta afirmación y otro 12% de los profesionales no consideran que haya que alcanzar un consenso entre todos los profesionales para pautar los objetivos a corto-medio-largo plazo con cada uno de los usuarios de los servicios de integración sociolaboral. Este último grupo manifiesta una visión más independiente del área de integración sociolaboral en relación al resto de servicios ofertados a los usuarios de los recursos de centro de día.

### **9/ CONOZCO LAS PRINCIPALES ÁREAS DE INTERVENCIÓN EN UN PROCESO DE INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL**

El 69% de los profesionales que trabajan en los centros de día creen conocer las principales áreas sobre las que se desarrolla una intervención a la hora de diseñar un itinerario individualizado de inserción. El 21% de los profesionales no manifestaron su opinión al respecto y el 11% manifestaron abiertamente su desconocimiento de las áreas que se abordan a la hora de trazar una intervención en el área sociolaboral con los usuarios de los centros de día en adicciones.

### **10/ EL APOYO EN EL MANTENIMIENTO DE TRABAJO ES MÁS IMPORTANTE QUE LA AYUDA EN LA BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO**

Más de la mitad de los profesionales (56%) consideran que hay que priorizar el desarrollo de acciones de seguimiento en el puesto de trabajo con el objetivo de apoyar al usuario/empresa para conseguir el mantenimiento del empleo. Dependiendo de la realidad del mercado laboral local puede ser relativamente fácil para los usuarios conseguir un trabajo (si no entramos a analizar la precariedad de los mismos), pero no deberíamos considerar que esa persona se ha integrado sociolaboralmente por el hecho de tener un empleo si no es capaz de mantenerlo en el tiempo y obtener satisfacciones en su desempeño más allá de la retribución económica. Para intentar conseguirlo es necesario apoyar al usuario ante posibles conflictos que puedan

surgir en el entorno laboral (p.e. relaciones de autoridad y/o con iguales) para evitar el abandono laboral.

El 29% de los profesionales no manifestaron su opinión sobre esta afirmación, siendo este un porcentaje elevado que puede indicar la inexistencia de suficiente experiencia en acciones de acompañamiento laboral y seguimiento en el puesto de trabajo por parte de los profesionales que impidan manifestar una opinión sobre la importancia de las mismas.

Por el contrario, el 15% de los profesionales manifestaron considerar más importante la consecución de un empleo para los usuarios de los servicios de integración sociolaboral en adicciones que trabajar en el posterior mantenimiento del mismo.

## **11/ HAY PERSONAS QUE NO PUEDEN VOLVER AL MERCADO LABORAL ORDINARIO**

El 75% de los profesionales consideran que hay casos en los que el objetivo del proceso de integración sociolaboral no puede ser su retorno al mercado laboral ordinario. Todos los profesionales de centros de día en adicciones conocen usuarios con un nivel muy bajo de empleabilidad, casos de exclusión complejos en los que resulta insuficiente la intervención profesional del recurso para potenciar cambios de estilo de vida a diferentes niveles, pudiendo ser uno de ellos el área del empleo (se está haciendo referencia a casos con un nivel alto de institucionalización y/o dependencia de recursos sociales; casos en los que el estado de salud está muy deteriorado; casos en los que el entorno relacional que los rodea continua siendo marginal,...).

Un 12% de los profesionales no manifestaron su opinión al respecto y un 13% consideran que todas las personas pueden volver al mercado laboral ordinario, focalizando aquí el problema en la necesidad de cambio de un mercado laboral cada vez más excluyente.

Esta afirmación incide sobre un tema planteado desde el inicio del estudio y motivo de debate en todos los foros sobre integración social y laboral de colectivos excluidos. Hablamos de dónde situar la responsabilidad sobre

los procesos de exclusión social, sobre la persona que los padece o sobre la sociedad que los genera. Evidentemente la responsabilidad es compartida en tanto las personas vivimos en sociedad y es necesario aceptar unas normas para pertenecer a ella, pero también es cierto que la sociedad actual cada vez genera más exclusión por ser una sociedad con valores individualistas, criterios económicos para adquirir el derecho de participación social, competitividad, etc. Esto debería obligar a las organizaciones que trabajan con colectivos de exclusión a no incidir excesivamente en cambiar a la persona y dedicar una parte importante de sus esfuerzos a intentar cambiar a la sociedad (acciones de sensibilización, prevención,...). Han ido surgiendo soluciones intermedias, propiciadas en gran medida por las organizaciones del Tercer Sector, como son la creación de fórmulas de trabajo protegidas para las personas que no pueden insertarse directamente en el mercado laboral ordinario. En este sentido se pretenden crear empresas que surjan con una conciencia de responsabilidad social como base en tanto que se sigue trabajando en el proceso ideal, que es conseguir que las empresas ordinarias adquieran esa corresponsabilidad como agentes de integración social mediante el empleo.

Recordar finalmente que, lejos del debate anterior, hay que tener presente siempre que el objetivo final a la hora de iniciar un itinerario individualizado de inserción no puede ser siempre el empleo o, al menos, el empleo ordinario tal y como se entiende actualmente.

## **12/ ES NECESARIO MANTENER UNA BUENA COORDINACIÓN CON RECURSOS DE TRABAJO PROTEGIDO PARA INSERTAR A PERSONAS CON ESPECIALES DIFICULTADES**

Esta afirmación está relacionada con la anterior en la medida en que sondea la necesidad percibida de los profesionales de hacer uso de recursos específicos de empleo cuando están interviniendo con casos de especial dificultad por su baja empleabilidad. En este caso se parte de la suposición de que son necesarios los recursos especiales de empleo para trabajar con

mayor probabilidad de éxito en determinados procesos de integración sociolaboral.

Al respecto, la práctica totalidad de los profesionales (96%) han coincidido en opinar que es necesario trabajar con los recursos de trabajo protegido a nivel local para dar oportunidades de empleo real a personas con especiales dificultades para acceder al mercado laboral.

El 2% de los profesionales no han manifestado su opinión y el otro 2% restante manifestaron su desacuerdo con la afirmación.

### **13/ ES IMPORTANTE VISITAR A LAS EMPRESAS Y EXPLICARLES NUESTROS PROYECTOS PARA QUE COLABOREN EN LA INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL**

Respecto a esta afirmación, el 92% de los profesionales ha coincidido en señalar la importancia de acercar las entidades del Tercer Sector al tejido empresarial. El desconocimiento por parte de las empresas de las acciones y programas de interés social que desarrollamos puede generar un distanciamiento de ambos ámbitos perjudicial para la consecución de nuestros objetivos de integración sociolaboral, dado que las empresas son los agentes con capacidad de ofertar puestos de trabajo. Es necesario realizar campañas de sensibilización con las empresas de nuestro entorno más próximo para intentar crear relaciones de confianza en base a las que las empresas acudan a las entidades a la hora de necesitar mano de obra.

La incipiente cultura de la Responsabilidad Social Empresarial puede ser una vía de acercamiento del sector empresarial a las organizaciones civiles, en tanto las empresas buscan en su entorno próximo fines sociales a los que contribuir y las entidades pueden ser una forma de canalizar su implicación.

El 6% de los profesionales no manifestaron su opinión y el 2% manifestó su desacuerdo respecto a esta afirmación.

#### **14/ NO HAY QUE EXPLICAR CON QUE COLECTIVOS SE TRABAJA A LOS POSIBLES EMPLEADORES**

Esta afirmación incide en otro de los puntos que genera debate habitualmente respecto a la integración de colectivos en riesgo, es decir, si se debe recurrir a la condición de exclusión social de las personas que pretendemos integrar para sensibilizar a los posibles empleadores o no. Un sector profesional considera que, realizar acciones de difusión en base a su criterio de exclusión (p.e. adicción) contribuye a aumentar su estigmatización, mientras que otro sector considera que si pretendemos trabajar en el cambio de la sociedad hay que presuponer que si habrá personas/empresas dispuestas a integrar a estas personas. Evidentemente, cuando el grado de normalización de la persona que ha experimentado una adicción no implica que requiera acciones de apoyo a nivel de intermediación laboral, esa persona será aconsejada por los profesionales para no dar información sobre su episodio adictivo a la hora de buscar un empleo. Pero existen casos en que, por diversos factores (p.e. deterioro físico evidente), las personas que acuden a nuestros servicios van a necesitar más apoyo en el proceso de búsqueda de empleo, y esto incluye normalmente realizar labores de intermediación con las que se pretende salvar posibles obstáculos en el proceso de selección para el puesto de trabajo, y para ello se apela a la sensibilidad de la empresa sobre la necesidad de contribuir a la integración laboral de determinados colectivos. Se les pide directamente que prioricen dar una oportunidad de empleo en riesgo de exclusión frente a otra que no lo padece, y para ello se da información sobre la condición que genera la exclusión. El fin aquí no es estigmatizar sino aumentar las posibilidades de integración, y siempre se parte de la existencia de un consentimiento por parte del usuario antes de facilitar cualquier tipo de información al posible empleador.

En esta afirmación el 21% de los profesionales opinaban que el criterio debe ser ocultar la condición de exclusión de nuestros usuarios a los empleadores potenciales. Por el contrario, el 50% de los profesionales consideraban que hay que sensibilizar e intermediar siempre que sea necesario en

base a la condición de exclusión de los usuarios, pues en esos casos el criterio será posibilitar su integración y no se estará generando una mayor estigmatización.

Es destacable el elevado porcentaje de profesionales que se abstuvieron de manifestar una opinión al respecto, hecho comprensible dada la conflictividad de la afirmación y que no es un tema con el que realizar un posicionamiento claro, dado que dependerá de cada caso concreto y de valorar los prejuicios y los beneficios que generaremos.

### **15/ LA MAYORÍA DE NUESTROS USUARIOS SÓLO PUEDEN ACCEDER A PUESTOS DE ESCASA CUALIFICACIÓN**

Sólo el 38% de los profesionales manifiesta estar de acuerdo con esta afirmación, dato que refleja la realidad de una de las características de este colectivo que, actualmente, es su heterogeneidad. Todos los profesionales saben que los usuarios que acuden a un centro de día en adicciones no responden al estereotipo que la población general tiene de las personas con adicciones. Existen personas muy cualificadas que han experimentado un episodio adictivo y que, una vez superado, retoman trabajos cualificados similares a los que habían desempeñado con anterioridad.

En concordancia con esta realidad experimentada diariamente en los recursos de centro de día, un 46% de los profesionales han manifestado su desacuerdo con la afirmación. Un 16% de los profesionales no manifestó su opinión al respecto.

### **16/ EL SEGUIMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO DEBE INTENTAR IMPLICAR A LA EMPRESA**

El 81% de los profesionales opinan que es importante intentar implicar a la empresa en el seguimiento, porque nos permite contrastar la visión de la empresa y la del usuario sobre el desempeño en el puesto de trabajo y nos permite apoyar también a la empresa ante posibles conflictos que pudieran surgir.

Aquí volvemos a incidir en un tema citado anteriormente, el de no proporcionar información al empleador sobre la condición de exconsumidor del empleado. Decir que sobre esto no existe una postura correcta o incorrecta, todo dependerá de lo que sea más beneficioso en cada caso concreto.

El 13% de los profesionales se abstuvieron de manifestar su opinión sobre esta afirmación, y el 6% manifestaron no considerar necesaria la implicación de la empresa en el seguimiento realizado en el puesto de trabajo.

### **17/ ES IMPORTANTE QUE LA ENTIDAD SE COMPROMETA CON LA EMPRESA EN ASESORARLA DURANTE LA ADAPTACIÓN DEL TRABAJADOR AL PUESTO DE TRABAJO**

Esta afirmación se basa en que la empresa conoce la condición de exconsumidor del empleado, e implica que la entidad ofrece asesoramiento en el caso de que la empresa pueda plantear alguna duda o necesidad de información durante el proceso de adaptación del empleado al puesto.

Las empresas suelen mostrar más inseguridad sobre sus posibilidades de reacción ante posibles conflictos en el puesto de trabajo que ante el hecho de contratar a una persona que presenta antecedentes en el consumo de drogas u otra adicción. Lo que suele demandar la empresa a la entidad que ha realizado la intermediación para la contratación de la persona es la existencia de asesoramiento y apoyo durante el tiempo de contrato en caso de que surja algún conflicto.

Ante esta situación siempre se plantea la duda de si la empresa empleará la información para apoyar al candidato o la convertirá en abuso de poder y ejercerá acciones de control sobre el empleado, nuevamente aquí sólo existe la posibilidad de valorar cada caso concreto y no partir de prejuicios sobre los empleadores.

El 90% de los profesionales no manifiesta dudas en la cuestión planteada y apoya la necesidad de asesoramiento a la empresa para facilitar el acoplamiento de la persona al puesto y de la empresa al nuevo trabajador.

El 8% de los profesionales no manifestó su opinión sobre esta afirmación y el 2% de los profesionales no consideraron importante prestar apoyo a la empresa durante el período de adaptación del empleado al puesto de trabajo.

### **18/ ES IMPORTANTE INCIDIR EN LAS ESTRATEGIAS QUE HA DE DESARROLLAR EL USUARIO PARA MANEJAR POSIBLES CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL**

Esta afirmación continúa profundizando en un tema mencionado con anterioridad, la necesidad de dotar de una atención prioritaria al mantenimiento del empleo en lugar de dar una importancia exclusiva a la consecución del empleo.

Dependiendo de las oportunidades y situación del mercado laboral local será más o menos complicado para los usuarios encontrar un puesto de trabajo, pero si no existe la capacidad de mantenerlo por inexistencia de habilidades y estrategias para manejar conflictos que puedan surgir en el entorno laboral, no podemos hablar de que se haya conseguido integrar sociolaboralmente a ese usuario. La integración no acaba con la consecución del empleo, y nuestros usuarios suelen fallar en el mantenimiento del empleo porque no trabajan con objetivos a medio plazo como desarrollar una trayectoria laboral. Por eso cobra especial relevancia el trabajo con los usuarios para que adquieran capacidad de tolerancia ante la frustración, habilidades sociales para manejarse a nivel de iguales y con relaciones de autoridad, capacidad de manejar la resolución de conflictos,...

El 94% de los profesionales coincide en otorgar una elevada importancia a las acciones dirigidas a proporcionar a los usuarios habilidades valiosas para el mantenimiento del empleo. El 6% de los profesionales no manifestaron su opinión respecto a esta afirmación, pero no hubo nadie que mostrara su desacuerdo.



## **19/ NO TENEMOS RECURSOS PARA APOYAR A LAS MUJERES EN SU VUELTA AL MERCADO LABORAL (P.E. CONVENIOS CON GUARDERÍAS)**

Este tema se aborda en profundidad en el apartado dedicado a la incorporación de la perspectiva de género en el tratamiento de las adicciones y, en concreto, en las intervenciones dirigidas a conseguir la integración sociolaboral.

Citar que el 66% de los profesionales estuvieron de acuerdo en considerar que no se poseen suficientes recursos específicos para apoyar a las mujeres en su proceso de integración sociolaboral. Un porcentaje elevado de profesionales (27%) no manifestó su opinión sobre la afirmación, quizá por la representatividad mínima de mujeres en tratamiento por adicciones en los servicios de integración sociolaboral, hecho que implica no poseer experiencia suficiente en la problemática asociada a la integración de mujeres como para manifestar una opinión al respecto.

El 7% de los profesionales consideraron poseer suficientes recursos específicos para potenciar la integración sociolaboral de mujeres con “problemas” de adicción, hecho que podría explicarse por las diferencias locales del abordaje de esta situación (p.e. en Andalucía pueden existir convenios de la entidad con guarderías públicas)

## **20/ ES NECESARIO IMPLICAR A LAS FAMILIAS/REDES DE APOYO DE LOS USUARIOS PARA TENER MÁS POSIBILIDADES DE ÉXITO EN SU INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL**

Esta cuestión se ha abordado en otras publicaciones de Asecedi que inciden el papel de la familia como elemento de soporte durante el proceso terapéutico. Aquí nos referimos concretamente al apoyo que la familia puede prestar durante el proceso de integración sociolaboral de la persona, porque, como en el resto de la intervención terapéutica, la familia puede facilitar u obstaculizar el proceso. Entendiendo la familia en sentido amplio (pareja, conocidos, alguien relevante para el usuario) se puede afirmar que

la actitud que esta adopte ante la búsqueda de empleo del usuario va a condicionar el proceso (proteccionismo, desconfianza, miedo...) disminuyendo o incrementando las probabilidades de éxito/fracaso en el mismo.

El 94% de los profesionales confirmaron la importancia de contar con el apoyo de la familia durante el proceso de búsqueda de empleo, y sólo el 3% no compartieron la importancia otorgada a la familia como elemento de soporte también para el proceso de integración sociolaboral. El 3% restante de profesionales no manifestaron una opinión al respecto.

**21/ A CONTINUACIÓN TIENES UN ESPACIO EN BLANCO PARA QUE INDIQUES CUALQUIER ASPECTO QUE QUIERAS DESTACAR, TANTO POSITIVO COMO NEGATIVO, EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS QUE DEBE OFRECER EL ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL DE LOS CENTROS DE DÍA DE TRATAMIENTO PARA ADICCIONES.**

- Reciben pocas ayudas de la administración; dependen mucho de esfuerzo personal y motivación de sus trabajadores; hay que fomentar las ofertas formativas.
- Los centros que ofrezcan un servicio de integración sociolaboral deben tener un personal cualificado con la materia a impartir, se deben ofertar cursos de reciclaje donde el profesional pueda estar al día en inserción sociolaboral. El punto negativo son los escasos centros para la integración sociolaboral existentes para este colectivo en riesgo de exclusión social, siendo un área importantísima en su total recuperación. Sería necesario más que se encargaran de esta área.
- Teniendo en cuenta la importancia del trabajo en cualquier proyecto vital, es imprescindible ofrecer un servicio en materia de asesoramiento laboral para aquellos que lo necesiten. Deberían desarrollar profesionales cualificados que apoyaran en la búsqueda y el mantenimiento del empleo contemplando para cada usuario las particularidades de la adicción, su situación personal/física/jurídica, y el mantenimiento de la abstinencia.

