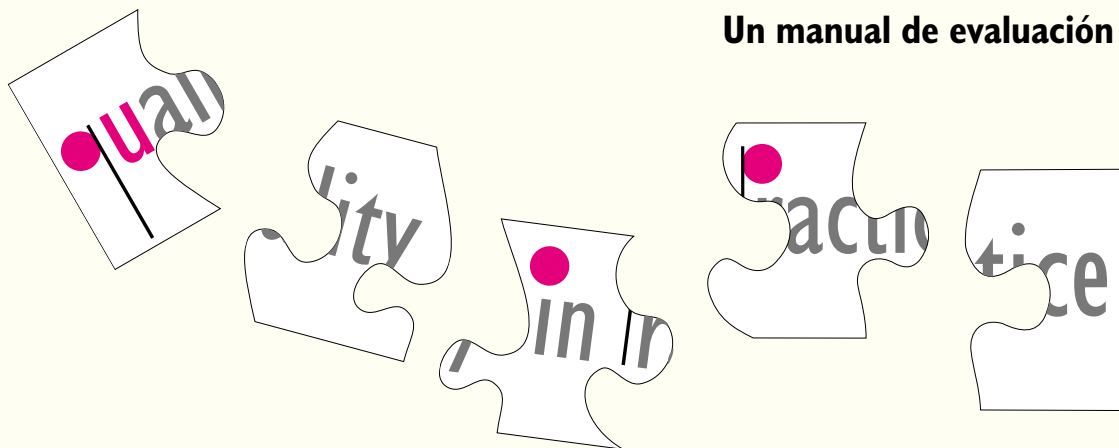
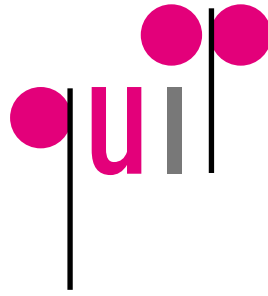


Calidad en Empleo con Apoyo: La perspectiva de sus agentes participantes





Calidad en Empleo con Apoyo: La perspectiva de sus agentes participantes

Yvonne Giedenbacher

Michael Stadler-Vida

Charlotte Strüpel

Este proyecto se ha llevado a cabo con el apoyo de la Comisión Europea

**Edición: Willem Stamatou
Gráficos y Diseño: Barbara Waldschütz
DTP: Barbara Waldschütz**

© European Centre for Social Welfare Policy and Research

Todos los derechos reservados.

Publicado por: European Centre for Social Welfare Policy and Research

Impreso por: Bicskei Grafika, Budapest

Traducción al castellano: Francesc Pareja

Índice

Introducción	6
Usuarios	17
Empresarios	29
Sector político y financiero	45
Preparadores laborales	55
Directores de servicio de ECA	83
Agentes participantes	93
Perspectivas de calidad	107
Participantes del proyecto	120

Agradecimientos

Queremos ofrecer nuestro agradecimiento a todos aquellos que han contribuido en la realización del proyecto QUIP y en la elaboración de este manual.

Primero y de forma más destacada al equipo que ha llevado a cabo el proyecto QUIP junto a nosotros (mirar apartado Participantes del proyecto). Gracias especialmente al “Grupo del manual” – Ilona Baján, Francesc Pareja y Grete Wangen – que corrigieron y nos dieron nuevas y sugerentes propuestas en el redactado de cada capítulo del manual.

Queremos agradecer a Stefan Doose, nuestro evaluador externo, su compromiso y contribuciones al proyecto.

Gracias también a los usuarios, a los preparadores laborales, a los empresarios, al sector político y financiero, a los directores de servicios de ECA y a cualquier persona que haya colaborado en las entrevistas y en las discusiones de grupo, así como en la conferencia final de Budapest. Han representado la fuente más importante en la definición de los criterios de calidad en ECA que son la base de este manual.

Finalmente, agradecimientos especiales a todos los preparadores laborales de las agencias de ECA que han participado en el proyecto y que, no sólo han contribuido en las discusiones y elaboración de los criterios de calidad, sino que además han ofrecido su cooperación y apoyo a los investigadores del proyecto. Sin ellos el proyecto QUIP no podría haberse llevado a cabo.

INTRODUCCIÓN

¿QUÉ ES QUIP: CALIDAD EN LA PRÁCTICA?

Algunas palabras sobre un proyecto de dos años

La idea central de la investigación “QUIP: Calidad en la Práctica. El Empleo con Apoyo (EcA) desde el punto de vista de sus Agentes” ha sido que un buen funcionamiento del EcA depende de la colaboración entre los distintos agentes participantes:

- usuarios de servicios de EcA
- profesionales de servicios de EcA (preparadores laborales, responsables de formación...)
- directores o coordinadores de servicios de EcA
- empresarios
- representantes políticos y financieros

Se propuso la participación en esta investigación de dos años (financiado por la Comisión Europea a través del Programa Leonardo) a organizaciones de países con niveles desiguales de desarrollo de EcA: dos países miembros de la UE (Austria y el Reino Unido), dos países en vías de adhesión (Hungría y la República Checa), además de Noruega fueron los países participantes del Proyecto QUIP. España se unió más adelante a este conjunto como país asociado a la investigación.

Los principales objetivos de QUIP han sido:

- mejorar la metodología del EcA en diferentes países europeos,
- definir criterios de calidad que ayuden a los servicios de EcA más que dar medidas puramente cuantitativas y
- desarrollar instrumentos para la mejora y la evaluación continuada de los servicios de EcA.

La columna vertebral de estos objetivos y la principal tarea de la investigación ha sido la definición de criterios de calidad relevantes en EcA desde el punto de vista de sus agentes participantes.

Para la consecución de esta tarea, se aplicaron una variedad de métodos de recogida de datos y de investigación: cuestionarios, entrevistas y discusiones de grupo de los diferentes agentes, sumado a los debates de los miembros de la investigación (investigadores y expertos en EcA) vía email, telefónicamente o en las reuniones realizadas en los distintos países de los participantes. Para completar el proyecto, se organizó un encuentro de trabajo de los distintos agentes con los miembros del equipo de investigación realizado en Budapest en octubre de 2002.

Los dos años del proyecto se dividieron en 5 fases, cada una dedicada a un agente participante. Los instrumentos de investigación se diseñaron con el propósito de recoger de los agentes que tuvieran relación con el servicio de EcA los criterios de calidad que fueran

más relevantes desde su situación y punto de vista concretos. En cada país, un equipo de investigación y un servicio de EcA (o más) se ponían en contacto y colaboraban en la pasación de cuestionarios, entrevistas... ambos formaban la representación del país. Después de cada fase, se reunían y analizaban los resultados obtenidos; a partir de aquí se identificaban los criterios de calidad más importantes basándonos en las opiniones del agente participante concreto de cada fase, quedando reflejados en un informe nacional.

Todo el conjunto de criterios ya revisados (incluidos en el informe nacional) formaban parte del conjunto de criterios transnacionales europeos que se repasaban y discutían en grupos de trabajo formados por todos los participantes de la investigación. Cuando se finalizaba una fase (el análisis de un agente en concreto), se iniciaba la siguiente del mismo modo. El resultado de este esfuerzo ha sido la creación de una lista de criterios de calidad (mirar página 111) que sirven de base para la elaboración de este manual y para otro producto relacionado, el póster Perspectivas de Calidad en Empleo con Apoyo (EcA).

¿POR QUÉ DEBERÍA USAR ESTE MANUAL?

Mirando a través de otras ventanas

Este manual está dirigido a aquellas agencias de empleo con apoyo que quieran evaluar su trabajo diario y mejorar continuamente la calidad de los servicios que ofrece; proporciona instrumentos para la supervisión y desarrollo de la calidad. Incluye una variedad de sugerencias y de métodos de evaluación que permiten no sólo el seguimiento continuado de la calidad del trabajo realizado en el servicio, sino que también implica a los diferentes agentes participantes en el proceso con sus respectivos puntos de vista acerca de lo que la calidad representa para ellos.

Durante la recogida de los criterios de calidad en el proceso de EcA citados por los diferentes agentes, se hizo palpable que no hay una única perspectiva en cuanto a lo que se refiere a la calidad del servicio. Cada agente mira a través de su “ventana” particular por la que percibe solamente una parte de todo el proceso dependiendo de su posición con respecto al EcA.

Por ejemplo: los preparadores laborales pueden argumentar mucho acerca de la necesidad de un marco de trabajo bien organizado para que el proceso de EcA se dé con éxito y pueden también aportar mucho sobre lo que representa el trabajo diario con los usuarios, mientras que el sector político y financiero tiene una visión del EcA caracterizada por

una cierta distancia y una falta de información detallada en lo que se refiere a aspectos concretos y específicos de los servicios.

Los criterios de calidad recogidos se agruparon en función de

- una noción general de la calidad dividida en tres apartados (calidad de la estructura – calidad del proceso – calidad de los resultados) y
- las distintas especificaciones del EcA dentro de cada uno de estos niveles.

Cada agente puede aportar información en uno o varios aspectos del EcA. La evaluación de la calidad de un servicio de EcA con las aportaciones de los distintos agentes debería esbozar un análisis completo del servicio. Podría usarse la metáfora de un puzzle en el que sus partes por separado no tienen ningún sentido pero una vez completado adquiere un claro significado.

El servicio de EcA es libre para decidir, según sus necesidades, si prefiere incluir a todos los agentes para obtener una visión más globalizada, o sólo tener en cuenta algún agente por separado si le interesa analizar algún aspecto más concreto o focalizado.

El objetivo del manual es proporcionar a los servicios de EcA un instrumento que les ayude a analizar y mejorar la calidad de su trabajo. Los métodos que se presentan deberían permitirles abarcar diferentes perspectivas y poder entender los diferentes puntos de vista de

aquellos que están activamente presentes en el proceso de EcA. Preguntando a los demás, no sólo se les tiene más en cuenta aprendiendo de sus opiniones y creencias, también se les acerca y anima a implicarse de forma más interesada, no tanto como participantes sino como colaboradores.

Desarrollo de la calidad: Compromiso y recursos

Valorar la calidad de un servicio de EcA desde el punto de vista de sus agentes participantes requiere un firme compromiso por parte de algunos miembros del servicio (directores, coordinadores, preparadores laborales, etc.). Por este motivo, se debe poder disponer del tiempo y los recursos necesarios para la evaluación y desarrollo de la calidad, y para utilizar los instrumentos que se ofrecen en este manual.

Se debe entender como un esfuerzo común del equipo y se recomienda incluir el mayor número de profesionales del servicio que sea posible para la participación, para la discusión de los resultados y para poder diseñar y poner en marcha planes de acción conjuntamente. El equipo debe ser tenido en cuenta para decidir qué instrumentos se van a utilizar, para el análisis y discusión de los resultados de cada fase del proceso de mejora de la calidad, así como en la planificación y puesta en marcha del plan de mejora. El compromiso y participación de la dirección es muy im-

portante y debe participar activamente en todo el proceso evaluativo.

Al menos un profesional del servicio de EcA debe hacerse responsable del proceso de evaluación de la calidad; pero puede ser muy útil escoger un “grupo de calidad” de 2 a 4 personas que se responsabilicen del proceso y que lleven a cabo la mayoría de las tareas.

Si los recursos lo permiten, es aconsejable tener un consultor o supervisor externo que se encargue de algunas de las tareas como la realización de entrevistas, la conducción de grupos de trabajo o la supervisión de cómo la totalidad del proceso es llevado a cabo. Aunque esta figura esté presente, sigue siendo necesario que uno o más miembros del equipo se responsabilicen del proceso y sirvan de conexión entre el evaluador externo y la totalidad del equipo.

¿CUÁL ES LA ESTRUCTURA DE ESTE MANUAL?

Del proyecto al producto

Este manual se ha diseñado en base al reconocimiento de que cada agente participante puede proporcionar una o más piezas del entramado o puzzle “Empleo con Apoyo”. Por esto último y por el diseño del proyecto QUIP, cada capítulo de este manual está dedicado a uno de los agentes que participan activamente en el proceso y a ciertos criterios de calidad que el equipo del proyecto QUIP ha ido identificando durante la investigación.