- Positivo: acabar el proceso de integración de la persona, acercar las NTIC a la búsqueda de empleo, fomentar la autonomía del usuario. Negativo: duplicidad de acciones con servicios normalizados del entorno más especializados en la materia.
- Acercar el usuario a las empresas normalizadas sería lo más positivo.
- Derivación a otros recursos normalizados siempre que sea posible.
- Todo centro de día debe contar entre sus objetivos del área laboral que la formación ofertada potencie la incorporación laboral de los usuarios.
- Lo importante siempre es el paciente y no las necesidades del profesional.
- Informar del proceso que se va a realizar; valorar y reconocer capacidades (reforzando); apoyar, acompañar, mejorar habilidades y formación; hacer comprender el proceso que puede ser lento y con muchos cambios.
- Asesoramiento, currículum, orientación; servicio personalizado; manejar ofertas normalizadas; gestionar ofertas de servicios sociales/minusvalía; gestionar ayudas económicas/vivienda; integración en servicios de la comunidad.
- Dificultades para encontrar empresas que pudieran colaborar con este colectivo. Sigue estando mal visto el tema de las drogodependencias.
- Perspectiva de género; coordinación con empresas; apoyo para mantenimiento del trabajo; derechos y deberes del trabajador.
- El usuario debe mejorar sus expectativas laborales, porque la consecución de un empleo atractivo es fundamental para conseguir la inserción social del usuario.
- Escasez de recursos de apoyo al empleo, más agudizados en población femenina. Pisos de inserción mixtos para mujeres apenas existen, y también hay escasez de plazas en guarderías públicas

- Se tiene poco en cuenta que hay usuarios con pocas posibilidades de incorporarse al mercado laboral ordinario, y se cuenta con pocos recursos para ellos.
- Necesario contacto con empresas para explicar características de diferentes colectivos (sensibilización); falta de recursos para apoyar a las mujeres, más si tienen cargas familiares.
- Mayor apoyo de centros asistenciales (Cáritas, servicios sociales,...) para pacientes con desestructuración social aguda y en situación de exclusión, permitiendo abordar con mayor garantía su integración sociolaboral.
- Trato directo con empresas para profundizar en la necesidad de inserción/reinserción y los beneficios que ello conlleva.
- Existencia de recursos institucionales en integración laboral que conozcan las características del colectivo y que se coordinen con los recursos especializados de atención a las adicciones.
- Empleo de recursos normalizados siempre que sea posible. En el seguimiento se ha de considerar la opinión de la persona y la sensibilidad de la empresa.
- Importante la formación continua para los profesionales.
- Sensibilización empresarial sobre las dificultades de personas con problemas de adicción a la hora de volver al mercado laboral.
- Falta desarrolla la cultura RSC y el enfoque de género.

Respecto a los aspectos, tanto positivos como negativos, que los diferentes profesionales de los centros de día consideran relevantes en los servicios de integración sociolaboral son los siguientes:

- Consideran que estos servicios son una parte básica del tratamiento general.
- Expresan la necesidad de que los profesionales de estos servicios cuenten con una formación especializada.

- Coinciden en manifestar que el enfoque desde estos servicios a la hora de desarrollar los diferentes procesos de integración ha de ser individualizado.
- Llamam la atención sobre la necesidad de evaluar en qué medida nuestros servicios pueden generar duplicidad con otros recursos de empleo.
- En relación a la anterior coinciden en la prioridad de derivar a los usuarios de los servicios de integración, en todos los casos posibles, a la red normalizada de recursos de empleo local.
- Reconocen la importancia que, dentro de los servicios, cobra el área de intermediación laboral como enlace entre los usuarios y el sector empresarial.
- Llamam la atención, en relación al punto anterior, sobre la necesidad de seguir desarrollando campañas de sensibilización sobre el tejido empresarial con el fin de facilitar el acercamiento de usuarios y empresas.
- Destacan la importancia de las acciones destinadas, dentro del servicio, al mantenimiento del empleo a la hora de asegurar un plena integración del usuario (tanto o más que las destinadas a la consecución del empleo).
- Manifiestan la dificultad añadida en los procesos de integración desarrollados con las usuarias de los servicios, dada la inexistencia de recursos específicos de apoyo (p.e. becas ludoteca).
- Centran la atención sobre aquellos usuarios de los servicios considerados “inempleables”, manifestando la inexistencia de apoyos extra que son necesarios en casos con un nivel de desestructuración severa.

**22/A CONTINUACIÓN INDICA, POR FAVOR, LOS TRES ASPECTOS QUE CONSIDERES MÁS RELEVANTES A LA HORA DE PLANTEAR UN PROCESO DE INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL CON UNA PERSONA QUE HA TENIDO UN HISTORIAL ADICTIVO.**

De las diferentes opiniones mostradas por los profesionales se han extraído una serie de conclusiones que reflejan las afirmaciones expresadas con mayor frecuencia en cada uno de los factores.

En primer lugar, los profesionales consideran que a la hora de iniciar un proceso de integración sociolaboral se ha de partir de las siguientes premisas básicas:

- Es necesario partir de la existencia de unos mínimos conseguidos en el proceso de tratamiento para plantearse la posibilidad de introducir nuevos objetivos vinculados con el empleo.
- Es fundamental basarse en la unicidad de cada proceso de integración sociolaboral.
- Es imprescindible evaluar en profundidad las motivaciones del usuario en el momento de iniciar el proceso, porque para garantizar unas posibilidades mínimas de éxito el sujeto ha de demandar voluntariamente el servicio y tener unas expectativas realistas sobre el mismo (él es el responsable del proceso).
- El diagnóstico inicial ha de servir para poner en marcha las acciones dirigidas a cubrir unas necesidades formativas mínimas (capacitación prelaboral básica).
- Necesidad de implicar a las posibles redes/elementos de apoyo existentes para cada usuario como factor que aumenta las posibilidades de éxito en el proceso.

Respecto al segundo aspecto a tener en cuenta a la hora de desarrollar el proceso de integración sociolaboral los profesionales agruparon sus opiniones en seis puntos clave que se detallan a continuación:

- La necesidad de priorizar el desarrollo de campañas de sensibilización como posible instrumento de cambio para la sociedad (no es

sólo el usuario el que ha de introducir cambios en su funcionamiento habitual) -este punto alude a una idea reflejada de forma constante en este estudio-.

- La importancia de proporcionar información suficiente y útil al usuario sobre los recursos de empleo existentes a nivel local (acciones de orientación laboral).
- La necesidad de situar al usuario en el centro del proceso, dado que ha de adquirir el compromiso de tomar las decisiones que van a perfilar y modificar su itinerario.
- Se han de plantear metas alcanzables, que no generen frustración desproporcionada en lugar de un grado de motivación sostenible. Es necesario que las expectativas de partida del usuario sean realistas respecto a sus capacidades y a sus posibilidades en el mercado laboral en función de las características del mismo en el entorno local.
- La importancia de trabajar el mantenimiento del empleo mediante el desarrollo de acciones de seguimiento periódica.
- La importancia de contar con recursos de apoyo específicos para dar solución a puntos críticos en el trabajo con usuarios en situaciones de emergencia (garantizar un sitio para dormir, ducharse, comer,..).

Sobre el tercer aspecto revelante para el desarrollo de un proceso de integración sociolaboral los profesionales participantes en el trabajo enumeraron cuatro criterios que deberían guiar la planificación y el desarrollo del mismo:

- Partir de la existencia de infinitos niveles de integración y en función de ello plantearse los objetivos a alcanzar en cada caso.
- Finalizar con un grado adecuado de autonomía para continuar con el proceso de búsqueda o iniciar nuevos procesos futuros debe ser el único objetivo común a todos los usuarios que participen en los procesos de integración.

- La red de recursos normalizados de empleo ha de constituir la base o parte del proceso en la medida de lo posible.
- La intervención es integral y ha de implicar a todo el equipo profesional del recurso.



- **El plan de intervención de los servicios de integración sociolaboral**

El plan reflejado a continuación pretende integrar los modelos de intervención aportados por las diferentes entidades participantes en el trabajo, dado que existen grandes similitudes sobre las áreas abordadas, las fases de la intervención, las acciones desarrolladas y los indicadores empleados. También existe un consenso generalizado sobre la concepción del plan de intervención como estructura metodológica y sobre los objetivos a alcanzar durante el mismo. Se incluye también un apartado que recoge concepciones básicas respecto a la metodología empleada y, respecto a los criterios de evaluación de los servicios prestados, citar que si bien existen a nivel teórico e informal, la fase de seguimiento y evaluación de las acciones es la menos estructurada a nivel general. Incidir aquí en la especial dificultad que revisiten las tareas de seguimiento cuando los usuarios abandonan el centro y que, por parte de las empresas, no existe una especial accesibilidad a la información sobre el desempeño de la persona (muchas veces es cuestión de escasez de tiempo para dedicarle a estas tareas por parte de la persona de contacto en la empresa y no por una actitud de ocultación). Por todo ello los indicadores de evaluación incluidos se matizan como “posibles”, a modo de criterios orientativos para posibles fases de seguimiento de la eficacia de nuestras actuaciones.

DEFINICIÓN
Modelo global de cambio, proceso con una serie de fases en las diferentes áreas interrelacionadas entre sí, trabajando de forma transversal el cambio en las conductas adictivas. Realizada una evaluación inicial de la situación del usuario se diseñará un itinerario de inserción sociolaboral individualizado y flexible. La programación de objetivos a corto, medio y largo plazo se adaptará a las necesidades, ritmos y niveles de incorporación social que presente el perfil del usuario, así como a las características específicas del entorno.

## OBJETIVO GENERAL

La intervención en el plano de la integración sociolaboral pretende conseguir la autonomía personal y la participación sociolaboral del usuario, abordándola desde el inicio del proceso terapéutico.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Personalizar los procesos de inserción
- Incrementar el nivel de empleabilidad de los usuarios (detectando las actitudes personales que pueden propiciar un itinerario de inserción, mejorando sus habilidades socioprofesionales para incrementar sus niveles de competencia social, fomentando las habilidades personales orientadas a la búsqueda y mantenimiento de un puesto de trabajo, facilitando las herramientas necesarias para la búsqueda de empleo y mejorando su autoestima e interacción social)
- Evitar la discriminación en el acceso de nuestros usuarios a recursos formativos y de incorporación
- Derivar a los usuarios a la red de recursos normalizados de la comunidad sin descartar la necesidad de recursos específicos
- Desarrollar acciones dirigidas al entorno empresarial
- Continuar incidiendo en la sociedad excluyente con campañas de sensibilización
- Adquirir compromisos de corresponsabilidad con los diferentes agentes intervinientes en los procesos de integración sociolaboral

## FASES DE INTERVENCIÓN

### **Fase inicial**

- Análisis de necesidades
- Formalización compromiso
- Diseño de itinerario

<b>Fase intermedia</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación consecución objetivos</li><li>• Derivación a recursos formativos externos si procede</li><li>• Acciones para adquisición de autonomía en la búsqueda</li></ul>
<b>Fase final</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Intermediación laboral si procede</li><li>• Seguimiento en el puesto de trabajo</li><li>• Evaluación indicadores satisfacción/adaptación/integración sociolaboral</li></ul>

<b>ÁREAS DE INTERVENCIÓN</b>
<b>Área sanitaria</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud positiva ante la higiene y la salud</li><li>• Mantenimiento de hábitos de higiene personal. Atención a las enfermedades</li><li>• Salud regularizada .Hábitos saludables establecidos</li></ul>
<b>Área formativo-laboral</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación de recursos instrumentales básicos</li><li>• Formación prelaboral</li><li>• Evaluación necesidades formativas complementarias</li><li>• Objetivo laboral en función de capacidades</li><li>• Inicio búsqueda activa de empleo</li><li>• Seguimiento en el puesto de trabajo</li></ul>
<b>Área judicial</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación situación jurídico-legal</li><li>• Capacidad de autogestión</li></ul>
<b>Área familiar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación potencialidad familia como elemento facilitador/disruptor del proceso</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Grado de integración del usuario en el sistema familiar</li><li>• Diseño de estrategias de acercamiento/alejamiento del usuario durante el proceso</li><li>• Autonomía del sujeto normalizada fuera del sistema familiar</li></ul>
<b>Área relacional</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación red relacional</li><li>• Vinculación a relaciones de no consumo</li><li>• Identificación de elementos de apoyo</li><li>• Normalización red relacional</li></ul>
<b>Área de ocio y tiempo libre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ruptura vínculo consumo y ocio</li><li>• Planificación actividades de tiempo libre saludables</li><li>• Autonomía en la gestión del ocio</li></ul>
<b>Área de desarrollo personal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interiorización de la necesidad de cambio en el estilo de vida</li><li>• Evaluación aspectos concretos de cambio</li><li>• Inicio proceso de cambio</li><li>• Evaluación cambios realizados</li></ul>

## METODOLOGÍA

### **Intervenciones individuales**

Las tutorías sirven para adaptar el proceso de búsqueda a cada persona y trabajar sobre los aspectos individuales (la persona y sus circunstancias concretas) que están influyendo en el proceso de integración sociolaboral. Partiendo de las sesiones iniciales de acogida que sirven para realizar el diagnóstico, planificar el proceso y diseñar el itinerario, el resto de sesiones individuales se emplean para orientar, supervisar y – si es necesario- replantear el proceso. En definitiva, las sesiones individuales pretenden convertirse en un elemento de apoyo para el sujeto a lo largo de todo el proceso de integración sociolaboral, sirviendo de guía en los diferentes reajustes

que se deban introducir a lo largo del mismo. Las diferentes técnicas motivacionales y de entrevista constituyen los instrumentos básicos de trabajo para desarrollar las intervenciones individuales.

### **-Acciones individuales-**

#### **Tutorías individualizadas**

Orientación individual de carácter profesional que persigue, mediante el desarrollo de estrategias, habilidades y actitudes favorecedoras de una correcta y autónoma búsqueda de empleo, alcanzar un grado de consecución óptimo del itinerario de integración sociolaboral diseñado para cada usuario de los servicios.

#### **Intervenciones grupales**

Sesiones susceptibles de ampliar, ayudar o potenciar determinados conocimientos/ competencias/aptitudes que favorezcan una correcta búsqueda y mantenimiento del empleo. El usuario se beneficia del efecto grupo en la medida en que sus iguales le aportan información y experiencias sobre la búsqueda de empleo, que asumen como criterios válidos con mayor facilidad que si provienen del técnico de empleo, por poder identificarse con el resto de miembros del grupo. Las intervenciones grupales, además de referencias y refuerzo del logro mediante experiencias de éxito en la búsqueda aportan mayor cantidad de información sobre recursos para la búsqueda. Cada miembro del grupo aporta su red de contactos personales para la búsqueda e información sobre ofertas, posibilitando que el resto de miembros incrementen sus probabilidades de éxito en el proceso de búsqueda.

También resulta de utilidad para manejar sentimientos de frustración ante experiencias de fracaso en la consecución de un empleo, al poder observar que es una parte común del proceso de búsqueda que también han experimentado el resto de miembros y que no está vinculado exclusivamente a las características personales.

Es útil igualmente en el período de mantenimiento del empleo porque

aporta estrategias desarrolladas por el resto de miembros para afrontar posibles conflictos con compañeros/superiores. Entendiendo que las soluciones que desarrolla cada persona no son extrapolables al cien por cien para otro sujeto y un entorno laboral diferente, sí aportan una valiosa información sobre la capacidad de superación de los conflictos.

Cualquier intervención grupal puede aportar un efecto de modelado indirecto mediante los diferentes ejemplos que cada sujeto toma del grupo al que pertenece. Con técnicas de dinámica grupal los efectos pueden conseguirse independientemente de que el objetivo concreto de la acción grupal no sea exclusivamente la búsqueda de empleo (en actividades formativas también se pueden conseguir), porque las habilidades y la motivación por el empleo han de ir trabajándose de forma transversal en el resto de acciones del proceso de tratamiento.

#### **-Acciones grupales-**

#### **Grupos para el desarrollo de aspectos personales para la ocupación, los de búsqueda activa de empleo, los de apoyo para el mantenimiento del empleo y los talleres de entrevista**

Todas las intervenciones grupales, basándose en los principios citados anteriormente, tienen como objetivo complementar y apoyar la consecución de los objetivos individuales reflejados en cada itinerario de integración socio-laboral.

#### **ACCIONES**

Seguimiento sanitario y coordinación con recursos de atención de la red de salud pública

Desarrollo de planes de formación internos y coordinación con recursos externos de formación para derivación de usuarios

Presencia de técnicos de empleo en los equipos profesionales de los centros de día para ofertar a los usuarios servicios especializados en el área laboral

Desarrollo permanente de campañas de sensibilización dirigidas al tejido empresarial y al entorno local en general
Seguimiento de los usuarios para obtener indicadores del grado de integración sociolaboral alcanzado
Adaptación constante de los servicios a las necesidades de los usuarios y de la sociedad
Diseño, experimentación y puesta en práctica de nuevas vías de integración sociolaboral para nuestros usuarios

<b>INDICADORES</b>
<b>Área sanitaria</b> Cuidado de la imagen personal y cumplimiento de prescripciones médicas/tratamientos en caso de existir. Puesta en práctica de hábitos saludables de alimentación y ejercicio.
<b>Área formativo-laboral</b> Existencia de conocimientos mínimos necesarios de lectoescritura, adquisición de habilidades socioprofesionales básicas, interiorización de hábitos prelaborales (puntualidad, absentismo,...), conocimiento de recursos formativos, expectativas realistas sobre sus posibilidades en el mercado laboral, planificación en la búsqueda de empleo de forma autónoma, etc.
<b>Área judicial</b> Grado de seguimiento de su situación judicial, grado de cumplimiento de sanciones judiciales en caso de existir, tasa de reincidencia, conocimiento y aceptación de límites/normas legales.
<b>Área familiar</b> Número de personas de la familia que participa en el proceso terapéutico, tipo de actividades compartidas con la familia, estrategias desarrolladas por el usuario para no verse afectado en un grado inadecuado por las opiniones/juicios emitidos por la familia, límites establecidos por el sujeto para su funcionamiento autónomo fuera del sistema familiar.

**Área relacional**

Número de amigos/personas relevantes para el usuario que intervienen en el proceso terapéutico, número y tipo de actividades que realiza en compañía, grado de distanciamiento/ruptura de relaciones con personas vinculadas a la adicción, existencia de personas especialmente relevantes para el usuario que sirven de apoyo en el proceso terapéutico (pareja, mejor amigo,...), capacidad demostrada para resolver los conflictos habituales en las relaciones.

**Área de ocio y tiempo libre**

Tipo de actividades desarrolladas en su tiempo libre (culturales, deportivas,...), grado de importancia concedido al ocio frente a otras áreas vitales (trabajo, familia, educación,...), capacidad para llevar a cabo actividades de tiempo libre de forma individual (asistir sólo a un museo, gimnasio, cine,...).

**Área de desarrollo personal**

Tipo de actividades nuevas que ha introducido en su vida diaria desde el inicio del proceso terapéutico, planteamiento de proyectos futuros con objetivos a medio y largo plazo, capacidad desarrollada de tolerancia a la frustración y de toma de decisiones.

**POSIBLES CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Usuarios derivados a actividades formativas

Usuarios con consecución de empleo

Usuarios derivados a fórmulas de trabajo protegido

Usuarios que adquieren habilidades prelaborales básicas

Usuarios que adquieren autonomía en la búsqueda

Usuarios que inician una búsqueda activa de empleo

Usuarios que incrementan su nivel de empleabilidad (motivación, valores,...)







## 7. CONCLUSIONES

### **Resultados del trabajo**

Existen diferentes ideas clave que han ido apareciendo desde el inicio de este trabajo y que constituyen los puntos destacables como conclusiones y posibles referencias de partida de futuras modificaciones/nuevas formas de abordar la integración sociolaboral en los centros de día en adicciones. Siguiendo este planteamiento se presentan, en primer lugar, los aspectos positivos desarrollados actualmente por los diferentes servicios de integración sociolaboral de los centros de día especializados en adicciones. En segundo lugar se citan aquellos puntos que no han alcanzado actualmente un nivel adecuado de desarrollo dentro de los servicios de integración sociolaboral de los centros de día en adicciones y que requieren la introducción de un cambio de enfoque en las aproximaciones futuras. **Aspectos sobresalientes de los centros de día en sus procesos de integración sociolaboral.**

Es necesario comenzar diciendo que, pese a las diferencias existentes entre todos los centros de día participantes en el estudio, todos coinciden en la importancia concedida en la actualidad al área de integración como parte básica del tratamiento. **Uso del itinerario como metodología.**

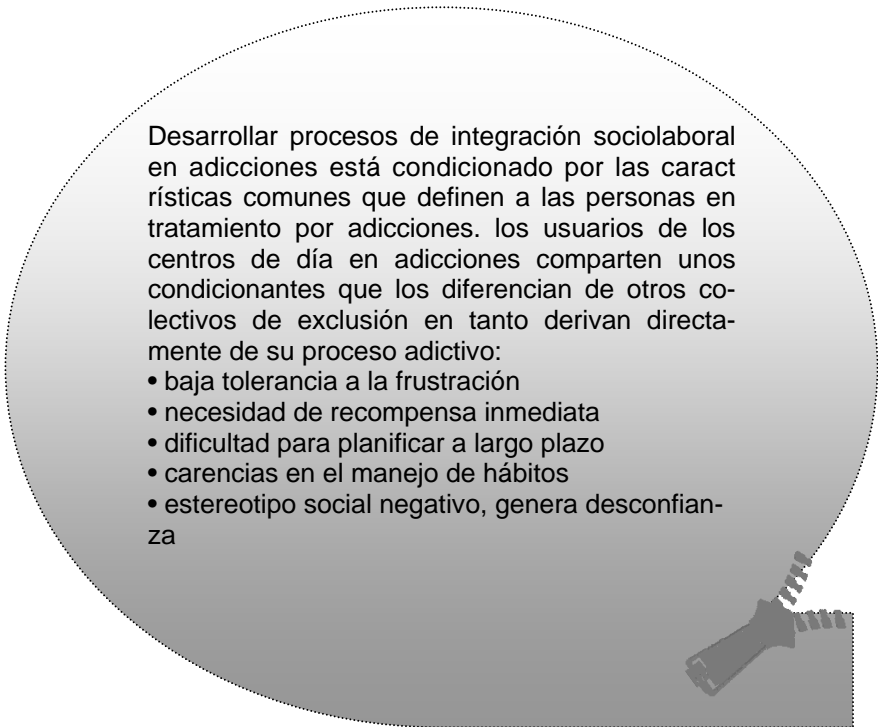
Otra de las ideas compartidas por la totalidad de profesionales que trabajan la integración sociolaboral de colectivos de exclusión social es la singularidad del proceso, la existencia de respuestas únicas para las situaciones complejas que envuelven un proceso de exclusión. No existen dos procesos iguales, ni tampoco se producen siguiendo un esquema lineal, sino que la

trayectoria es a veces discontinua, con avances y retrocesos, y esto ha de valorarse como partes igualmente importantes del proceso. Las características del proceso se deben definir para cada caso particular, incorporando los diferentes momentos de transición y cambio que pueden generar situaciones críticas. **Enfoque individualizado, flexibilidad.**

Es importante no concebir nuestra intervención exclusiva de un colectivo, porque las variables y condicionantes que se conjugan en una situación de exclusión social son transversales y se interrelacionan de forma distinta en cada caso particular. Pero no hay que olvidar que ninguna variable, por sí sola, posee la capacidad de generar un proceso de exclusión. Diferentes puntos de partida y diferentes procesos coinciden en unas características comunes a toda persona excluida. Los colectivos de drogodependientes, en relación a la mayor dificultad existente para acceder al mercado laboral, comparten características con otros colectivos vulnerables como la formación insuficiente, largos períodos de tiempo alejados del mercado de trabajo, falta de habilidades prelaborales básicas, inexistencia de redes de apoyo,... No se pueden desarrollar protocolos de intervención tan exclusivos y específicos de un colectivo que dejen fuera de tratamiento otras variables que influyen en el proceso de exclusión de forma importante. Las entidades que trabajamos con colectivos vulnerables no podemos convertirnos en foco de segregación y “guetización” del colectivo, tenemos que intentar crear grupos heterogéneos de exclusión para abordar con naturalidad y mayor probabilidad de éxito las diferentes realidades que confluyen en la exclusión de las personas. **Existencia de situaciones complejas de exclusión.**

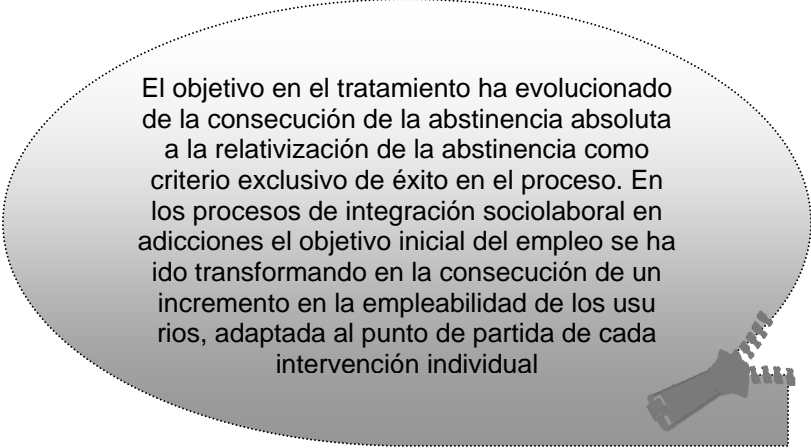
Es una idea estandarizada entre los servicios de integración de colectivos excluidos que los usuarios de nuestros servicios han de derivarse a la red normalizada de recursos de empleo siempre que sea posible. Sin embargo, la realidad de los recursos normalizados de empleo no se adapta frecuentemente a las necesidades de las personas que presentan mayor

necesidad de apoyo en su proceso de vuelta al mercado laboral. Los programas de empleo supuestamente dirigidos a colectivos de exclusión social no contemplan las peculiaridades y las situaciones sobre las que se desarrollan los procesos de integración sociolaboral con nuestros usuarios (situaciones de emergencia social, carencias básicas a nivel de hábitos prelaborales,...) **Insertar en redes normalizadas siempre que sea posible, promover la autonomía.**



De la idea anterior se desprende la necesidad de seguir desarrollando recursos de apoyo específicos para las personas que presenten un mayor nivel de desestructuración social y un mayor grado de exclusión a la hora de plantear su itinerario de integración sociolaboral. Los objetivos al trabajar con estos usuarios son el propio proceso de integración, dejando de fijar un final identificado con el empleo. La adherencia al itinerario ya constituye, en sí mismo, un resultado positivo pues supone que ha modificado el valor

concedido al empleo dentro de su escala de valores, y esto ya es un resultado positivo que puede evaluarse si hemos valorado cuales eran sus motivaciones iniciales antes de iniciar el proceso de integración sociolaboral. **Existencia de “inempleables”, insuficiencia de las alternativas existentes dado que no se adaptan a las necesidades de estas personas (hacen falta intervenciones específicas para las personas en las que la adicción se ha cronificado/históricas).**



El objetivo en el tratamiento ha evolucionado de la consecución de la abstinencia absoluta a la relativización de la abstinencia como criterio exclusivo de éxito en el proceso. En los procesos de integración sociolaboral en adicciones el objetivo inicial del empleo se ha ido transformando en la consecución de un incremento en la empleabilidad de los usuarios, adaptada al punto de partida de cada intervención individual

## **ASPECTOS INSUFICIENTES DE LOS CENTROS DE DÍA EN SUS PROCESOS DE INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL**

Al hablar de estas necesidades específicas de los usuarios con mayor grado de exclusión social estamos incidiendo en la necesidad de plantear soluciones innovadoras para ellos, y algunas de éstas ya se han llevado a cabo con éxito, como son las empresas de inserción y el soporte extra que suponen los microcréditos.

Entre las respuestas específicas desde el sector social para las personas con menores niveles de empleabilidad las **empresas de inserción** social han demostrado sobradamente su eficacia y pueden definirse como “aquellas que, realizando un trabajo productivo y participando regularmente en las operaciones del mercado a través de la producción de bienes o la prestación de servicios, tienen como fin primordial de su objeto social la integra-

ción socioprofesional de personas en situación de exclusión social y excluidas, por tanto, de los circuitos tradicionales del empleo, proporcionándoles un trabajo remunerado y la formación y el acompañamiento necesarios para mejorar sus condiciones de ocupabilidad y facilitar su acceso al mercado laboral ordinario<sup>15</sup>”

En apartados anteriores de este trabajo se ha analizado la evolución sufrida por la figura profesional encargada de desarrollar acciones de integración sociolaboral en los recursos de centros de día en adicciones. Esta figura ha ido evolucionando paralelamente a los cambios producidos en los enfoques de tratamiento en adicciones, que hicieron variar también la importancia otorgada a las acciones de integración sociolaboral dentro del plan general de tratamiento. Al adquirir mayor relevancia esta área también surgió la necesidad de incorporar una figura específica dentro del equipo multidisciplinar del centro de día que desarrollara las funciones relacionadas con el apoyo en la búsqueda y mantenimiento del empleo para todos los usuarios que necesitaran/demandaran estos servicios. Así, de asumir una persona del equipo a nivel informal estas tareas se desarrolló un **perfil profesional especializado en empleo y adicciones**.

Una de las principales dificultades a la hora de iniciar procesos de integración sociolaboral es la dificultad en romper los estereotipos que existen sobre esta población. Su acceso al mercado laboral está condicionado por la imagen que, en muchos casos, ofrecen los medios de comunicación sobre ellos. Y es que, en ocasiones resulta complicado romper esta visión desde los centros de día. “Los medios de comunicación construyen diariamente una visión de la realidad que nos rodea y la hacen pública. Actúan como un filtro de lo cotidiano y generan gran parte del discurso social dominante porque inciden en el comportamiento que la sociedad mantiene ante determinados aspectos y además son utilizados para legitimar otros. Por

---

<sup>15</sup> Definición recogida en el Decreto 37/2006, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Empresas de Inserción Laboral.

ello, también pueden considerarse un mecanismo de integración social”<sup>16</sup>. Desde algunos sectores se les atribuye el papel de ser los interlocutores entre los ciudadanos y los estamentos político-económicos o incluso los ensalzan como un mecanismo de control social<sup>17</sup>. Sin embargo, no hay que olvidar que también son empresas<sup>18</sup> a través de las que recibimos, según algunos expertos, el 85 % de la información sobre salud y drogas. “Tan real es algo que existe como lo que la mayoría cree que es así”<sup>19</sup>. Tomando como referencia esta premisa, es necesario **apostar por la comunicación como un elemento estratégico** en la sociedad actual. “Las asociaciones deben reforzar su papel como fuentes de información especializada y fiable, han de asumir la responsabilidad de tener su propia voz, siendo conscientes que un mal uso de esta información o la torpeza del comunicador a la hora de informar puede resultar contrapreventivo”<sup>20</sup>.

Otro de los aspectos en los que es necesario cambiar los patrones actuales es en la incorporación de la figura del **emprendedor social**. Los técnicos de empleo de los centros de día en adicciones poseen características específicas que los diferencian de los técnicos que trabajan con otros colectivos de exclusión y que vienen definidas por los condicionantes pro-

---

<sup>16</sup> Grau Palomar, J. (2007). “La Comunicación como resultado de la intervención social”.

<sup>17</sup> Los medios de comunicación son reconocidos públicamente como el Cuarto Poder. Una visión clásica sobre la influencia que la prensa, radio y televisión pueden desarrollar en la sociedad. No obstante, la objetividad que se presupone queda en entredicho al comprobar que son empresas y responden a unos intereses económicos, evidentes al analizar los grupos multimedia y el accionariado empresarial que los sustenta.

<sup>18</sup> Estrella Israel y Elvira García presentaron en el II Congreso Internacional de Comunicación Social (Castellón, 1994) su comunicación *Evolución de los valores-noticia: el discurso de la autorreferencia*. Un documento en el que manifiestan que se ha producido en los últimos años una espectacularización de la información y el contenido de las noticias ha pasado a ocupar un segundo plano. El modelo de referencia dominante ha dejado paso al de autorreferencia, en el que los intereses del propio medio de comunicación y las acciones de la competencia toman un mayor protagonismo.

<sup>19</sup> Foro “La Sociedad ante las drogas”. Mesa de trabajo de los medios de comunicación. Plan Nacional sobre Drogas (2007).

<sup>20</sup> Grau Palomar, J. (2007).

pios del colectivo de personas en tratamiento por adicciones. Pero, como la realidad viene demostrando, este perfil profesional se ha mostrado insuficiente y debe incorporar nuevos rasgos para garantizar su eficacia futura. Se necesitan personas con capacidad de emprendimiento social, individuos que sepan buscar soluciones nuevas para la integración de personas en tratamiento por adicciones, soluciones que aúnen lo económico y lo social. Las fórmulas futuras en integración deben guiarse por el criterio de la inserción por lo económico pero sin perder de vista su objetivo originario de dar respuesta a una necesidad social. Por ello, al igual que el resto de profesionales que trabajan en entidades de acción social, no ha de dejar de actuar en base a la motivación originaria de todo movimiento social: el deseo de conseguir una sociedad más inclusiva y justa.

Todos los equipos profesionales participantes en el trabajo han enfatizado la importancia de la **coordinación**, tanto a nivel interno como externo, para incrementar la probabilidad de éxito en los procesos de integración sociolaboral. Se ha de partir de una coordinación entre todos los técnicos que configuran el equipo de cada centro de día a la hora de diseñar los itinerarios de integración sociolaboral con cada usuario. Los profesionales han de compartir una idea consensuada sobre la importancia concedida al área de integración dentro del proceso general de tratamiento, y considerarla básica en lugar de complementaria para poder hablar de éxito en el programa. La coordinación con los equipos profesionales de los recursos locales que pueden complementar el proceso de integración sociolaboral de los usuarios es también una condición imprescindible para ofertar una atención de calidad que no duplique intervenciones, y que no genere en el usuario la sensación de ineficacia.