La pregunta bajo la que se ha diseñado el manual sería: “¿Qué agente participante puede aportar algo acerca de qué criterio de calidad?”.

De acuerdo con esta estructura, el manual consiste de los siguientes capítulos:

- Usuarios
- Empresarios
- Sector político y financiero
- Preparadores laborales
- Directores / coordinadores
- Reuniendo los puntos de vista de los agentes participantes
- Lista de los criterios de calidad

Cada capítulo proporciona instrumentos para obtener información de los diferentes agentes acerca de diversos aspectos del EcA y les ofrece la oportunidad de aportar nuevas ideas para mejorar la calidad del EcA en áreas determinadas.

En cuanto al orden de los capítulos, los tres primeros se refieren a los que tienen relación con un servicio de EcA (Usuarios, empresarios y sector político y financiero) mientras que los dos siguientes serían los responsables de proporcionar EcA (preparadores laborales y directores / coordinadores).

No obstante, es importante mencionar que la sensación que continuamente emergía durante la investigación QUIP era que todos los agentes son, de alguna manera, coproductores del EcA; por esta razón, se ha incluido el capítulo “Reuniendo los puntos de vista de los agentes participantes”.

Hay una diferencia significativa entre los métodos usados durante el proyecto QUIP y los métodos que son presentados en el manual. Los primeros han sido usados para recoger los criterios de calidad más relevantes para los agentes participantes, de alguna manera se trataba de definir criterios de calidad basándonos en los comentarios y respuestas dadas. Los métodos que se ofrecen en este manual se diseñaron para valorar si los criterios del servicio evaluado coinciden con aquellos hallados durante la investigación. Esta evaluación no debe entenderse de un modo rígido dando como resultado una “buena” o “mala” praxis, sino como un enfoque cualitativo que facilita información e ideas para la continua mejora de un servicio. Los instrumentos están también diseñados para hallar nuevos criterios de calidad, lo cual no formaba parte del proyecto QUIP.

¿CÓMO DEBERÍA UTILIZAR ESTE MANUAL?

Cómo aprovechar mejor su contenido

Cada capítulo proporciona uno o más instrumentos para la evaluación del servicio de EcA desde el punto de vista de un agente participante determinado. En el diseño de los instrumentos se ha tenido en cuenta el encuadre, el lenguaje, el tiempo y la perspectiva específica del agente consultado para detectar sus necesidades particulares con respecto al servicio de EcA; están basados en la in-

vestigación del proyecto. Las experiencias positivas y negativas en cuanto a la metodología durante este tiempo han influido determinantemente en el diseño de los instrumentos que se incluyen en este manual. Por ejemplo: nos hemos dado cuenta que para los usuarios es más fácil proporcionar información mediante entrevistas cara a cara o pudiendo discutir ciertos aspectos con otros usuarios en grupos de trabajo que rellenando cuestionarios.

Los instrumentos están diseñados no sólo para detectar las necesidades de los distintos agentes sino también para responder a las necesidades del propio servicio de EcA, se proporcionan sugerencias acerca de cómo se deben usar estos instrumentos de forma eficiente.

Así, los capítulos proporcionan

- Comentarios introductorios (propósito del capítulo, criterios de calidad relevantes, etc.).
- Información acerca de cómo utilizar los instrumentos (descripción del instrumento, ventajas/desventajas, aspectos importantes, qué hacer con los resultados, etc.).
- Tiempo necesario. Si es posible se procura dar la duración estimada. Es comprensible la dificultad de dar una estimación del tiempo necesario para reunir y analizar los resultados ya que depende en lo larga que pueda ser una entrevista y en la profundidad con la que se quieran analizar los datos.
- Consejos útiles, basados en la experiencia del proyecto QUIP.

Para tratar sobre un agente en particular, sólo hay que acceder al capítulo dedicado a éste sin necesidad de recurrir a todo el manual. Pero para tener una idea general sobre los métodos sugeridos y acerca de los diferentes criterios de calidad a evaluar por los distintos agentes, se recomienda repasar todo el manual.

Evaluador interno vs. externo

Algunas sugerencias sobre la recomendación de un evaluador interno o externo: Todos los instrumentos están diseñados posibilitando que la evaluación pueda ser llevada a cabo por miembros del propio servicio; sin embargo, los métodos pueden ser también usados por evaluadores externos al servicio. La decisión de si es más conveniente un evaluador interno o externo al servicio debe ser tomada en base a los recursos disponibles. Un evaluador interno puede ser menos costoso y se trata además de un experto del servicio y del EcA, aunque pueda no serlo en evaluación.

Por otro lado, a veces vale la pena que el análisis sea llevado a cabo por un evaluador externo: una perspectiva desde cierta distancia puede ayudar a definir dificultades, descubrir debilidades o mostrar insuficiencias, que probablemente no se puedan observar si el evaluador forma parte del equipo y la dinámica diaria del servicio. Debe también considerarse que la necesidad de que no haya una relación personal con los distintos agentes participantes para que ciertos aspectos puedan ser analizados lo más objetivamente posible. Por ejemplo: Puede

ser mucho más fácil para un usuario opinar libremente sobre el servicio de EcA ante un evaluador externo que ante su preparador laboral o el director del servicio.

Si se decide consultar a un evaluador externo, puede ser ventajoso que esté familiarizado con el EcA o con el servicio en sí y sus actividades.

Por último, también es posible que la evaluación sea llevada a cabo por un evaluador externo y otro interno. Esto puede paliar las deficiencias de que el análisis sólo se haga desde dentro o desde fuera pero inevitablemente supone un gasto mayor.

Debe decidirse cuidadosamente qué opción se toma.

Cómo utilizar los instrumentos

La mayoría de los capítulos contienen más de un instrumento de evaluación. Cada uno de estos instrumentos puede usarse individualmente o en combinación con otros métodos incluidos en el capítulo dependiendo de las necesidades específicas y de los recursos disponibles, principalmente tiempo y dinero. El capítulo de preparadores laborales, por ejemplo, contiene tres tipos de instrumentos distintos: un listado de respuesta múltiple, un cuestionario y dos tipos de grupos de trabajo. Si se usan todos los métodos, se cubren los criterios de calidad más importantes bajo la perspectiva de los preparadores laborales. En cambio, si sólo se quiere evaluar un criterio en especial, debe utilizarse únicamente el instrumento indicado.