No se puede olvidar que, todo proceso de integración sociolaboral se ha de iniciar partiendo de una motivación existente en la persona por llevarlo a cabo. La finalidad del proceso es facilitar la autonomía del usuario a la hora de afrontar su integración sociolaboral futura, y para ello la intervención desarrollada por los profesionales se ha de centrar en desarrollar



las habilidades y recursos necesarios para que la persona pueda afrontar la toma de decisiones y las acciones a llevar a cabo de una forma más realista y eficaz. El éxito del proceso se basa en la voluntariedad del mismo, porque es el usuario el que asume todo el protagonismo y establece los objetivos que quiere alcanzar, partiendo de unas expectativas realistas sobre sus capacidades y el contexto que le rodea. Por ello, otro aspecto imprescindible es **integrar elementos de apoyo** en el proceso, personas que sirvan de referencia para el usuario sean o no de su familia. Hay que intentar desarrollar redes sociales cuando no existen para generar estructuras de apoyo durante el proceso de integración sociolaboral, pues son un elemento clave para garantizar la permanencia del sujeto en el proceso y aumentar sus probabilidades de éxito durante el mismo. Este papel es ocupado, a menudo, por la familia, siendo la intervención sobre el sistema familiar un aspecto muchas veces clave dado su carácter de afectada, pero también en la medida en que sus comportamientos, actitudes, ideas... facilitan o dificultan el proceso de integración<sup>21</sup> .

En los grupos de trabajo con los profesionales y en los resultados del pase de cuestionarios han quedado patentes dos aspectos que se han trabajado insuficientemente en los servicios de integración sociolaboral de los centros de día en adicciones hasta el momento: la incorporación del enfoque de género y las acciones dirigidas a garantizar la estabilidad laboral y el mantenimiento del empleo como indicador de una plena integración sociolaboral.

Respecto a la **incorporación del enfoque de género** decir que han resultado extremadamente insuficientes las acciones realizadas hasta el momento a nivel general en el tratamiento de adicciones. Para desarrollar acciones futuras es necesario plantear trabajos que realicen una labor de diagnóstico respecto a las carencias más comunes para, posteriormente,

---

<sup>21</sup> Calvo H. (2007)

diseñar protocolos de actuación encaminados a introducir a las mujeres en los circuitos de atención y modificar aquellos aspectos del tratamiento en adicciones que no se adapten a los condicionantes de género presentes en las intervenciones con mujeres. Sin olvidar el diseño de protocolos para campañas de sensibilización y prevención en materia de género y adicciones, más allá de las acciones para la intervención directa con las usuarias.

También será objeto de trabajos futuros desarrollar estrategias e intervenciones encaminadas al **mantenimiento del empleo**, alargando el proceso de integración sociolaboral más allá de la consecución del puesto de trabajo. Esto implicaría introducir como objetivos a medio y largo plazo en los itinerarios diseñados la consecución de una relativa estabilidad laboral y el desarrollo de una trayectoria profesional. Incluir como indicador del grado de integración sociolaboral conseguido el período medio de mantenimiento de un empleo y de permanencia en el mercado laboral valorándolo con más peso que el número de empleos conseguidos. Para garantizar el mantenimiento del empleo es necesario proporcionar al usuario un apoyo constante para consolidar las habilidades prelaborales adquiridas y aquellas actitudes valiosas para el empleo (habilidades sociales, flexibilidad, motivación, resolución de conflictos, toma de decisiones,.....) que son más importantes que las destrezas específicas necesarias para el desempeño de cada puesto concreto.

Por último, no se puede olvidar la definición de integración sociolaboral con la que comienza este estudio y que incide en las dos partes de todo proceso de integración sociolaboral: la persona y la sociedad. Ha sido una constante a lo largo de todo el trabajo y una idea compartida en todos los foros sobre integración la necesidad de priorizar el desarrollo de **acciones dirigidas a conseguir una sociedad más inclusiva**. Parece que nos hemos centrado exclusivamente en cambiar a la persona para que se adapte a las demandas sociales actuales sin pararnos a pensar, sin cuestionar por un momento, si el modelo de sociedad actual es el que deben aceptar todas las personas, una sociedad que cada vez genera más exclusión. To-

dos estamos hoy en riesgo de convertirnos en personas excluidas de la sociedad, sin capacidad de participación en muchos y diferentes ámbitos.

### **Opinión de los expertos**

**Francisco Pizarro Escribano**  
**Coordinador CIADE (UAM)**

Desde el año 2003 el Centro de Iniciativas Emprendedoras de la Universidad Autónoma de Madrid viene trabajando con entidades dedicadas a la inserción de personas en riesgo de exclusión social, en la creación y gestión de empresas de inserción y en la introducción del autoempleo en los itinerarios de inserción socio laboral. En definitiva, trabajando con entidades emprendedoras y con personas emprendedoras, para aplicar políticas de emprendimiento a la solución de situaciones de exclusión. En estos cinco años de experiencia, la primera conclusión que podemos obtener es que la iniciativa emprendedora es una solución óptima para lograr el empleo de aquellas personas que podemos calificar de “difícilmente empleables”.

Tratemos ambos temas, empresas de inserción y autoempleo con cierto detenimiento y por separado. Tradicionalmente, las entidades de acción social habían tenido dos roles en el contexto del Estado del Bienestar, por una parte, un rol reivindicativo, esto es, poner de manifiesto situaciones sociales deficitarias y sensibilizar a los diferentes agentes sociales hacia su solución, y por otra parte, un rol innovador, que las llevaba a proponer soluciones para estas realidades. Sin embargo, en la actualidad, en la llamada Sociedad del Bienestar, estas entidades están además llamadas a desempeñar un rol productivo, que supone llevar a cabo sus innovaciones, contando en ocasiones con el apoyo del Estado y de otros agentes sociales, pero, en general se les exige una actitud emprendedora en su trabajo. Podría decirse que son “Empresas Sociales”. De este modo, las entidades han de incorporar este reto a su cultura organizativa y transmitir los valores del

emprendimiento, iniciativa, autonomía y responsabilidad a todos sus miembros.

La transmisión de buenas prácticas entre las diferentes entidades ha llevado a muchas de ellas a emprender la **creación de empresas de inserción**, sin reflexionar previamente, en muchos casos, qué implica acometer esta aventura.

Es cierto que podría calificarse a muchos directivos de entidades no lucrativas de “emprendedores sociales”, pero no siempre lo son el resto de personas que trabajan con ellos, he aquí por tanto, nuestra primera recomendación, la iniciativa de crear una empresa de inserción ha de hacerse por parte de personas emprendedoras dentro de las organizaciones y con una orientación a la oportunidad.

El segundo elemento clave pasa por la selección de la actividad económica a la que se dedicará la empresa, con carácter general se suele decir que ha de ser una actividad intensiva en mano de obra de baja cualificación, pero concretar este aspecto requiere analizar el entorno, el mercado y sus necesidades, y contrastarlos con los recursos y las capacidades de la entidad y de sus beneficiarios. De este modo, la actividad debe responder a una oportunidad, a una necesidad insatisfecha en el entorno y que la entidad está en condiciones de satisfacer con la red de relaciones que puede movilizar, con un personal formado y con el acceso a los recursos materiales necesarios para ello.

Un tercer elemento hace referencia a la capacidad de gestión. La figura del gerente de la empresa de inserción es clave. Una persona con un doble perfil, empresarial y social, capaz de gestionar de igual modo los objetivos sociales y los empresariales de la empresa de inserción. Sigue siendo el elemento más difícil de lograr en las empresas, y según nuestra experiencia, de contar con un buen gerente depende en gran medida, el éxito futuro de estas empresas tan peculiares.

En cuarto lugar, cabe hacer un repaso rápido, por motivos de espacio, a elementos críticos de la gestión de las empresas de inserción a los que hay que prestar atención:

- Excesiva dependencia del cliente público. No descuidar la función comercial.
- Dificultad de gestionar recursos humanos muy heterogéneos. Hay que diferenciar la gestión del personal técnico, sobre todo su participación y su motivación, de la del personal de inserción, objeto y recurso de la empresa. En este campo, gestionar el tránsito resulta crucial para su éxito como estructura de inserción y también como proyecto económico.
- Gestión de la tesorería. Contar con la financiación adecuada, velar porque los periodos de cobro y los de pago estén ajustados y que el precio del producto o servicio cubra los costes de la empresa.

Por último, cabe hacer referencia a la legislación. Ya hay una ley nacional reguladora de las empresas de inserción, como consecuencia, se estimulará su creación y animará a las comunidades autónomas que aún no lo hayan hecho, a legislar y a dotar ayudas. Atención al cumplimiento de sus requisitos, teniendo en cuenta que probablemente, con el tiempo, muchas empresas de inserción dejarán de cumplirlos, sin que, en nuestra opinión, pierdan necesariamente su naturaleza. En este sentido, una recomendación, cumplir la ley da acceso a derechos y a ayudas que pueden resultar claves para la supervivencia de muchas empresas, sin embargo, si un modelo alternativo cumple el objetivo pedagógico y de inserción a que están llamadas estas empresas de un modo sostenible en términos económicos, adelante con ese modelo, en ese caso esforzarse por cumplir la ley puede poner en riesgo un modelo de éxito.

En cuanto a la **introducción del autoempleo en los itinerarios de inserción social**, consideramos que ha sido una buena práctica, si bien, no pueden esperarse grandes resultados en términos cuantitativos. Esto no debe desanimar, no se trata de encaminar a todos hacia el autoempleo, ni

siquiera a aquellos que no se emplearían de otra forma, trabajar el autoempleo implica, como requisito previo, identificar a los emprendedores con que estamos trabajando, y desarrollar en ellos las capacidades, y prestarles los servicios de apoyo que disminuyan el riesgo de fracaso si toman la determinación de emprender. Hay que tener en cuenta, que el fracaso en situaciones de exclusión social tiene mayores consecuencias que en otras circunstancias.

Las principales motivaciones de los emprendedores procedentes de una situación de exclusión social para emprender están en el apoyo familiar, en una experiencia emprendedora exitosa previa a su situación de exclusión, el conocimiento de una actividad que cree que puede desarrollar con éxito, el no trabajar para otros o, simplemente, que su perfil no es aceptado por el mercado laboral y necesita trabajar.

En contrapartida, sus principales dificultades pasan por una baja autoestima, escaso nivel de estudios, capacidades cognitivas afectadas que dificulten procesos de aprendizaje, dificultad para la percepción del nivel de riesgo, dificultades de comunicación y de establecimiento de redes sociales productivas, disciplina y autogestión insuficiente y exclusión financiera.

Existen multitud de recursos y de servicios que pueden ser útiles para quiénes, como salida de un itinerario de inserción, opten por el autoempleo. Las entidades sociales, deben simplemente, identificarlos y coordinar los servicios y los apoyos que necesitan, sin necesidad de que sean prestados por la entidad, simplemente, estableciendo alianzas con los recursos del entorno.

Como conclusión, puede considerarse una novedad el hecho de que acciones relacionadas con el emprendimiento sean útiles para la solución de situaciones de exclusión sociolaboral, sin embargo, en una situación de pleno empleo, no es el desempleo la causa de la exclusión, sino que es la exclusión la que lleva al desempleo, con lo cual, la misión de emplear a los "inempleables", pasa, de una forma probadamente positiva, en muchos casos por la iniciativa emprendedora, de la entidad o de sus beneficiarios,

pero debemos asumir e integrar el emprendimiento y sus valores como herramienta.

**Patricia Martínez Redondo**  
**Educadora social y antropóloga**

En la intervención en drogodependencias nos encontramos con que son menos las mujeres que parecen presentar estos problemas (hay una menor demanda de tratamiento, situada en torno al 15-20% como mucho<sup>22</sup>), llegando a afirmar que “no hay mujeres drogodependientes” o que “son una minoría”. La observación directa de profesionales y diversas publicaciones y estudios<sup>23</sup> constatan así mismo que el número de abandonos de los tratamientos es superior al de los varones (si estandarizamos y equiparamos las proporciones). La cuestión es que son pocas las mujeres que llegan a la denominada “fase”<sup>24</sup> de inserción laboral en los tratamientos, con lo que no son suficientes en número como para poner en marcha acciones diferencialmente significativas (enmarcadas en una política de igualdad de oportu-

---

<sup>22</sup> Datos referentes a 2002, obtenidos del Instituto de la Mujer a partir de los informes del Observatorio Español sobre Drogas (OED), Plan Nacional sobre Drogas, Ministerio del Interior.

<sup>23</sup> *Tratamiento del abuso de sustancias y atención para la mujer: estudios monográficos y experiencia adquirida* (2005) Publicación de la Naciones Unidas; *Adicciones en Mujeres* (2002) De la Cruz Godoy, M<sup>a</sup> J. y Herrera García, A. Colegio Oficial de Psicólogos de Las Palmas de Gran Canaria.

<sup>24</sup> Entrecomillo esta expresión, ya que en la intervención en drogodependencias sigue pesando la distinción clásica para organizar el proceso en fases: desintoxicación, deshabitación y reinserción (estando la incorporación sociolaboral ubicada en la tercera), pero la experiencia ha demostrado que el itinerario de una persona no tiene por qué cumplir las tres fases o ser lineal en el tiempo.

nidades entre hombres y mujeres), sino que quedan inmersas en la acciones dirigidas a la población drogodependiente en general.

Si nos quedásemos en la observación de que “no hay mujeres que demanden tratamiento”, sería fácil concluir que no es necesaria una acción dirigida específicamente a mejorar la atención en ese sentido. Pero debemos analizar la problemática desde una perspectiva de género (sumado al enfoque multisistémico o multidimensional en drogodependencias<sup>25</sup>) para poder detectar y poner de relieve los aspectos cualitativos de las problemáticas por cuestión de construcción social del género, y no solamente las incidencias. De esta forma, cuando se hace referencia a la aplicación de una perspectiva de género, lo que se propone es ir más allá de la mera diferenciación sexual/biológica que expone como características del consumo ‘femenino’ o ‘masculino’ las diferencias detectadas en las prácticas y problemáticas de mujeres y hombres. El estudio de estos procesos demanda un marco analítico constructivista y comprensivo, y no tanto una perspectiva meramente descriptiva, permitiendo la *comprensión* de estos fenómenos para, consiguientemente, ofrecer un mejor abordaje de las drogodependencias en los itinerarios de atención.

Si nos centramos en el tratamiento especialmente en relación a las mujeres, es porque sin la aplicación de la perspectiva de género, esta problemática permanece invisibilizada<sup>26</sup>. La atención debe fijarse en todo el

---

<sup>25</sup> Carrón, J. y Sánchez, L. (1995) *Los servicios sociales generales y la atención a drogodependientes*, referenciado en páginas 42-45 de: *El educador social y las drogodependencias* Grupo Interdisciplinar Sobre Drogas (G.I.D.) Edita: GID. Madrid.

<sup>26</sup> Hacemos así referencia a la idea de la ‘invisibilización’ como un proceso que puede ser estudiado: algo está invisibilizado porque se configura una realidad prosual y dinámica que dificulta su observación “a primera vista”. Necesita ser objeto de análisis para poner de relieve los mecanismos de invisibilización. Autoras que abordan esta invisibilización: Romo Avilés, Nuria et al. ‘Género y Uso de Drogas. De la ilegalidad a la legalidad para enfrentar el malestar’. *Trastornos Adictivos*, año



proceso de incorporación sociolaboral, desde el mismo acceso a los tratamientos y el análisis de la realidad que definirá el posterior diseño de programas. De esta forma, veremos que las redes de atención no están preparadas para facilitar el acceso a los tratamientos a las mujeres que tengan problemas de drogodependencias. Puesto que la 'drogodependencia' es un problema considerado eminentemente "masculino", el tipo de itinerarios y tratamientos responden a una perspectiva androcéntrica del mismo, de forma que muchas mujeres no acceden (por ejemplo, dependencias invisibilizadas en el ámbito de lo privado: psicofármacos, alcohol...) y si lo hacen, encuentran una atención-opciones que en muchos casos va a contribuir al abandono del tratamiento. En consecuencia éste no está preparado para la diversidad de problemáticas que interaccionan con la drogodependencia en las mujeres: malos tratos en la pareja<sup>27</sup>; sexualidad y relación con el cuerpo; autoestima de género devaluada; "cargas familiares" no compartidas-presencia de hijos/as en el tratamiento; centralidad de relaciones heteroafectivas como eje vital fundamental; falta de apoyo familiar y social por una doble penalización social ante el consumo de drogas; conductas de alto riesgo para la salud, etc...

De hecho, los análisis que se realizan a la hora de examinar el consumo de las mujeres resultan muchas veces parte del problema, ya que aparecen definidas recurrentemente como "más patológicas que los varones, asociadas al ejercicio de la prostitución, y al abandono de sus responsabilidades como madre" (Meneses, 2002). Es más: en drogodependencias en general se trabaja en prospección de empleo, empleo protegido, etc.

---

2006; 8(4) 243-50 [<http://www.doyma.es>, fecha de consulta 04/10/2007]; Valls Llobet, Carme (2006) *Mujeres Invisibles* Mondadori De Bolsillo, especialmente los capítulos "XV. La invisibilidad de las mujeres en los tratamientos" p.263 y "XVII. La prevención de las adicciones y promoción de la salud"

<sup>27</sup> En esta problemática confluye además que por el hecho de ser drogodependientes, quedan excluidas de las redes de atención a los malos tratos...

pero las mujeres se van a encontrar con los problemas estructurales derivados del sistema sexo/género, independientemente de su drogodependencia: segregación vertical (techo de cristal) y horizontal (yacimientos de empleo tradicionalmente masculinos y femeninos, con una fuerte desvalorización de los segundos); desigualdad en el salario por las mismas tareas y responsabilidades; dificultad en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral; responsabilidad de los cuidados que siguen recayendo mayoritaria y exclusivamente sobre las mujeres (de forma que la conciliación parece un problema individual, no social); etc. Ésta le añade una serie de problemáticas que en estos programas ya se tienen en cuenta, pero a la inversa -las problemáticas derivadas de una construcción social del género- no se ha incorporado a los programas de atención a drogodependencias, con lo que las mujeres se ven muchas veces desatendidas en este sentido: se las atiende en tanto que “drogodependientes” (bajo un análisis androcéntrico), pero no en tanto que “mujeres” (en el sentido de discriminaciones producidas por cuestión de género).

Se produce una discriminación estructural difícil de detectar si no se tienen las herramientas de análisis necesarias<sup>28</sup>. Los y las profesionales en

---

<sup>28</sup> Por ejemplo: muchos recursos residenciales de apoyo al tratamiento no disponen plazas para mujeres. Los equipos profesionales basan esta decisión en una cuestión de demanda, pero también la fundamentan en afirmaciones tales como: ‘las mujeres traen complicaciones en cuanto al sexo y las relaciones en el centro’; la perspectiva de género introduce lo problemático de estos enunciados y sus consecuencias para las mujeres: se hace recaer el peso de la relación heteroaffectiva sobre ellas, como si los varones no tuvieran nada que ver en la interacción establecida. Darle la vuelta a la afirmación, de forma igualmente desequivalente, sería decir que ‘el problema es que hay hombres’; y no es esta la propuesta, sino visibilizar lo sesgado de un análisis de esas características, sin además ofrecer vías de abordaje terapéutico para las mismas (personal especializado en sexualidad, terapia relacional, introducción de perspectiva de género en el abordaje de las relaciones heteroaffectivas de pareja...).

general carecen de formación en esta materia, y mucho menos especializada en su ámbito, el de las drogodependencias. Resulta así imprescindible introducir formación específica en perspectiva de género aplicada a las drogodependencias, para poder incorporarla en los tratamientos.

Estas reflexiones son fruto del trabajo realizado en el EQUAL 'Aunando Esfuerzos' (2005-2007), en colaboración con UNAD y cuatro entidades miembro: PATIM, ACLAD Valladolid, La Huertecica y SAFA Albacete. Aparecen recogidas más ampliamente en un documento accesible a través de <http://www.sepecam.jccm.es/fse/boletin.php>

**Víctor M. García Fachal**  
**Secretario General de Red Emplealia**

A lo largo de los últimos veinte años las ENL'S del ámbito sociolaboral han ido afianzando su participación en programas de titularidad pública pero con intervención de las Entidades No Lucrativas. En otros textos hemos analizado más en detalle las diferentes etapas por las que han caminado estos veinticinco años de colaboración entre Administraciones Públicas y ENL'S.

Las posibilidades de mejora en esa necesaria colaboración son manifiestas y obvias a poco que se profundice en esa relación pero, en lo que afecta al tercer sector, podemos citar los retos que son más urgentes y requieren nuestra pronta atención.

- **Formación de técnicos de empleo** especializados por áreas, sean estas la información, la orientación, el emprendimiento, la gestión de la colocación o la formación. Cada uno de ellos requiere una formación específica y unas habilidades concretas.
- **Evaluación interna** de los programas ejecutados e implementación de sistemas de calidad no tanto de cara a la obtención de sellos o marcas como la mejora de la eficacia, la eficiencia y el impacto de los progra-

mas. La **calidad** debe tener como centro de su objetivo a los usuarios. Son ellos los protagonistas y los que se deben beneficiar de ese trabajo.

- **Autofinanciación de las ENL'S** de modo que la práctica totalidad de las subvenciones vayan íntegramente a ejecutar programas de calidad y no a costear parte de la infraestructura de las propias entidades así como a su personal base. Las ENL'S deben ser capaces de generar los recursos que suponen su estructura base.
- **Internacionalización** de la actividad de las ENL'S que se traduce en actividad conjunta, y de forma especial aunque no exclusiva, con entidades de la Unión Europea y América Latina.
- Lograr **proyección pública** de la actividad de las entidades sociales de modo que la sociedad entienda que es lo que se hace en este tipo de entidades.
- **Coordinar el trabajo de las ENL'S a través de redes** sean estas territoriales de todo ámbito, específicas por colectivo de atención o área de trabajo.
- **Vertebrar el Tercer Sector de ámbito sociolaboral** para lograr una interlocución real y sistemática con las Administraciones Públicas y que estas puedan ser consideradas agentes sociales al igual que lo son los sindicatos y la patronal, máxime cuando las ENL'S son patronal y persiguen los mismos objetivos de mejora social que los sindicatos.
- **Lograr un participación real en cámaras de comercio, consejos económicos y sociales...**
- **Aumentar los espacios de investigación, análisis y propuestas** de modo que se conviertan en *think thank* y en lobby de presión ante partidos políticos, administraciones, etc.

Para lograr que esas mejoras sean una realidad es preciso actuaciones valientes por parte de las Administraciones Públicas y de las propias ENL'S.

Las Administraciones pueden ir creando mecanismos que exijan que las entidades adopten medidas de control de calidad condicionando la asignación de recursos a que estas estén implantadas, elaborar planes de

formación para el Tercer Sector similares a los MBA de los directivos de las empresas. Premiar a las entidades que cada año destaquen en el desempeño de su labor y en su colectivo de atención correspondiente.

Las ENL'S pueden y deben crear mecanismos de autofinanciación. Las ENL'S son y deben ser, por su propia naturaleza, emprendedores sociales colectivos. Surgen para actuar en un problema concreto y deben estar por encima de debates ideológicos sobre si hacen o no hacen lo que supuestamente el Estado debería hacer – ese debate en todo caso es previo y una vez en marcha deben ser auténticos emprendedores sociales colectivos.

Es preciso avanzar de forma rápida en cada uno de estos temas citados ya que muchos aspectos van a influir, en los próximos años, en este panorama y esta relación. El primero de ellos es la necesidad de la UE de reducir las cantidades asignadas a España y Portugal para enviarlas a la Europa del Este. Obviamente esa reducción de ingresos lo notarán las entidades sociales de todo tipo ya que lo sufrirán todas las Administraciones Públicas en todos sus niveles. Unido a ello, la reducción de ingresos en el IRPF y en otras vías impositivas que repercuten en las entidades sociales también influirá en la totalidad de recursos disponibles.

El segundo aspecto es que el Tercer Sector se está atomizando en exceso y las cantidades igualmente se irán reduciendo ya que a medida que todas las entidades tengan su trayectoria estarán en condiciones de solicitar su parte en la asignación de recursos públicos. Sin un auténtico trabajo en red este problema se agravará. Esta coordinación se verá igualmente con un proceso de transferencia a las CC.AA. que parece interminable y en el que se mezclan aspectos técnicos con demandas políticas que repercuten negativamente en este trabajo.

La realidad es que para poder abordar estos retos debemos pasar una nueva frontera. Si hasta la fecha hablábamos de profesionalizar las entidades tenemos que dar un nuevo salto hacia las entidades emprendedoras.

**Raúl Contreras Comeche**  
**Nuria González García**  
**Fundación Novaterra**

Una de las vías principales para conseguir la integración total de las personas es la inserción laboral. Es, en el caso de colectivos en riesgo de exclusión o bajo riesgo de padecerlo, donde esto supone un factor imprescindible y fundamental para conseguir el reconocimiento social y personal. La exclusión social es un fenómeno de gran amplitud que afecta a numerosos países; Las restricciones en el acceso a servicios e ingresos necesarios para tener un nivel de vida mínimo hacen que la correlación entre pobreza y exclusión social sea muy frecuente. Actualmente es más que evidente las grandes dificultades que presentan las personas que siendo desempleados y perteneciendo a los denominados colectivos en exclusión social a la hora de acceder y mantener un puesto de trabajo.

Las medidas que muchas Administraciones Públicas ponen al servicio de las Entidades Sociales, como por ejemplo, los Planes Integrales de Empleo, no son suficientes ni solucionan los problemas que reúnen nuestros usuarios no sólo por las condiciones de los mismos sino porque atienden exclusivamente aspectos relacionados con el empleo cuando la realidad nos ha mostrado que deben intervenir en otras variables subyacentes, tales como variables personales, familiares, etc. que son fundamentales de cara a un acceso al mercado laboral óptimo.

Debemos ser conscientes de que el acceso a un puesto de trabajo no es la única vía para la inserción social de los colectivos en exclusión puesto que en muchas ocasiones nos enfrentamos a personas que poseen un perfil tal que imposibilita su acceso al mercado laboral, no sólo ordinario sino también protegido. Por todo ello se hace necesario, por no decir imprescindible, que las Entidades Sociales abarquen aspectos personales,

sociales y familiares que permitan a las personas enfrentarse adecuadamente al fenómeno de la exclusión social.

En líneas generales podemos afirmar que las características fundamentales que se vinculan a los colectivos en exclusión o en situación de padecerlo son:

- Escasa o nula formación
- Escasa o nula experiencia laboral
- Desempleados de larga duración
- Edad avanzada
- Falta de habilidades sociales
- Falta de habilidades laborales
- Problemas de vivienda
- Problemas de salud
- Problemas judiciales
- Falta de habilidades personales
- Falta de competencias laborales y/o personales
- Etc

Al mismo tiempo el mercado de trabajo demanda cada vez más perfiles profesionales de mayor cualificación que dificultan el acceso a puestos de trabajo a los colectivos en riesgo de exclusión social. Asimismo hay que apuntar que pese a que son cada vez más las empresas que van concienciándose del valor, no sólo económico sino también social, que aporta el incluir en sus plantillas personas que pertenecen a algunos de los colectivos con los que trabajamos las Entidades Sociales, sigue existiendo gran reticencia y prejuicios que dificultan su incorporación al mercado de trabajo. Discapacitados, inmigrantes, exdrogodependientes, exreclusos, etc. siguen sufriendo un estigma del que es ciertamente complicado deshacerse y que les acompaña a lo largo de sus diferentes procesos de inserción.

Existen empresas que, bien por las ventajas económicas que conlleva el contratar a según qué tipo de colectivos (discapacitados, usuarios derivados de Planes Integrales de Empleo, etc.), o simplemente por el valor

social que a nivel de marketing puede acarrearle (Responsabilidad Social Corporativa) acceden a contratar a dichos colectivos pero es ahí donde ellos creen que finaliza su responsabilidad, obviando otros aspectos que son de vital importancia para lograr la inserción plena de nuestros usuarios. Es ahí donde estamos convencidos que la incorporación de la figura del “trabajador acompañante”, que en líneas posteriores será tratada, a la estructura de la empresa, no sólo de inserción sino normalizada, se hace imprescindible.

Dentro de este marco y puesto que realmente la incorporación al mercado de trabajo de las personas más vulnerables es verdaderamente compleja, surgen las Empresas de Inserción que, realizando actividades económicas reales de producción de bienes o prestación de servicios, buscan la inserción sociolaboral de dichos colectivos facilitando el aprendizaje y desarrollo de las potencialidades de cada persona que le permitan el acceso al empleo en una empresa ordinaria con las mismas condiciones que cualquier otra persona.

Las Empresas de Inserción se constituyen, dentro de la sociedad actual en la cual vivimos, como instrumento necesario para la lucha contra la exclusión social, pero personalmente considero que debemos preguntarnos y profundizar por el papel que las distintas administraciones poseen dentro de este ámbito.

Se trata por tanto de espacios de empleo donde las personas que parten de una situación de carencia laboral (hábitos, destrezas, conocimientos, experiencias, etc.) puedan entrenarse para posteriormente acceder a la empresa ordinaria con mayores probabilidades de éxito. Es decir, se trata de un instrumento al servicio de aquellas personas que viven bajo riesgo de exclusión social.

El objetivo de dichas empresas es mantener las condiciones de viabilidad económica dentro de los procesos de inserción sociolaboral de dichas personas. Dichas empresas de inserción poseen las mismas condiciones que cualquier otra empresa en temas como por ejemplo son: producción, rendimiento, normas, contratos, despidos, vacaciones, puestos de



trabajo, categorías profesionales, convenios colectivos, formación... pero se incluyen otras de carácter propio: desarrollo de capacidades y competencias, habilidades, hábitos, formación en base a las necesidades, trabajo en equipo, potenciación del clima laboral, remuneraciones dignas y justas, estimulación e incremento de la autonomía y responsabilidades, participación e integración social, ...

Son las personas en definitiva la causa de su existencia, es decir, sus trabajadores no son sólo importantes por la repercusión que puedan tener a nivel de beneficios, sino que son importantes en si mismas. Los beneficios por tanto son tanto sociales como económicos pero siempre desde el equilibrio que debe existir entre ambos.

El éxito de una buena gestión de los recursos humanos se produce cuando aquellas personas que sufren situaciones de mayor riesgo y que forman parte de la plantilla de las empresas, tras un proceso de aprendizaje, formación, experiencia, etc. adquieren la autonomía suficiente que les permita acceder a las mismas oportunidades de trabajo en empresas de carácter ordinario como el resto de la sociedad.

### **Los itinerarios de inserción**

A través de los itinerarios de inserción se persigue que los usuarios logren adquirir una serie de capacidades y/o habilidades sociolaborales que les permitan acceder a otros puestos de trabajo en empresas del mercado ordinario (para ello, previo al diseño de los itinerarios de inserción, deberán detectarse a través de los Diagnósticos de Empleabilidad las carencias personales de cada uno de los trabajadores).

Un proceso de inserción sociolaboral es la suma de una serie de cambios positivos y mejoras en el desarrollo personal del usuario generador de una mayor capacidad de adaptación al mundo laboral, vía básica de integración y participación en la sociedad. Es muy importante que la persona se sienta protagonista de su proceso y ponga en funcionamiento todas las actitudes y capacidades que estén a su alcance. El proceso no se puede

ni debe imponer, ni tan siquiera generar externamente las necesidades de la propia persona, es ella misma la que debe descubrir la importancia y necesidad de ir generando cambios y mejoras de cara a iniciar su proceso de Inserción socio-laboral.

Una vez orientada la persona desde un itinerario de inserción, irá evolucionando en función del compromiso adquirido al inicio del mismo, por las diferentes fases que, tras el diagnóstico de empleabilidad, se considerarán más oportunas. Al inicio del proceso de inserción, la persona debe partir de la voluntad de querer progresar, aprender, modificar, cambiar e incrementar sus competencias y habilidades. Dicho proceso tendrá una u otra duración dependiendo del punto de partida de la persona y de los instrumentos y acciones que se pongan al servicio de su itinerario de inserción.

### **La empleabilidad como capacidad a desarrollar en los itinerarios de inserción**

La empleabilidad es la capacidad de una persona para adaptarse a una oferta de trabajo, que viene dada por una adecuada gestión de aquellos factores que inciden en la misma, como pueden ser las actitudes, intereses, motivaciones, conocimientos, formación y aptitudes que hacen que éstos se posicionen favorablemente en el mercado de trabajo.

La persona empleable es aquella capaz de adaptarse a las necesidades, demandas y requerimientos del mercado de trabajo. Esa capacidad se adquiere actuando sobre el entorno y sobre la propia persona. El desarrollo de la empleabilidad es el proceso de adquisición y aprendizaje de esa capacidad. El aprendizaje se encuentra ligado al propio desarrollo personal y profesional, que permite un mejor desenvolvimiento y participación en la sociedad. El desarrollo de la empleabilidad supone:

- Desarrollo de la capacidad de adaptación a la oferta de trabajo.
- Situar en mejores condiciones a la persona para acceder al empleo, teniendo en cuenta desde el inicio, las carencias y potencialidades que posee con el fin de intentar cubrirlas y desarrollarlas en función

de las necesidades del mundo laboral y de los intereses de la propia persona.

- Conocer el punto de partida antes de inicio del proceso de inserción y conocer los mínimos requerimientos del mercado de trabajo.
- Ser conscientes de la necesidad de aprender y adquirir y/o desarrollar la capacidad que permite desenvolvernó en mejores condiciones en el medio laboral. Ser protagonista activo durante el proceso de inserción.
- Mantener activas las competencias, adquirir otras nuevas de forma que se posibilite la adaptación continua a los requerimientos del mercado de trabajo.
- Facilitar un mejor desenvolvimiento en el medio socio-laboral, etc. a través del desarrollo personal y profesional, adquirido en el proceso de aprendizaje para desarrollar la empleabilidad.

Una vez se produce ese avance, esa mejora de la empleabilidad se supone que las personas se encuentran en condiciones de acceder al mercado laboral, con ciertas expectativas de éxito. Una vez la persona accede al empleo, entra dentro del sistema social “normalizado” permitiéndole, por un lado cubrir sus necesidades básicas y por otro sus necesidades personales y sociales (reconocimiento, valoración, integración, participación, etc.)

Mantenerse en el puesto de trabajo, será el objetivo último que obtendrá mayor probabilidad de éxito si las bases asentadas durante todo el proceso han provocado las suficientes modificaciones como para que la persona tenga capacidad de adaptarse a las relaciones laborales existentes.

### **El trabajador acompañante**

El trabajador acompañante es el “responsable” directo de la ejecución, seguimiento y coordinación de los itinerarios de inserción sociolaborales así como de las medidas de acompañamiento correspondientes. Asimismo su trabajo se encuentra vinculado tanto a aspectos laborales como personales, debiendo tener conocimiento de las demandas, dificultades, necesidades y

obstáculos que los trabajadores pueden presentar en cualquier momento. Debe, por otro lado, crear canales de comunicación, estimular la participación e implicación de los trabajadores de cara a la consolidación y mejor funcionamiento de la empresa.