En los respectivos capítulos se comentan ventajas y desventajas de cada método y de sus posibles combinaciones. Por ejemplo: un grupo de trabajo formado por usuarios del servicio puede requerir mucho tiempo y esfuerzo para ser organizado; pero, por otro lado no sólo proporciona una valiosa percepción de sus puntos de vista en cuanto a la calidad del servicio o del EcA, sino que también puede suponer para ellos una oportunidad única para conocerse mejor y sentirse por primera vez como un grupo que participa activamente en el proceso de EcA.

Hay que tener presente que los grupos de trabajo y entrevistas presentadas son sólo sugerencias basadas en la experiencia del proyecto QUIP; contienen aspectos de autoevaluación considerados básicos para los servicios de EcA analizados durante la investigación. Sin embargo, es muy importante adaptar cada instrumento a la situación particular del servicio de EcA evaluado; así, los instrumentos pueden y deben ser modificados para adaptarse a las necesidades e intereses del servicio que los usa. La idea es dar un uso dinámico a los instrumentos con el objetivo de que puedan servir para un posible seguimiento del propio servicio. Por ejemplo: si durante un grupo de trabajo o entrevista, el servicio encuentra otro tema de interés no presente en éste, puede ser útil incluirlo en un cuestionario para análisis futuros.

Algunos de los instrumentos sugeridos aquí para ciertos agentes en concreto, pueden ser fácilmente adaptables para otro agente. La decisión de cuáles son los instrumentos necesarios y si necesitan ser modificados o no depende de las personas responsables de la evaluación.

Realización de entrevistas y conducción de grupos de trabajo

En los capítulos en los que sugerimos entrevistas, no mencionamos el número de entrevistas que deberían realizarse. Esto depende de las dimensiones del servicio de EcA, del número de usuarios, así como de los recursos disponibles para realizar la evaluación de la calidad. Debe ser decidido por las personas responsables de la evaluación conjuntamente con el equipo del servicio de acuerdo con la situación del servicio.

Esto último es también aplicable para las personas que se escogen para realizar las entrevistas y los grupos de trabajo. Para participar en las entrevistas y grupos de trabajo una buena mezcla representativa del grupo analizado puede ser recomendable (usuarios en diferentes etapas del proceso o empresarios de sectores diferentes). Sin embargo, para los grupos de trabajo, puede ser útil asegurarse de que el grupo no sea demasiado heterogéneo para permitir una atmósfera adecuada y constructiva de trabajo.

En la realización de entrevistas o grupos de trabajo es aconsejable su grabación; no obstante, esto puede requerir de bastante tiempo para escucharlas y luego transcribir o resumir su contenido. La opción que ahorra más tiempo es la de tomar notas durante la entrevista o el grupo de trabajo; este método tiene la desventaja que el entrevistador/conductor no podrá estar absolutamente atento con el posible riesgo de perder información, lo que puede solucionarse añadiendo un ayudante u observador cuya función sea la de tomar notas, entre otras.

Recordar por favor que cada instrumento – sea entrevista, cuestionario o grupo de trabajo – debe ser bien introducido. Si se establece un ambiente relajado y de confianza, y si los participantes conocen los objetivos de la actividad y qué se hará con los resultados, probablemente se conseguirá una implicación y dinámica más ricas. El entrevistado o participante del grupo de trabajo debe recibir información previa:

- ¿Cuáles son los motivos del servicio para analizar la calidad?
- ¿Por qué está interesado el servicio en su participación?
- Interés por respuestas sinceras
- ¿Qué se va hacer con los resultados?
- ¿Las respuestas y/o participación serán anónimas?

- ¿Recibirán información de los resultados? (Cómo y cuándo si la respuesta es afirmativa)
- “Gracias” por participar
- Para los grupos de trabajo: importancia de tener una actitud participativa

Recopilación y evaluación de los resultados

Para la evaluación de los resultados, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Los resultados de las consultas hechas a los diferentes agentes participantes se deben analizar y comparar en base a las consistencias e inconsistencias que se encuentren entre ellos. Los aspectos que causen controversia o que difieran mucho entre agente y agente son posiblemente los que deban analizarse en profundidad y modificar.
- A través de los instrumentos incluidos en este manual se preguntarán las opiniones de los distintos agentes acerca del servicio de EcA y su funcionamiento. Es muy importante contrastar sus opiniones con hechos y con las opiniones del equipo del servicio de EcA.
- Se recomienda realizar un resumen conciso y fácil de entender que sea accesible a los participantes de las consultas hechas a cada agente.

Cómo utilizar los resultados

Recordar que las consultas sugeridas en este manual son solamente una parte del proceso de análisis de la calidad. Es importante que este proceso no finalice con la evaluación sino que sea el inicio de otro proceso de mejora de la calidad; un resultado de la evaluación debería ser el inicio de este nuevo proceso o plan de acción. El propio proceso de evaluación integra la mejora de la calidad del servicio de EcA.

Después de recopilar y evaluar los resultados, se debería:

- Informar sobre los resultados al equipo y a los participantes de cada grupo.
- Determinar las áreas a modificar que emergen a raíz de esta consulta.
- Categorizar y ordenar las áreas susceptibles de mejora y priorizar cuales deben ser abordadas a corto, medio o largo plazo.

Términos usados para los agentes participantes

El manual utiliza los siguientes términos para referirse a los distintos agentes participantes:

Usuario

Usamos usuario para referirnos a la persona con discapacidad que acude al servicio de EcA y que recibe apoyo para encontrar un trabajo en el mercado laboral ordinario.

Empresario

Usamos empresario para referirnos a la persona o compañía que contrata a una persona con discapacidad que recibe apoyo para encontrar un trabajo en el mercado laboral ordinario. Puede ser el director de una compañía o el encargado u otro responsable del usuario.