En definitiva, el trabajador acompañante es la figura que más contacto tiene con los trabajadores, puesto que es el responsable directo de todo aquello vinculado a los itinerarios de inserción de los mismos. Por ello es fundamental contar con una persona dinámica, con experiencia en el diseño de procesos de inserción sociolaboral y capaz de transmitir todos sus conocimientos a los trabajadores de cara a fomentar en ellos la sensación de ser capaces de gestionar sus problemas por ellos mismos, es decir, que sean autónomos.

El trabajador acompañante debe asegurar que los recursos y/o servicios a los que los trabajadores pueden acceder supongan un estímulo en su proceso de inserción sociolaboral. Acompañar es ofrecer, asegurar a la persona la posibilidad de detectar y utilizar todos los aquellos recursos, mecanismos y redes sociales que son accesibles a los demás ciudadanos.

Es importante que el trabajador se identifique con el trabajador acompañante y se creen situaciones de igualdad entre ellos (dentro de unos límites claro está). Para ello es importante que los trabajador acompañante formen parte de la estructura productiva de la empresa destinataria en las mismas condiciones que los trabajadores, aunque deberá disponer de espacios de tiempo dentro de la jornada laboral destinados a desempeñar las funciones propias de su puesto de trabajo y que a continuación se detallan.

La incorporación al mercado ordinario, que ha de ser planificada desde la incorporación del trabajador a la empresa deberá ser constantemente transmitida y reforzada por parte del trabajador acompañante, para que, una vez ésta sea una realidad, no suponga un conflicto, ruptura, ni trauma para ninguna de las partes.

Será el balance social de la empresa, el que permitirá evaluar de forma exhaustiva, los niveles de rentabilidad social y económica de los traba-

jadores/as de inserción, a lo largo de su permanencia en la empresa y a medida que van evolucionando en su itinerario de inserción. Dicho balance mostrará los niveles de rendimiento, producción, consecución de objetivos laborales y personales, condicionantes personales y sociales que rodean al trabajador, condicionantes de salud, etc. En definitiva, no sólo valorará al trabajador sino también la capacidad de gestión del trabajador acompañante, y a la consecución del objetivo de la empresa.

Pese a todo lo expuesto y tal y como se ha citado en líneas anteriores, esta figura no debería circunscribirse única y exclusivamente a las empresas de inserción sino que estamos convencidos que, a medio plazo, será una figura imprescindible en toda empresa y que serán los propios empresarios quienes la demandarán como tal.

Es obvio, por otro lado, que la exclusión social es hoy en día un factor de gran importancia y que las Administraciones Públicas se encuentran con verdaderos problemas a la hora de gestionar eficaz y efectivamente el aumento progresivo que se está experimentando.

La exclusión social y su correspondiente inserción laboral no sólo es una responsabilidad de las Administraciones Públicas y entidades sociales sino que supone un responsabilidad del y para el conjunto de la sociedad y por tanto del tejido empresarial, el cual debe tener un papel importante y activo puesto que es impensable concebir el término inserción laboral como tal sin aunar en un mismo espacio a todos los agentes responsables del mismo.

Hasta la fecha y en líneas generales las entidades sociales han actuado al margen y ajenas a una parte esencial del término inserción, es decir ajenas a los empresarios, dando por sentadas ciertas bases que la experiencia diaria ha demostrado que son erróneas e inadecuadas y, lo que es más grave, ineficaces de cara al mundo de la exclusión. Esto ha traído como consecuencia que nos encontremos ante un distanciamiento entre las entidades y los empresarios que repercute directamente en los más desfavorecidos, en las personas que dan sentido a nuestro trabajo.

El diálogo y contacto entre ambas partes es básico y primordial para poder dar a conocer a estos últimos las ventajas que supone participar activamente en aquellas iniciativas que promueven la inserción laboral de colectivos en exclusión social, más allá de los beneficios económicos y fiscales que ello puede ocasionar. Ciertamente, se está produciendo, aunque muy lentamente, un mayor compromiso y concienciación social por parte del tejido empresarial en este aspecto algo que les aporta un valor complementario que se traduce en una mayor legitimación social. Pero no sólo los empresarios son responsables en este sentido, sino que las entidades sociales deben reconocer lo erróneo de sus planteamientos y más aún, deben adquirir el compromiso firme de adaptarse a las necesidades, demandas y peculiaridades propias de cada empresa.

Si existe un punto en común entre las entidades sociales y los empresarios no es otro que el que ambas partes participan y comparten una realidad muy clara y concreta: el desconocimiento y lejanía en lo concerniente al concepto que se posee en cuanto a inserción laboral.

Actualmente las entidades que trabajan la inserción sociolaboral no disponen de un marco jurídico que les posibilite llevar esto a cabo sin caer en la ilegalidad puesto que estas funciones se encuentran circunscritas única y exclusivamente a los Servicios de Empleo de las Administraciones Públicas correspondientes, algo totalmente ilógico e irracional si partimos de un hecho palpable y evidente, y es que únicamente las entidades sociales cuentan con profesionales y técnicos cualificados en el trabajo con colectivos en exclusión o en situación de padecerlo.

Hasta la fecha las entidades sociales así como la Administración Pública no se han pronunciado pese a ser conscientes que existe un vacío legal en este aspecto puesto que, entre otras cosas, son beneficiarias del mismo. Y no se han pronunciado ya que a las primeras, dicho vacío les permite acceder a subvenciones públicas en materia de intermediación, sirvan de ejemplo los Planes Integrales de Empleo promulgados por el

SERVEF, y a la Administración por gestionarles a un colectivo incómodo y desconocido formado por numerosas personas.

¿Qué es un colectivo de exclusión?, ¿qué criterios se siguen desde la Administración Pública para catalogar a una persona como de exclusión o no?, ¿puede una persona dejar de pertenecer a este colectivo?, ¿quién lo decide?, ¿cómo?, ¿en base a qué?, ¿está preparada la Administración Pública para contestar y dar solución a todas estas preguntas si nunca ha trabajado con este tipo de colectivos?, ¿qué entienden por inserción socio-laboral?....

Por otro lado hay que apuntar que cada modelo de empresa está diseñado para un colectivo diferente. Los apoyos también son diferentes según el marco jurídico utilizado: empresa de inserción, centro especial de empleo o empresa normalizada. Pero también es cierto que las condiciones de apoyo hasta la fecha son homogéneas, por ejemplo, para todos los centros especiales de empleo del Estado español, pero no así para las empresas de inserción.

La concesión de las subvenciones en ambos casos, obliga al cumplimiento de unas exigencias determinadas en las leyes respectivas. Estas condiciones son las que representan el conjunto de restricciones que van a tener que cumplirse y que, por lo tanto, afectarán al plan de empresa, en la medida en que añadan condiciones a las que se hubieran indicado en el proyecto inicial.

A fecha de hoy, la Ley Valenciana de Empresas de Inserción, no tiene un Reglamento. Durante el 2008 deberá aprobarse éste, para poder convertir en realidad el apoyo que éstas deben recibir. La Ley Estatal, aprobada por el Congreso de los Diputados en el mes de noviembre, se encuentra en una situación similar. Ambas leyes regulan una misma realidad de forma diferente, por lo que hace falta ver cómo se resuelven las discrepancias entre ambas según las competencias autonómicas y estatales. En cualquier caso, deben estudiarse ambas normativas para poder tomar posi-

ción, y prever que el aporte para las subvenciones, pueda venir de cualquiera de los dos ámbitos de regulación.

Pero también hay que tener presente que, el derecho a subvenciones, puede imposibilitar vías de trabajo en las diferentes áreas de gestión empresarial: RRHH, financiera, gestión de la producción,... e incluso, el acceso a una subvención, puede eliminar la posibilidad de conseguir otras.

La recepción del dinero otorgado en subvenciones es lenta, por el aplazamiento de la Administración del momento del pago; en consecuencia, cuanto mayor sea la dependencia de la empresa respecto a estos ingresos, mayores problemas financieros se tendrán. Cabe añadir, que cada vez es más complicado que los bancos acepten el certificado de deuda de la Administración, como garantía suficiente para adelantar el importe de las mismas, y que no siempre la subvención cubrirá suficientemente el gasto extraordinario generado por la persona.

Existen incluso algunas medidas de apoyo en las empresas de inserción por ejemplo, como el contrato de exclusión, que obliga a marcar unas casillas que lo definen según el colectivo de personas de exclusión al que pertenece. Esto es vejatorio y no es fácil utilizarlo sin perjudicar al trabajador. Asimismo, el acceder a una subvención pública, implica un coste de gestión de la solicitud, seguimiento y justificación, que debe ser tenido en cuenta para deducir, correctamente, cuál ha sido la capacidad de asumir costes de la misma.

Por todo ello deberá valorarse no sólo la utilidad de las subvenciones, hablado desde el punto de vista de la consecución última del fin primordial de toda entidad social, que no es otro que la inserción sociolaboral de los colectivos en riesgo de exclusión social, sino la conveniencia de adaptarse a unos condicionantes que se imponen en las subvenciones y que en muchas ocasiones merma el objetivo último.



**Miriam Benterrak Ayensa**  
**Unidad Administradora del Fondo Social Europeo**  
**Estructura de Apoyo Equal**

La Iniciativa Comunitaria Equal tiene como objetivo general la promoción nuevas maneras de combatir todas las formas de discriminación y desigualdad en relación con el mercado de trabajo. Para conseguir este objetivo, Equal proporciona un espacio de experimentación, un laboratorio para el desarrollo de soluciones novedosas que permitan hacer frente a las situaciones de discriminación en el acceso y permanencia en el mercado de trabajo.

Para la puesta en marcha de soluciones innovadoras es fundamental la labor de detección y estudio de las desigualdades y las situaciones de discriminación en relación con el mercado de trabajo, así como el conocimiento de las personas a las que afecta de forma más directa, pues la finalidad principal de las Iniciativas Comunitarias es llegar a las personas más desfavorecidas, a quienes los recursos ofrecidos por las políticas generales no llegan o llegan con dificultad. En este contexto de concentración en las situaciones más desfavorecidas en relación con el mercado de trabajo, el proyecto Equal Aunando Esfuerzos, ha desarrollado actuaciones dirigidas a la mejora de la empleabilidad de las personas con problemas de drogodependencia mediante la creación y el mantenimiento de servicios integrados de orientación, formación y acceso al empleo.

Un factor esencial en la consecución de este objetivo ha sido la eficiente aplicación de algunos elementos caracterizadores de la Iniciativa Equal, como el trabajo en red a través de la formación de la Agrupación de Desarrollo, un espacio de cooperación para el desarrollo de las actuaciones del proyecto, que permite el planteamiento de objetivos que van más allá de los que una entidad puede conseguir individualmente.

El trabajo en red ha facilitado la comunicación y el conocimiento de entidades de distinta naturaleza, lo que favorece la incorporación de expe-

riencias exitosas a los programas y políticas. Sin embargo, la comunicación con agentes responsables de la incorporación de buenas prácticas a las políticas generales ha constituido una de las dificultades de este proyecto, si bien, el intercambio entre entidades ha supuesto una incorporación de aprendizajes en las propias organizaciones y la introducción de novedades en materia de evaluación o de aplicación de la perspectiva de género, que pueden ser consideradas transferencias de carácter horizontal.

Aunando Esfuerzos constituye un ejemplo en la aplicación de determinados principios de la Iniciativa Equal. Así, en aplicación del principio de concentración, este proyecto ha centrado sus actuaciones en un colectivo especialmente desfavorecido en relación con el mercado de trabajo, las personas drogodependientes, a las que se destinan recursos de carácter asistencial, existiendo carencias, sin embargo, en el diseño de programas dirigidos a mejorar su situación en relación con el mercado de trabajo.

Igualmente, se ha diseñado un programa de trabajo que aborda estas situaciones desde una perspectiva integral, favoreciendo la aplicación del principio de enfoque integrado mediante el diseño de una actuación que comprende el tratamiento de las diversas necesidades asociadas a las personas beneficiarias del proyecto.

Por otra parte, ha destacado el diseño de un sistema de evaluación del proyecto dirigido a introducir mejoras en la ejecución del programa de trabajo, mejoras que han favorecido la producción de innovaciones y la mejor comprensión y aplicación de los principios de la Iniciativa. En este sentido, se ha producido una progresiva evolución de la aplicación de la perspectiva de género en el proyecto, consiguiendo, a partir de un análisis de la situación en relación con las especiales características del colectivo, una mayor formación del personal técnico, así como la adaptación de las actuaciones del proyecto en relación con las situaciones de discriminación que afectan a las mujeres y la incorporación del principio de Igualdad de Oportunidades en las entidades, que se ha visto beneficiada por el trabajo en

red. También la evaluación ha respondido a la demanda de mejorar los sistemas de captación de personas beneficiarias.

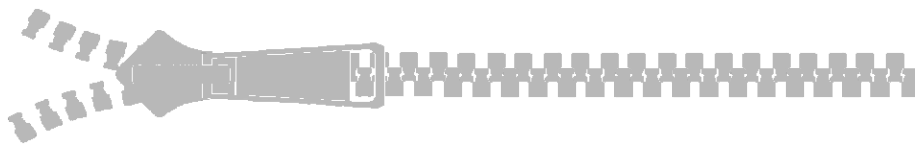
Finalmente, considero que hay que destacar dos elementos fundamentales y característicos de la Iniciativa que, con carácter general, se convierten en aspectos críticos en los proyectos Equal a la hora de conseguir los resultados pretendidos:

- En primer lugar, la Iniciativa Equal, en cuanto laboratorio de experiencias innovadoras, debe servir para alimentar las políticas en materia de inserción laboral e inclusión social, sin embargo, la falta de planificación de actividades concretas en materia de transferencia, dificulta la incorporación de las prácticas exitosas en programas generales y, por tanto, la continuidad de dichas experiencias. El proyecto Aunando Esfuerzos ha sufrido, en este sentido, la falta de experiencia, centrándose en el desarrollo de las actuaciones previstas sin acompañar a la ejecución del proyecto una estrategia definida de transferencia, que analice los posibles huecos de transferencia, y sin haber conseguido una implicación de personas con capacidad de decisión en el ámbito del proyecto.
- Por otra parte, la transnacionalidad, elemento diferenciador de los proyectos de Iniciativa, que a través del intercambio de experiencias con proyectos de otros estados miembros, permite conocer el grado de adaptación y generalización de las experiencias del proyecto p-esto en marcha, incorporando un valor añadido a sus actuaciones, que favorece la generación de innovaciones. El proyecto Aunando Esfuerzos ha conseguido con la transnacionalidad aumentar la experiencia de los y las profesionales y responsables de las entidades, sin embargo, este espacio de colaboración no es comparable al partenariado creado entre los distintos territorios españoles que colaboran en el proyecto nacional.

En definitiva, el proyecto Aunando Esfuerzos ha supuesto una experiencia singular y, sin duda, al concentrarse en la incorporación al mercado

de trabajo de personas drogodependientes, que todavía constituyen, en el proceso de diseño de elaboración de planes y políticas, un colectivo al que se dirigen acciones de carácter fundamentalmente asistencial.





## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Amor, P.J; Corral, P.J; Bohórquez, I.A; Oria, J.C; Rodríguez, M.; López, J.F.; Calderón, D Violencia de pareja y adicción a drogas en Centros de día, 2007. PNSD.
- Aramendi Jáuregui, Pello: La inserción laboral de las personas con problemas de drogas. IV congreso de formación para el trabajo nuevos escenarios de trabajo y nuevos retos en la formación. Zaragoza 9,10 y 11 de noviembre de 2005
- Comunicación RSE, Guía práctica. Iniciativa Comunitaria EQUAL ERCoVa. Valencia, 2007
- Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo. Poner en práctica la asociación para el crecimiento y el empleo: hacer de Europa un polo de excelencia de la RSE.
- De la Cruz Godoy, M<sup>a</sup> J. y Herrera García, A. (2002) Adicciones en las mujeres. Colegio Oficial de Psicólogos de Las Palmas de Gran Canaria.
- Encuentro estatal Iniciativas Comunitarias EQUAL. "Cooperación para la transferencia en clave de igualdad". Mérida, marzo de 2007.
- El empleo de los inempleables; metodologías y recursos para la inserción laboral. Frago y otros. Ed. Popular S.A. Madrid, 1996.
- Etorre, Elisabeth (1996) "¿Cuáles pueden ser las dependencias de la mujer? El consumo de sustancias y la salud de la mujer". Wilkinson, Sue y Kitzinger, Celia: Mujer y Salud. Una perspectiva feminista. Paidós Contextos
- Fundación Instituto Spiral. VV. AA. (2000) I Simposium Nacional sobre Adicción en la Mujer. Edita: Instituto de la Mujer.