Sector político y financiero

Usamos sector político y financiero para referirnos a los representantes políticos responsables de desarrollar e implementar programas que favorezcan el EcA y a los representantes de los cuerpos que financian los servicios de EcA. En algún país estos representantes pueden ser los mismos, mientras que en otros están claramente diferenciados.

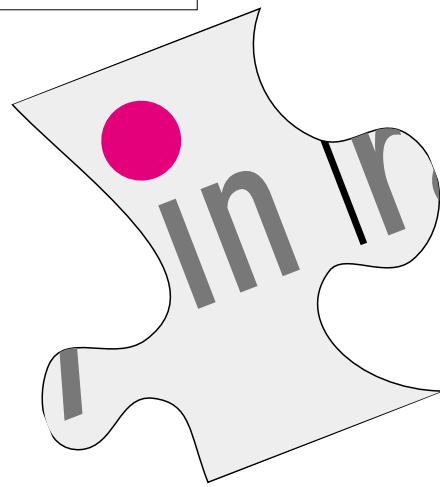
Preparador laboral

Usamos preparador laboral para referirnos a aquellos miembros de los equipos de los servicios de EcA que estén implicados en todas las fases del proceso de EcA para prestar apoyo a una persona con discapacidad para encontrar y mantener un trabajo. En algunos países o servicios alguna de las fases son realizadas por otros miembros del equipo (análisis del puesto de trabajo, entrevista inicial con el empresario, etc.) mientras que el preparador laboral se encarga del proceso de integración en la empresa y del posterior seguimiento. Dada la gran variabilidad entre países y servicios en cuanto a las tareas realizadas por distintos miembros del equipo o únicamente por el preparador laboral, hemos decidido usar el término preparador laboral como figura del servicio de EcA que engloba la realización todas las tareas del proceso.

Director / coordinador

Usamos el término director / coordinador para referirnos a aquellas personas que tienen una función de dirección o coordinación dentro del servicio de EcA. Puede ser una persona encargada sólo del servicio de EcA o también alguien encargado de una organización mayor de la cual el servicio de EcA forma parte.

Usuarios



Objetivos del capítulo

valorar la calidad desde la perspectiva del usuario

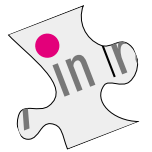
centrarse en la visión de su trabajo

explorar su punto de vista acerca del proceso de EcA

promover el intercambio entre usuarios

Comentarios introductorios

Usuarios



En este capítulo, el foco de interés se enmarca en el punto de vista de los usuarios. Durante el proyecto QUIP se hizo patente que los usuarios están interesados por encima de todo

- en los resultados del EcA, que significa un empleo bien cualificado en el mercado laboral ordinario y
- en el proceso del EcA y sus principales características (e.g. la implicación del usuario).

En base a estas conclusiones, se presentan dos tipos de instrumentos. Están diseñados para valorar hasta qué punto los servicios de EcA cumplen las expectativas que los usuarios tienen en ellos y cómo estos servicios podrían mejorar su calidad.

Los instrumentos pueden usarse por separado o conjuntamente. No difieren mucho en cuanto a los aspectos valorados, pero sí en cuanto a los objetivos que se marcan. El cuestionario es la base para un análisis en profundidad de la percepción del usuario del proceso de EcA mientras que el grupo de trabajo ofrece una oportunidad a los usuarios para reunirse e intercambiar puntos de vista.

Los instrumentos y cómo utilizarlos

Usuarios



Los siguientes instrumentos cubren una variedad de aspectos del proceso de EcA.

El Cuestionario sobre calidad del Empleo con Apoyo y el puesto de trabajo

[Instrumento 1] valora la percepción del usuario de su puesto de trabajo y del proceso de EcA. El cuestionario es la base de una entrevista cara a cara o conversación con el usuario. Empieza con algunas preguntas de “calentamiento” y luego se focaliza en el primer contacto del usuario con el servicio, el proceso de EcA y el apoyo que el usuario recibe de su preparador laboral. Hay un apartado complementario acerca del trabajo del usuario y del apoyo que recibe ahí, además de lo que más y lo que menos le gusta de su trabajo.

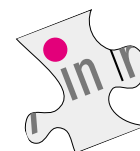
Este cuestionario se puede utilizar desde el primer momento del proceso de EcA (cuando el usuario entra en contacto con el servicio) y luego ser usado como un instrumento de seguimiento. La hoja “Información adicional del usuario” debería ser rellenada por su preparador laboral antes de la entrevista. Proporciona información acerca de la fase del proceso de EcA en la que se encuentra el usuario y si hay algo importante que debe saber el entrevistador antes de realizar la entrevista. Con esta información, el entrevistador puede ajustarse mejor a las características del usuario.

(Atención)

La entrevista no la debería realizar el preparador laboral del usuario. Durante el proyecto QUIP se hizo patente que es muy difícil para un usuario ser crítico con el servicio de EcA; no cabe duda, que el hecho de que el entrevistador sea su propio preparador laboral no beneficiará este aspecto. Recomendamos que las entrevistas las realicen consultores externos que no formen parte del servicio de EcA. Si esto no es posible, el entrevistador debería ser alguien del servicio que no suela tener contacto directo con el usuario entrevistado.

Los nombres de los entrevistados y las conclusiones de las entrevistas individuales deben ser tratadas de modo confidencial. Se recomienda dejar claro en el inicio de la entrevista qué pasará con las conclusiones y resultados, y quién tendrá acceso a qué tipo de información.

La pregunta acerca del proceso de EcA (pregunta 2.3) es muy abierta y general para dar la oportunidad al usuario de explicar los aspectos que cree que son más impor-



tantes de este proceso. El entrevistador puede usar la lista de criterios de calidad (mirar página 111) para entrar más en detalle sobre algún punto que el usuario no haya comentado lo suficiente por sí mismo. Si el servicio tiene especial interés en el análisis de algún aspecto o fase del proceso, el entrevistador puede focalizar sus preguntas en éstos.

(Atención)

Las preguntas señaladas con [GT!] forman parte del grupo de trabajo y depende del servicio y/o del entrevistador si deben incluirse también en la entrevista. Si no se va a realizar ningún grupo de trabajo, estas preguntas deben realizarse durante la entrevista.

Las entrevistas pueden ser grabadas en cinta y/o el entrevistador puede tomar notas durante la entrevista. De acuerdo con los recursos disponibles, las entrevistas pueden ser transcritas y analizadas en profundidad o se pueden resumir los aspectos más importantes. Los resultados y conclusiones pueden ser analizados por uno o más profesionales del servicio de EcA o por un evaluador externo. Los resultados y conclusiones deberían comunicarse y ser discutidos por el equipo y la dirección del servicio para que puedan contribuir con sus ideas y comentarios.

Durante el proyecto QUIP se ha demostrado la utilidad de recoger citas de los usuarios expresadas en las entrevistas para ilustrar aspectos importantes y/o interesantes. El servicio puede usar estas citas posteriormente (siempre con la autorización del usuario) como mensajes o ideas a expresar, o incluirlas en pósters, presentaciones, conferencias, etc.

(Reloj)

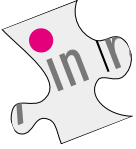
Una entrevista requiere de 30 a 45 minutos. El trabajo posterior (escuchar la grabación o repasar las notas, obtener resultados, etc.) puede requerir de una a tres horas por entrevista dependiendo del tiempo disponible y de la profundidad de análisis a la que se quiera llegar. También hay que contar con el tiempo necesario para comunicar y discutir los resultados con el equipo del servicio.

CONSEJOS ÚTILES

Si el usuario lo desea, su preparador laboral puede estar en el inicio de la entrevista, para que se establezca una atmósfera de confianza y tranquilidad. Esta presencia no debería exceder a la “fase de calentamiento”.

Para evitar malos entendidos y expectativas equivocadas, se recomienda informar al entrevistado del propósito y razón de la entrevista.

Usuarios



Tener en cuenta las características del entrevistado y adaptarse a ellas, especialmente en cuanto al lenguaje usado. La hoja “Información adicional del usuario” puede ofrecer datos útiles acerca de cómo manejar diferentes situaciones que se puedan dar durante la entrevista.

Si es posible y el entrevistado accede a ello, grabar la entrevista. De esta manera se facilita el trabajo posterior y el análisis del material, y es útil para encontrar citas significativas.

El Grupo de trabajo “Objetivos personales, Empleo con Apoyo adecuado y posibles mejoras”

22

[Instrumento 2] cubre las áreas de objetivos personales de los usuarios, la cooperación de éstos con el preparador laboral y sus sugerencias para mejorar el proceso de EcA. En el guión del grupo de trabajo proporcionado más adelante se ofrecen una variedad de métodos para facilitar la implicación y participación activa de los usuarios en los debates. Esta experiencia les ofrece la oportunidad de conocerse los unos a los otros y de sentirse como un grupo con ideas, objetivos y opiniones (que pueden ser más o menos convergentes) y no sólo como “clientes” de un servicio. Obviamente, se trata también de un instrumento dirigido a recoger información de los usuarios acerca del servicio de EcA.

⚠ (Atención)

Asegurarse de que el grupo de trabajo no es conducido por el preparador laboral de alguno de los participantes (mirar entrevista, página 20).

El conductor debería promover la participación activa de todos los miembros del grupo de trabajo. Por ello, debería tener experiencia en la conducción de grupos; tiene que ser una persona paciente y flexible.

El conductor del grupo debería estar informado previamente de las necesidades especiales de los participantes (tipo de lenguaje a utilizar, grado de comprensión simbólica, etc.).

Los comentarios y resultados del grupo de trabajo se deben anotar en material visible para todos los participantes. Además, puede ser útil tomar notas o grabar el



grupo de trabajo, sobretodo si no se han llevado a cabo entrevistas (instrumento anterior).

(Atención)

El grupo de trabajo está focalizado en el proceso de EcA. Puede ser interesante incluir también un apartado en referencia a cómo los usuarios perciben sus empleos (mirar entrevista, página 20), sobretodo si no se han llevado a cabo entrevistas (instrumento anterior).

(Reloj)

El grupo de trabajo requiere de unas tres horas (incluyendo una o dos pausas). La preparación y el trabajo posterior (resúmenes, comunicación de los resultados, etc.) puede llevar 4 horas más.

CONSEJOS ÚTILES

Si es posible, debería haber un ayudante del conductor ya que los debates deben estar cuidadosamente documentados y algún participante puede necesitar atención especial.

Para evitar malos entendidos y expectativas equivocadas, se recomienda informar a los participantes del propósito y razón del grupo de trabajo.

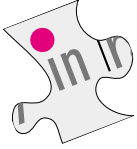
Dejar tiempo para el intercambio informal (por ejemplo, en las pausas).

Si alguno de los participantes ha sido entrevistado (instrumento anterior), no tardar excesivamente en organizar el grupo de trabajo. De este modo, pueden reflejar concienzudamente su opinión y actitud acerca del proceso de EcA.

Si es posible, el grupo de trabajo no debería ser menor de 3 participantes y no debería exceder los 5.

El grupo de trabajo debe ser seleccionado de modo cuidadoso, se deben definir unos criterios claros. Pensar que un grupo muy heterogeneo puede tener dificultades en aportar debates constructivos.

[Usuarios]



Información Adicional del Usuario (debe ser rellenado por el preparador laboral)

- ¿Desde cuándo coopera el usuario con “nombre del servicio”?
- ¿En qué fase del proceso de EcA se encuentra en estos momentos?
(Por ejemplo: en la fase de búsqueda de trabajo, en la fase de integración, en la fase de seguimiento, etc.)
- ¿Hay algo que el entrevistador deba tener en cuenta durante la entrevista/grupo de trabajo (por ejemplo: tipo de lenguaje a utilizar, dificultades sensoriales, etc.)?

[24]

Fase de calentamiento

*Conocerse el uno al otro (nombre, edad, empleo actual, etc.)
Informar acerca del rol del entrevistador y del objetivo de la entrevista*

Proceso y Calidad del Empleo con Apoyo

1.1 ¿Cómo entraste en contacto con “nombre del servicio”?

¿Por qué escogiste “nombre del servicio”?

1.2 ¿Qué esperabas conseguir con “nombre del servicio”? [GT!]