- García, M. y López, J. A. (2002). La Integración sociolaboral de personas drogodependientes. Propuesta y puesta en práctica de un modelo. Madrid: Ediciones Cruz Roja.
- Guías metodológicas Acciones de Orientación Profesional para el Empleo y Autoempleo. Edita el INEM. Última revisión realizada por el Servicio Valenciano de Empleo y Formación, julio de 2007.
- INSERQUAL: mejora de la calidad instrumental en el proceso de acompañamiento a la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión. Fundación Pere Tarrés\_Universitat Ramon Llull. Barcelona, 2003-04.
- Jornadas de Orientación Laboral. Servicio Valenciano de Empleo y Formación. Castellón, 18 y 19 de diciembre de 2007
- Libro verde "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas". Bruselas, 2001.
- LEY1/2007, de 5 de febrero, de la Generalitat, por la que se regulan las empresas de inserción para fomentar la inclusión social en la Comunidad Valenciana. [2007/1587]
- LEY 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción [2007/21492]
- Martínez Redondo, P., Documento de trabajo "Dificultades de acceso al tratamiento". Iniciativa Comunitaria EQUAL "Aunando Esfuerzos", UNAD. Madrid, 2007.
- Martínez Redondo, P. (2005). "Grupo de trabajo de Enfoque de Género en Programas de Tratamiento con personas con problemas relacionados con las drogodependencias", en III y IV Jornadas de Recursos Asistenciales de UNAD. Edita: UNAD, 2006
- Master de Prevención y tratamiento de las conductas adictivas. Universidad de Valencia. 2007.
- Meneses Falcón, C. (2002) "Vulnerabilidad y violencia en las mujeres consumidoras compulsivas de drogas", en II Simposium Nacional: Tratamiento de Adicción en la Mujer

- Orientación sociolaboral basada en itinerarios. Una propuesta metodológica para la intervención con personas en riesgo de exclusión. Centro integral de Formación y Empleo. Fundación Tomillo. 2004.
- Programa de Incorporación Personalizado (PIP). Colección Drogodependencias. Conselleria de Sanidade, Xunta de Galicia. 2003.
- Rodríguez, Mercedes et al. (2005) Mujer y Adicción. Aspectos diferenciales y aproximación a un modelo de intervención. Instituto de Adicciones de la Ciudad de Madrid. Documentos Técnicos
- Romo Avilés, Nuria et al. 'Género y Uso de Drogas. De la ilegalidad a la legalidad para enfrentar el malestar'. Trastornos Adictivos, año 2006; 8(4) 243-50. 'Género y uso de drogas: la invisibilidad de las mujeres' Fundación Medicina y Humanidades Médicas. Monografías nº 5 Uso de Drogas y Drogodependencias, año 2004
- Salud y Drogas. Volumen 7, número 1, 2007. Número monográfico: inserción social del drogodependiente. Revista del Instituto de Investigación en Drogodependencias. Universidad Miguel Hernández.
- Sarsa, G. (2007) Guía para la gestión de procesos de integración sociolaboral de drogodependientes. Valladolid: Junta de Castilla y León
- Seminario Medios de Comunicación, Drogas, No Discriminación. 9 y 10 de mayo de 2007, Madrid. Red Araña.
- Tratamiento del abuso de sustancias y atención para la mujer: estudios monográficos y experiencia adquirida (2005). Publicación de las Naciones Unidas.
- Urbano Alijama, A. y Arostegi Santamaría, E. (2004). La mujer drogodependiente. Especificidad de género y factores asociados. Instituto Deusto de Drogodependencias
- Valls Llobet, Carme (2006) Mujeres Invisibles Mondadori De Bolsillo
- Velasco Arias, S. (2002). Relaciones de género y subjetividad. Método para programas de prevención. Colección Salud nº 5. Instituto de la Mujer.
- VV. AA, (2001). Adicciones ocultas. Aproximación al consumo diferencial de psicofármacos. Colegio Oficial de Psicólogos de Las Palmas.



- VV.AA. (2005) Tratamiento del abuso de sustancias y atención para la mujer: estudios monográficos y experiencia adquirida. Publicación de la Naciones Unidas, Oficina contra la Droga y el Delito.
- VI Congreso PATIM, La integración a debate. Castellón, noviembre de 2006.



## 9. ANEXOS

### Centros de día participantes

A C L A D

**Nombre:** Asociación de Ayuda al Drogodependiente

**Dirección:** C/ Puente la reina 10 (bajo). Valladolid

**Teléfono:** 983 30 64 66; **Fax:** 983 30 65 99

**Correo electrónico:** Aclad@aclad.net

#### Datos del programa

**Nombre:** Asociación de Ayuda al Drogodependiente

**Dirección:** C/ Puente la reina 10 (bajo)

**Teléfono:** 983 30 64 66; **Fax:** 983 30 65 99

**Correo electrónico:** Aclad@aclad.net

**Población / Usuarios / Participantes:** Valladolid /Drogodependientes / 50

**Nº de plazas:** 50

**Objetivos:** Mantener la abstinencia de sustancias adictivas, normalización e incorporación al entorno familiar, social y laboral.

#### **Metodología:**

Fase de selección

Fase de normalización.

Fase de integración socio-comunitaria

Fase de integración socio-laboral

#### **Servicios/Áreas/Fases:**

Actividades deportivas, psicoterapéuticas, educativas y laborales

**Horario:**

9:00 –14:00 y 16:30 –19:00

**Condiciones y formas de acceso**

Voluntariedad, derivación de un CAD, previa desintoxicación

**Sistema de evaluación y seguimiento**

Continuo y por objetivos

**Equipo y funciones**

Directora, Educadores Sociales y monitores

**Persona de contacto**

Nuria Herrero Santamaría

**A D A T**

**Nombre:** Asociación Dombenitense de Ayuda al Toxicómano

**Dirección:** C/ República Argentina, s/n. Don Benito (Badajoz)

**Teléfono:** 924 81 12 81; **Fax:** 924 81 12 81

**Correo electrónico:** adat@adat.es

**Datos del programa**

**Nombre:** Centro de día ADAT

**Dirección:** Avda. República Argentina 6. Don Benito (Badajoz)

**Teléfono:** 924 81 12 81; **Fax:** 924 81 12 81

**Correo electrónico:** adat@adat.es; **Página web:** www.adat.es

**Población / Usuarios / Participantes:**

Usuarios derivados del CEDEX, Unidad Móvil o Servicios Sociales, incluidos en cualquier programa (MTD, reducción, mantenimiento...)

**Nº de plazas:** 15

**Objetivos:** Establecer y desarrollar estrategias que faciliten incorporación social y laboral.

**Metodología:** Individual (itinerarios individualizados de integración) y grupal.

**Servicios/Áreas/Fases:** Itinerario 1: Personas con grandes dificultades para abandonar el consumo o con graves daños, prestación o minusvalía.

Itinerario 2: Personas con abstinencia y con la finalidad de su completa reinserción.

Itinerario 3: Personas con capacidad de llevar a cabo una vida normalizada pero que necesitan un apoyo más puntual (Otras drogas)

**Horario:**

De lunes a viernes de 9 a 14h. Tardes y sábados mañana abierto con asistencia voluntaria.

**Condiciones y formas de acceso**

Prioridad en derivaciones del CEDEX o Unidad Móvil. No es un requisito la abstinencia.

**Sistema de evaluación y seguimiento**

Seguimiento individualizado y evaluación inicial y continua en el proceso de reinserción.

**Equipo y funciones**

Director, Trabajador Social, Educadora Social, Monitores y Administrativo.

**Persona de contacto**

Jesús María Vázquez Pérez (Director)

A M A D R O V I

**Nombre:** AMADROVI

**Dirección:** C/ Agustina de Aragón, 2-1º F - Villafranca de los Barros (Badajoz)

**Teléfono:** 924 52 03 76; 685 11 74 64; **Fax:** 924 52 50 38

**Correo electrónico:** amadrovi@fexad.org

**Datos del programa**

**Nombre:** Centro de día AMADROVI

**Dirección:** C) Carmen, s/n Villafranca de los Barros (Badajoz)

**Teléfono:** 685 11 74 64; **Fax:** 924 52 50 38

**Correo electrónico:** amadrovi@fexad.org

**Población / Usuarios / Participantes**

Villafranca de los Barros (Badajoz). Drogodependientes

**Nº de plazas:** 15

**Objetivos:** Mejorar la calidad de vida .Asesorar, orientar y formar. Mejorar su autoestima y habilidades sociales y laborales. Normalizar laboral, social y familiarmente.

**Metodología:** Trabajo en grupos, atención individualizada, trabajo con familias.

**Servicios/Áreas/Fases:** Formación prelaboral. Formación laboral. Talleres de empleo. Búsqueda activa de empleo, en paralelo actividades de ocio, habilidades sociales y psicológicas.

**Horario:**

De 9:00 a 14:00 y con posterioridad de 17:00 a 19:00 (julio y agosto, horario solo de mañana)

**Condiciones y formas de acceso:** Entrevista y cuestionario inicial para valorar su admisión. Evaluación inicial de las habilidades sociales de cada uno de los destinatarios. Pueden solicitar sus ingresos a través de Cedex , centro de salud, SSB, o de manera individual.

**Sistema de evaluación y seguimiento:** Personalizado e individualizado.

**Equipo y funciones:**

Psicólogo

2 Trabajadores sociales

Técnico de integración social

Personal voluntario

Educador social

Administrativo

**Persona de contacto**

Inés Pérez Acedo: presidenta

Elena de la Parra Cerrato: psicóloga del centro

A N T A R I S

**Nombre:** ANTARIS

**Dirección:** Plaza Compositor Maestro Castillo s/n. Dos Hermanas (Sevilla)

**Teléfono:** 954 72 63 11; **Fax:** 955 67 63 22

**Correo electrónico:** antaris@telefonica.net

**Datos del programa**

**Nombre:** Centro de día de ANTARIS

**Dirección:** Plaza Compositor Maestro Castillo, s/n

**Teléfono:** 954 72 63 11; **Fax:** 955 67 63 22

**Correo electrónico:** antaris@telefonica.net

**Población / Usuarios / Participantes:** Usuarios en tratamiento en CTA, consumidores en activo (programa reducción de daños), familiares

**Nº de plazas:** 50

**Objetivos:** Facilitar la estabilización personal y la normalización social, atender las necesidades de información asesoramiento, orientación y formación, promover en la comunidad el proceso de incorporación social.

**Metodología:** Objetivo fundamental la incorporación social, La metodología para la consecución de ésta parte de los siguientes planteamientos: protagonismo del usuario, intervención con consumidores, etc..

**Servicios/Áreas/Fases:** Áreas prioritarias de actuación individual y grupal

**Horario:** 8 a 15 horas

**Condiciones y formas de acceso:** Usuarios en tratamiento en CTA, casos derivados desde Equipos de prisiones. Se realizará correspondiente protocolo.

**Sistema de evaluación y seguimiento:** Sistema de indicadores que analizan las actividades realizadas, la estructura disponible y los resultados obtenidos.

**Equipo y funciones:** Psicólogo/as, Médica, Monitor y Trabajadora Social

**Persona de contacto:** Domingo Calderón LLorente

**CÁRITAS SALAMANCA**

**Nombre:** Cáritas diocesana de Salamanca

**Dirección:** C/ Monroy nº 2. (37002) Salamanca

**Teléfono:** 923 26 96 98; **Fax:** 923 28 17 13

**Correo electrónico:** caritas@caritasalamanca.org

### **Datos del programa**

**Nombre:** Centro de drogodependientes san Claudio

**Dirección:** C/ San Claudio 16-18. (37007) Salamanca

**Teléfono:** 923 27 10 40; **Fax:** 923 27 00 41

**Correo electrónico:** drog-centrodia@caritasalamanca.org

**Población / Usuarios / Participantes:** Personas con adicciones tóxicas y no tóxicas

**Nº de plazas:** 40

**Objetivos:** Mantener la abstinencia a sustancias o a la causa objeto de la adicción. Facilitar la incorporación al entorno social y familiar. Capacitar para la integración laboral.

#### **Metodología:**

Fase de entrevistas previas de ingreso ( 15 Días )

Fase de deshabituación y adquisición de competencias. ( 6 meses).

Fase de inserción y consolidación de los cambios. ( 6 meses).

Fase de seguimiento e incorporación al empleo. Empresa de inserción. (1 año).

#### **Servicios/Áreas/Fases**

Trabajamos las siguientes áreas: Social, psicológica, sanitaria, cultural, deportiva y de tiempo libre, ocupacional y laboral. Estas áreas aparecen más detalladas en el folleto que se adjunta.

#### **Horario**

9:00-19h, de lunes a viernes.

#### **Condiciones y formas de acceso**

Voluntariedad y derivación de los recursos terapéuticos acreditados, previa desintoxicación.

#### **Sistema de evaluación y seguimiento**

Continua y por objetivos marcados conjuntamente por la persona y el equipo terapéutico

#### **Equipo y funciones**

2 psicólogos, 1 médico, 3 educadores, 1 orientador laboral, 3 monitores de taller a tiempo parcial y 35 voluntarios.

**Persona de contacto:** Manuel Rodríguez Álvarez

**Otros datos de interés:** Contamos con una empresa de inserción de jardinería nacida del propio programa para facilitar la incorporación laboral a las personas que finalizan su proceso terapéutico

FUNDACIÓN SALUD Y COMUNIDAD

**Nombre:** FUNDACIÓN SALUD Y COMUNIDAD

**Dirección:** Ali-Bey 25 3º . L'Hospitalet de Llobregat. (Barcelona)

**Teléfono:** 93 244 05 70; **Fax:** 93 244 05 73

**Correo electrónico:** fsyc@fsyc.org

**Datos del programa**

**Nombre:** Centro de día para drogodependientes SFC

**Dirección:** Belchite 9

**Teléfono:** 93 437 05 28; **Fax:** 93 437 04 58

**Correo electrónico:** centredia@fsyc.org

**Población / Usuarios / Participantes:** Drogodependientes y/o personas reclusas

**Nº de plazas:** 30

**Objetivos**

Favorecer el autoconocimiento y la autonomía personal.

Posibilitar el aprendizaje: aprender a aprender.

Propiciar la adquisición de elementos que favorezcan la circulación social.

Abordar cuestiones referidas a la identificación y los procesos de estigmatización.

Promover la inserción laboral.

**Metodología**

Trabajo en grupos y atención individualizada, prestando especial atención a esta última. Grupos de familiares.



### **Servicios/Áreas/Fases**

Tipos de programas:

programa a tiempo completo

programa parcial, programa de seguimiento.

Tiempos del programa:

1.- acogida y vínculo

2.- orientación de la demanda

3.- promoción social.

### **Horario**

9-18.30 horas

### **Condiciones y formas de acceso**

La incorporación en el programa se valora en la entrevista de admisión. Puede solicitarla un profesional de referencia o el propio sujeto. En ella se evalúa el interés del mismo por iniciar programa así como se le da una primera información acerca de la dinámica institucional, objetivos y filosofía.

Son criterios de admisión:

- 1.- Desintoxicación previa.
- 2.- No se acepta la entrada conjunta de personas que mantengan relaciones de pareja o lazos familiares de primer grado.
- 3.- Periodo de prueba de 10 días donde se valora la adecuación del programa al sujeto

Son criterios de no admisión: Padecer algún tipo de enfermedad infectocontagiosa ( TBC, Neumonías, etc...) o enfermedad psíquica en fase aguda sin compensar farmacológicamente.

### **Sistema de evaluación y seguimiento**

Evaluación del programa en cuanto al grado de consecución de objetivos planteados (bianual).Evaluación de satisfacción de los usuarios atendidos.

### **Equipo y funciones**

Titulados superiores, titulados medios y administrativo. Personal en prácticas de distintas formaciones universitarias (número variable, un mínimo de quince anuales).

**Persona de contacto:** Toni Garin; Sonia Fuertes.

**Otros datos de interés**

Programa de formación para profesionales y personal colaborador.

H O G A R 2 0

**Nombre:** Asociación Hogar 20

**Dirección:** C) El guerra nº 17. Granada

**Teléfono:** 958 15 07 83; **Fax:** 958 15 78 58

**Correo electrónico:** hogar20@hogar20.e.telefonica.net

**Datos del programa**

**Nombre:** Centro de día "Genil"

**Dirección:** El guerra 17

**Teléfono:** 958 15 07 83; **Fax:** 958 15 78 58

**Correo electrónico:** adicciones@hogar20.e.telefonica.net

**Población / Usuarios / Participantes**

Personas con problemas de adicción que manifiesten voluntad y se impliquen en el desarrollo del itinerario de incorporación

**Nº de plazas:** 18

**Objetivos**

Conseguir la incorporación social del usuario habilitando y ayudándole a conseguir un óptimo funcionamiento en áreas tales como la sanitaria, formativo-laboral, judicial, familiar y de relaciones sociales, de ocio y tiempo libre, de desarrollo personal y laboral

**Metodología**

Se realizaron dinámicas grupales al igual que tutorías individualizadas en las que se diseñan secuencialmente itinerarios de incorporación social flexible y personalizados

**Servicios/Áreas/Fases**

1. Programa de medicina preventiva "Promover salud y bienestar"

Taller de relajación

2. Taller de intervención social: Taller de animación socio-cultural y en el ocio y tiempo libre
3. Talleres de Formación: Taller general de formación humana; Taller de lectura y alfabetización y apoyo académico; Taller de pintura y artes plásticas; Taller de idiomas; Taller de informática; Taller de inserción laboral; Taller de orientación laboral y búsqueda de empleo
4. Talleres de desarrollo personal: Taller de formación en técnicas de comunicación, habilidades sociales y asertividad; Taller de prevención e intervención en recaídas; Taller de reestructuración cognitiva; Taller de "autoevaluación terapéutica"; Taller de educación corporal y deportiva
5. Servicio general de información

### **Horario**

Mañana y tarde

### **Condiciones y formas de acceso**

- 1.- Ser derivado por un CTA Público o Privado-Homologado, según Protocolo específico o por Equipos de Apoyo de Instituciones Penitenciarias.
- 2.- Poseer una vida personal desestructurada (emocional, afectiva y otros), carente de recursos laborales y relacionales.
- 3.- Manifestar voluntariedad por parte de los usuarios en la realización del proceso.
- 4.- Aceptar y firmar el "Consentimiento Informado" previo estudio pormenorizado de todos sus puntos y cláusulas.

#### **Sistema de evaluación y seguimiento**

Nº de altas terapéuticas; porcentaje de asistencia; nº de usuarios, etc..., adecuando dichos criterios de evaluación a necesidades y perfil de cada usuario en cuanto a los criterios previamente determinados de intervención

a: mínimos, básicos y globales

### **Equipo y funciones:**

Director del Programa: D. Fco. Manuel Pérez Contreras, Ldo. en Psicología-  
Master en Psicología Jurídica.