¿Has logrado estos objetivos? [GT!]

1.3 Por favor, descríbeme tu relación con “nombre del preparador laboral” desde el día que lo conociste hasta ahora.

Entrevistador:

Para hacer preguntas específicas, si se desea consultar la lista de criterios de calidad (mirar página 111)

- Características

Presentación e intercambio de información

- Perfil y planificación profesional

- Búsqueda de empleo

Prácticas en el puesto de trabajo y formación continuada

- Apoyo natural y cooperación en el puesto de trabajo

1.4 ¿Tienes dificultades para encontrar/mantener un trabajo?

En caso de respuesta afirmativa ¿Qué tipo de dificultades?

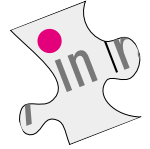
¿Te ayuda “nombre del preparador laboral” a afrontarlas?

1.5 ¿Qué es lo que más te gusta de tu relación con “nombre del preparador
laboral”?[GT!]

¿Qué es lo que menos te gusta de tu relación con “nombre del preparador
laboral”?[GT!]

¿Cómo crees que podría mejorar tu relación con “nombre del preparador
laboral”?[GT!]

[Usuarios]



[25]

Descripción del Empleo

*Entrevistador: Para hacer preguntas específicas, si se desea consultar la lista de criterios de calidad
(mirar página 111)*

2.1 ¿Dónde trabajas?

Por favor, descríbeme tu empleo.

2.2 ¿Recibes apoyo en el trabajo?

En caso de respuesta afirmativa, ¿Quién lo realiza?

¿Qué tipo de apoyo recibes?

2.3 ¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo?

¿Qué es lo que menos te gusta de tu trabajo?

[Usuarios]



Fase :: Bienvenida < 10' >

Objetivo ::

- 1) Establecer una buena atmósfera de trabajo
- 2) Conocerse los unos a los otros

Método, preguntas

- 1) C (conductor del grupo) se presenta a sí mismo
- 2) Introducción del grupo de trabajo (objetivos, estructura, etc.)
- 3) Los participantes se presentan a sí mismos



Comentarios: C escribe los nombres de todos los participantes en post-its y los engancha en la cartulina

*Si es necesario, los preparadores laborales de los participantes pueden estar presentes durante la bienvenida para establecer un ambiente de confianza
Presentar el material del modo más accesible posible*

< Material >

- 1) Póster preparado (bienvenida, objetivos, estructura y horario previsto)
- 2) Post-its

Fase ::Objetivos personales < 20' >

Objetivo ::

Aprender de los objetivos de los participantes

Método, preguntas

- 1) ¿Qué esperabas conseguir con "nombre del servicio"?
- 2) ¿Has logrado estos objetivos?
- 3) ¿Aún no has logrado estos objetivos? ¿Por qué no?

Los participantes escriben sus objetivos en post-its, marcando con + (logrados) o - (no logrados), C los engancha en un póster y escribe a su lado "razones"

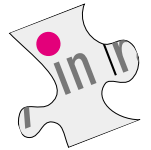


Comentarios: Asegurarse de que los participantes disponen de tiempo suficiente para anotar sus ideas; alguno puede necesitar ayuda para hacerlo

< Material >

- 1) Póster preparado (con una sección "+" y otra "-")
- 2) Post-its, pegatinas con "+" y "-"

[Usuarios]



Fase :: Relación con el preparador laboral < 20' >

Objetivo :: Definir el proceso de EcA y valorar la relación usuario/preparador laboral	Método, preguntas 1) ¿Qué tipo de apoyo recibes de tu preparador laboral? 2) ¿Qué es lo que más te gusta de la relación con tu preparador laboral? 3) ¿Qué es lo que menos te gusta de la relación con tu preparador laboral? Brainstorming del grupo; C lo recoge esquemáticamente en un póster // Comentarios: Procurar la participación activa de todos los participantes	< Material > 1) Póster preparado
--	---	--

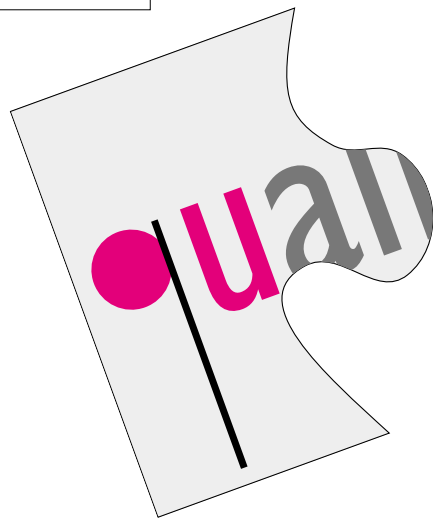
Fase :: Perspectivas de mejora < 20' >

Objetivo :: Recoger posibilidades de mejora	Método, preguntas ¿Cómo podría mejorarse la relación con tu preparador laboral? Los participantes escriben sus ideas en post-its, C los engancha en un póster // Comentarios: Asegurarse de que los participantes disponen de tiempo suficiente para anotar sus ideas; alguno puede necesitar ayuda para hacerlo	< Material > Póster preparado, post-its
---	---	---

Fase :: Despedida < 10' >

Objetivo :: Recoger opiniones acerca del Grupo de Trabajo	Método, preguntas Si es posible, cada participante aporta un aspecto positivo y otro negativo del grupo de trabajo; C lo recoge esquemáticamente en un póster // Comentarios: Procurar la participación activa de todos los participantes	< Material > Póster preparado
---	--	---

Empresarios



Objetivos de este capítulo

valorar la calidad desde el punto de vista de los empresarios

centrarse en la visión que tienen del usuario

explorar su punto de vista acerca del proceso de EcA

valorar la calidad del empleo del usuario

Comentarios introductorios

Empresarios



En este capítulo, el foco de interés se enmarca en el punto de vista de los empresarios. Durante el proyecto QUIP se hizo patente que los empresarios están interesados por encima de todo en

- los resultados del Empleo con Apoyo y en
- determinados aspectos del proceso de EcA.