Psicóloga clínica: M<sup>a</sup> José Lara Hurtado, Lda. en Psicología. Master en adicciones

Trab. Social – R. Técnica: Dña. Sofía Prieto Hinojosa, Dpla. Trabajo Social. Orientadora Laboral. Educadora: Dña. Socorro Ortega Muros. Dpla. Trabajo Social. Orientadora Laboral.

Animador-S. Múltiples: D. José Luis Garcés, E.G.B.

Animador-Artes Plásticas: D. Gaspar Garijo Sales, E.G.B.

Médico: Dña. Rosa M<sup>a</sup> Ochoa Muñoz, Lda. en Medicina. Master en Drogodependencias y Sida.

Secretaria Prog. Administ.: Dña. Ana M<sup>a</sup> Jiménez Medina, Dplo. Trab. Social  
Contable: Dña. América Vela Villegas, F.P. II

Persona de contacto: Fco. Manuel Pérez Contreras.

A C O A D

**Nombre:** Asociación Acoad Servicios Asistenciales

**Dirección:** Av. De San Jorge 81, bajo (trasera). Pamplona

**Teléfono:** 948 19 86 54; **Fax:** 948 19 83 21

**Correo electrónico:** acoad@acoad.org

**Datos del programa**

**Nombre:** Centro de día Zuria

**Dirección:** C/ Irunlarrea s/n. Hospital de Navarra. Pabellón Blanco

**Teléfono:** 948 19 86 54; **Fax:** 948 19 82 33

**Correo electrónico:** centro.dia.zuria@cfnavarra.es; joriamun@cfnavarra.es

**Población / Usuarios / Participantes**

278 pacientes en C.D. ZURIA; 78 en Prog. De Incorporación Social

**Nº de plazas:** 20

**Objetivos:** Tratamiento integral de personas con dependencias: alcohol, drogodependencias de drogas y no institucionalizadas, otras dependencias, y psicopatologías asociadas.

### **Metodología**

Intervención multidisciplinar en régimen de hospitalización parcial, ambulatorio intensivo.

**Servicios/Áreas/Fases:** En el centro se desarrollan 3 programas

1. Programa de hospitalización Parcial: de 9 a 15:00
2. Programa Ambulatorio Intensivo
3. Programa de Intervención en Prisión

**Horario:** 8 a 16:00

**Condiciones y formas de acceso:** Remitidos por los Servicios de Salud Mental

**Sistema de evaluación y seguimiento:** Sistema de evaluación sistematizado y continuado. El seguimiento se realiza en cada Centro de Salud Mental de referencia

**Equipo y funciones:** Psicólogos Clínicos, Médico especializado en drogadicencias, ATS, TS, Educadores, Aux. Administrativo

**Persona de contacto:** Juan Carlos Oria Mundín

**Otros datos de interés:** Servicio Público, integrado en la Red de Salud Mental del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Gestionado por la Asociación desde 1987.

P A T I M

**Nombre:** PATIM

**Dirección:** Plaza Tetuán 9, 3º. (12001) Castellón

**Teléfono:** 964 21 45 93; **Fax:** 964 25 19 94

**Correo electrónico:** patim@patim.org

### **Datos del programa**

**Nombre:** Centro de día "Ribalta 29"

**Dirección:** Paseo Ribalta, 29. (12004) Castellón

**Teléfono** 964 24 61 85; **Fax:** 964 25 19 94

**Correo electrónico:** patim@patim.org

### **Población / Usuarios / Participantes**

Población afectada por adicciones tóxicas/no tóxicas, otras conductas (violencia...) y colectivos de exclusión social.

**Nº de plazas:** 80

**Objetivos:** Intervención, paliación y mejora de los pacientes y usuarios, tanto en su conducta adictiva como en la integración sociolaboral.

**Metodología:** Psicosocioeducativa e integración sociolaboral, según necesidad del usuario.

**Servicios/Áreas/Fases:** Área asistencial: Intervención psicoterapéutica, socioterapéutica, terapia ocupacional, formación complementaria y otras actividades. Programa familias. Sida. Política lingüística. Área de integración sociolaboral: aula de búsqueda de empleo, Opea, talleres de formación e inserción laboral (TFIL), taller de empleo, planes integrales de empleo (PIE) y viabilidad de una empresa de inserción.

**Horario:** De 9:00- 15:00 y Martes y Jueves de 16:00-21:00

**Condiciones y formas de acceso:** Acceso desde la red comunitaria: UCAS, particulares, empresas de seguros...

**Sistema de evaluación y seguimiento:** Personalizado e individualizado.

**Equipo y funciones:** Psicólogos, sociólogos, educadores, trabajadores sociales, técnicos en inserción y personal de apoyo.

**Persona de contacto:** Francisco López y Segarra

**Otros datos de interés:** El centro de día accede al servicio jurídico de la entidad (UVAD). Todos los recursos están acreditados por la Generalitat valenciana. Se ha legalizado la Asociación EISPATIM para la integración sociolaboral de colectivos en riesgo de exclusión social. El centro de día colabora con la fundación PATIM de la Comunidad Valenciana en los programas de prevención, contando además con un Punto de Información Juvenil.

A V A P E

**Nombre:** Asociación Valenciana de Ayuda a Personas Excluidas

**Dirección:** C/ San Pedro Pascual nº10. Valencia (46008)

**Teléfono:** 963 912 963; **Fax:** 963 918 963

**Correo electrónico:** avape@avape.org

### **Datos del programa**

**Nombre:** Vía Alternativa

**Dirección:** C/ San Pascual nº10. Valencia (46008)

**Teléfono:** 963 912 963; **Fax:** 963 918 963

**Correo electrónico:** avape@avape.org

**Población / Usuarios / Participantes:** Personas drogodependientes en situación de marginación extrema

**Nº de plazas:** 40

**Objetivos:** Dotar a los usuarios de la máxima autonomía, en lo personal social y laboral. La premisa máxima de este programa es la personalización de la intervención, haciéndolo compatible con cualquier situación en la que se encuentre el individuo (personal, familiar, social, judicial, laboral...) y ello, no desde un planteamiento lineal del itinerario de integración, sino generando pasarelas que permitan el acceso a la fase más adecuada a las características de la persona, tras una valoración y diseño del itinerario, por parte del equipo técnico

**Metodología:** El programa contempla el desarrollo de la persona en su globalidad, características individuales y socioeconómicas, a través de la intervención en las siguientes áreas:

Personal: físico y psicológico

Relacional: social y familiar

Formativa: académica y laboral

La acción se articula en cuatro fases consecutivas cuya progresión estará condicionada a la consecución de los objetivos específicos de cada una de ellas, utilizando la entrevista y el grupo como instrumento de trabajo.

**Servicios/Áreas/Fases:** Entrevista motivacional, Grupos, Programa de Pensamiento Prosocial (PPS), Programa de Educación en Salud (PES), Grupos de Prevención de Recaídas, Grupo de Proyecto Vital, Tutorías Inte-

grales, Formación y Orientación Laboral (FOL), Actividades de ocio y tiempo libre, Recuperación educativa (clases de apoyo); Intervención psicológica; Taller de Formación e Inserción Laboral (TFIL); Asesoramiento jurídico.

**Horario:** En Centro de Día permanece abierto de Lunes a Viernes de 8:30 a 14 horas y de 16 a 18:30

**Condiciones y formas de acceso:** Tanto el programa de inserción como el programa residencial esta dirigido a personas de ambos sexos del perfil determinado (personas drogodependientes en situación de marginación extrema) contemplando los siguientes criterios:

- Ser mayor de edad
- Estar en tratamiento en la UCA: los médicos pautan los diversos tratamientos (agonistas, antagonistas, paliativos, etc.)
- En el supuesto de ser de otra nacionalidad, que se posean los conocimientos básicos de castellano o valenciano que les permitan desenvolverse en las actividades previstas.
- En el caso de patologías duales disponer de las capacidades cognitivas e intelectivas necesarias para la realización de las actividades, y comprensión de los contenidos, que se proponen en "Vía Alternativa"

**Sistema de evaluación y seguimiento:** Se realizará una evaluación orientada por el principio de utilidad, es decir, pretendemos medir los efectos del programa por comparación con las metas que nos proponemos alcanzar: objetividad, utilidad y operatividad. El modelo que se utiliza es cuantitativo y los agentes de evaluación van a ser los propios usuarios y el equipo técnico, es decir autoevaluación y evaluación interna. La evaluación diagnóstica se realizará antes de comenzar el programa a fin de determinar la ubicación del usuario en la fase que le corresponda o en su caso la derivación a otros recursos más adecuados.

La evaluación será procesual, sumativa, longitudinal y transversal cuando la situación lo requiera. Es decir se evaluará diaria, mensualmente, trimestralmente y anualmente.



**Equipo y funciones:** 2 Psicólogos, coordinador-educador, trabajador social, educador.

**Persona de contacto**





Ramón Cuesta Calvo. Coordinador Técnico





## Cuestionarios





### Cuestionario valoración servicios de integración por los usuarios/clientes de los centros de día

Se deben leer con detenimiento las siguientes afirmaciones y valorarlas según la escala de respuesta que las acompaña, significando 😞 nada de acuerdo, 🤔 no sabe/no contesta, 😊 de acuerdo, 😄 totalmente de acuerdo.

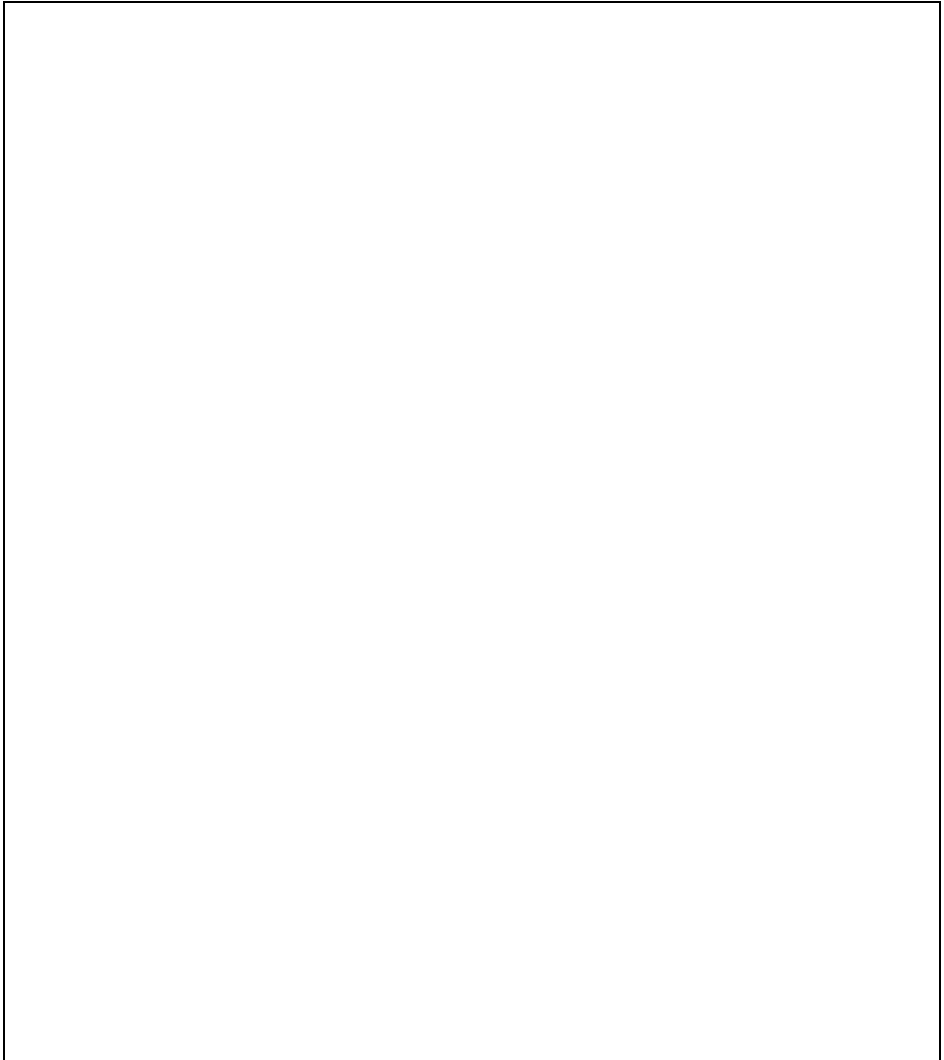
Afirmación	😞	🤔	😊	😄
Se han adaptado a mis necesidades				
La información recibida me ha sido de gran utilidad para buscar empleo				
La información recibida estaba actualizada				
Las expresiones del técnico eran comprensibles				
Tengo más claro en qué puedo trabajar				
Me siento apoyado si tengo dudas o conflictos en el puesto de trabajo				

<b>Afirmación</b>				
Sé cómo responder a preguntas conflictivas en una entrevista				
Sé dónde buscar recursos formativos si decido ampliar mi formación				
Conozco las partes importantes de un contrato				
Valoro la importancia de aspectos como la puntualidad y el absentismo a la hora de mantener un puesto de trabajo				
Comprendo la importancia de realizar la búsqueda de empleo de una forma planificada				
Me he sentido discriminado en algunas de las entrevistas que he realizado				
Conozco los servicios que puedo demandar en una oficina pública de empleo				
Conozco mis obligaciones como demandante de empleo				
Valoro la importancia de la imagen para tener más probabilidades de éxito en la consecución de un empleo				

<b>Afirmación</b>				
Encontrar trabajo depende en gran parte de mi esfuerzo y constancia en la búsqueda				
Sé cómo buscar en prensa ofertas de trabajo				
Sé contestar a un anuncio de periódico				
Conozco el funcionamiento de las empresas de trabajo temporal				
Me han explicado los derechos y deberes de los trabajadores				
Me siento satisfecho con la atención recibida				
Yo soy el responsable de tomar las decisiones que afectan a mi búsqueda de empleo				
Sé cómo emplear Internet para buscar empleo				
Conozco mejor mis fortalezas y debilidades como trabajador				

<b>Afirmación</b>				
Estoy preparado para volver a trabajar				
Las sesiones han sido suficientes				
Me gustaría seguir recibiendo apoyo cuando encuentre trabajo				
Me siento más motivado para buscar empleo				
Creo que tengo más posibilidades de encontrar empleo				
He sentido que mis opiniones eran tenidas en cuenta desde la primera sesión				

A continuación tienes un espacio para expresar cualquier aspecto que quieras destacar, tanto positivo como negativo, respecto a la atención y servicios recibidos en el área de integración sociolaboral del centro de día.

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their feedback or comments regarding the attention and services received in the socio-laboral integration area of the day center.

Gracias por tu colaboración.

**CUESTIONARIO VALORACIÓN SERVICIOS DE INTEGRACIÓN POR  
LOS PROFESIONALES DE LOS CENTROS DE DÍA**

Se deben leer con detenimiento las siguientes afirmaciones y valorarlas según la escala de respuesta que las acompaña, significando **1** nada de acuerdo, **2** en desacuerdo, **3** no sabe/no contesta, **4** de acuerdo, **5** totalmente de acuerdo.

<b>Afirmación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Ofertar servicios de integración sociolaboral es totalmente necesario en un centro de día de adicciones					
El servicio más importante es la gestión de ofertas de empleo					
Es necesario dedicar tiempo a crear y mantener relaciones con empresas que puedan ofertar puestos de trabajo					
Es necesario introducir criterios de calidad en los servicios de integración sociolaboral					
Las personas que acuden a nuestros centros pueden cubrir sus necesidades en el ámbito laboral con el resto de recursos de empleo existentes					
El enfoque de género se ha incorporado a los recursos de empleo ofertados por los centros de día					

<b>Afirmación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La cultura de la RSE puede contribuir a los objetivos de integración sociolaboral de los centros de día					
Cada proceso de integración sociolaboral se ha de someter al consenso de todos los profesionales del centro de día					
Conozco las principales áreas de intervención en un proceso de integración sociolaboral					
El apoyo en el mantenimiento de trabajo es más importante que la ayuda en la búsqueda activa de empleo					
Hay personas que no pueden volver al mercado laboral ordinario					
Es necesario mantener una buena coordinación con recursos de trabajo protegido para insertar a personas con especiales dificultades					
Es importante visitar a las empresas y explicarles nuestros proyectos para que colaboren en la integración sociolaboral					
No hay que explicar con que colectivos se trabaja a los posibles empleadores					
La mayoría de nuestros usuarios sólo pueden acceder a puestos de escasa cualificación					



<b>Afirmación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El seguimiento en el puesto de trabajo debe intentar implicar a la empresa					
Es importante que la entidad se comprometa con la empresa en asesorarla durante la adaptación del trabajador al puesto de trabajo					
Es importante incidir en las estrategias que ha de desarrollar el usuario para manejar posibles conflictos en el entorno laboral					
No tenemos recursos para apoyar a las mujeres en su vuelta al mercado laboral (p.e. convenios con guarderías)					
Es necesario implicar a las familias/redes de apoyo de los usuarios para tener más posibilidades de éxito en su integración sociolaboral					

En la página siguiente tienes un espacio en blanco para que indiques cualquier aspecto que quieras destacar, tanto positivo como negativo, en relación a los servicios que debe ofrecer el área de integración sociolaboral de los centros de día de tratamiento para adicciones.

--

A continuación indica, por favor, los tres aspectos que consideres más relevantes a la hora de plantear un proceso de integración sociolaboral con una persona que ha tenido un historial adictivo.

1/
2/
3/

Gracias por tu colaboración