En base a estos intereses, se han diseñado tres instrumentos para evaluar si las expectativas en cuanto a calidad de los empresarios se cumplían, para identificar aspectos susceptibles de mejora y para valorar la calidad de los puestos de trabajo de los usuarios.

Los instrumentos y cómo usarlos

Empresarios



Los siguientes instrumentos han sido diseñados para medir el grado de satisfacción de los empresarios con respecto al apoyo que reciben de los servicios de EcA, para recoger ideas de cómo el servicio podría mejorar su trabajo y para poder observar el empleo del usuario desde un punto de vista distinto. La palabra “empresario” debe entenderse en este caso de modo amplio, se trataría de la persona responsable de la valoración y de la contratación del usuario; dependiendo del tamaño de la empresa, el supervisor o el encargado del usuario puede ejercer este rol. Antes de utilizar cualquiera de los instrumentos, es recomendable considerar quién de la empresa va a poder responder las preguntas de forma más adecuada. En muchos casos puede ser de gran utilidad incluir también a uno o más compañeros de trabajo del usuario.

32

Ya que los empresarios suelen disponer de poco tiempo, los instrumentos que se presentan son breves y pueden rellenarse rápidamente. No obstante, si el servicio de EcA decide hacer un estudio en profundidad o si quiere promover el intercambio entre empresarios, se recomiendan entrevistas personales más detalladas y grupos de trabajo formados por empresarios.

El Cuestionario: Cooperación del empresario con el servicio de EcA

[Instrumento 1] procura valorar la cooperación entre el empresario y el servicio de EcA, normalmente representado por el preparador laboral. Se centra en aquellos aspectos que los empresarios consideran más importantes como información del servicio, tipo de apoyo, contacto con el preparador laboral, apoyo para integrar al usuario en el puesto de trabajo, ayuda con el “papeleo”, la capacidad de resolución de problemas del preparador laboral y la satisfacción en general con el servicio de EcA.

El cuestionario está diseñado para ser rellenado por el empresario. Sin embargo, también puede ser usado como base de una entrevista personal, si el empresario o el servicio de EcA lo prefiere así. Los resultados de los cuestionarios/entrevistas deben ser analizados cuidadosamente y comentados con el equipo de trabajo del servicio de EcA.

ⓘ (Atención)

Si se van a usar cuestionarios escritos, se recomienda que la dirección del servicio de EcA no los haga llegar a los empresario y los recoja a través del preparador laboral, ya que esto podría ser la causa de respuestas parciales. En el caso de que se



vayan a realizar entrevistas personales, no deberían ser llevadas a cabo por el preparador laboral que se ocupa de esa empresa. Si es posible, otro miembro del equipo o un consultor externo debería ocuparse de ellas.



(Importante)

El equipo de trabajo del servicio de EcA no debe tener la sensación que este cuestionario tiene como objetivo valorar su trabajo. Se recomienda implicarles en qué preguntas deberían realizarse y qué aspectos de interés especial valdría la pena observar. La dirección ha de dejar claro que esta valoración se realiza para mejorar la calidad del servicio de EcA en su totalidad. Si se ve la necesidad de discutir algún tema con algún preparador laboral en especial, debería hacerse en privado.



(Reloj)

Lleva de 5 a 10 minutos rellenar el cuestionario dependiendo del interés que ponga el empresario en contestar las preguntas abiertas. El análisis y presentación de los resultados al equipo del servicio de EcA puede llevar varias horas dependiendo del número de cuestionarios y de la profundidad con que se quieran analizar.



CONSEJOS ÚTILES

Si se realizan entrevistas, se pueden añadir preguntas acerca de algún aspecto de especial interés para el servicio de EcA.

Para evitar la estigmatización, evitar usar la palabra “discapacidad”. Se recomienda utilizar el nombre del usuario.

Para facilitar las opiniones críticas, se les puede ofrecer a los empresarios la posibilidad de rellenar el cuestionario de forma anónima.



El “Cuestionario breve”

[Instrumento 2] se centra en la cooperación entre el empresario y el preparador laboral. Es básicamente un instrumento para recoger de modo breve la opinión del empresario acerca del apoyo que recibe del servicio de EcA. No está diseñado para entrar en detalle sino para mostrar de forma general la satisfacción del empresario y las posibilidades de mejora. Ya que rellenar este instrumento no requiere mucho tiempo, puede pasarse una vez al año para además observar la evolución a lo largo del tiempo.

34

(Atención)

Los cuestionarios pueden ser enviados a los empresarios o entregados por el preparador laboral. Más adelante, alguien del servicio de EcA debe responsabilizarse de recoger y analizar los cuestionarios. Los resultados se pueden presentar en una reunión de equipo y ser discutidos ahí. Si se detecta algún aspecto de especial interés, puede tenerse en cuenta para consultas posteriores como una entrevista más detallada, la organización de un grupo de trabajo, etc.

(Reloj)

Lleva unos 5 minutos rellenar el cuestionario. El análisis y presentación de los resultados al equipo del servicio de EcA puede llevar varias horas dependiendo del número de cuestionarios y de la profundidad con que se quieran analizar.

CONSEJOS ÚTILES

Para facilitar las opiniones críticas, se les puede ofrecer a los empresarios la posibilidad de rellenar el cuestionario de forma anónima

El “Listado de preguntas: El empleo del usuario”

Empresarios



[Instrumento 3] se centra en la calidad del empleo del usuario. Se trata de un instrumento que recoge información de la situación laboral del usuario como el salario, el grado de integración o el apoyo natural.

(Atención)

Si los resultados comentados al equipo de trabajo son preocupantes, la calidad del empleo debería ser el tema de otra valoración posterior como la organización de un grupo de trabajo.

(Reloj)

No llega a los 5 minutos rellenar el listado. El tiempo necesario para el análisis y presentación de los resultados al equipo del servicio de EcA depende del número de listados entregados y de la profundidad con que se quieran analizar.

CONSEJOS ÚTILES

Para evitar trabajo extra, se puede entregar el listado y alguno de los cuestionarios que también se quieran pasar de forma conjunta.

Si hay más de un usuario trabajando en la empresa, no olvidar que se debe rellenar un listado por usuario.

[Empresarios]



Nombre

Empresa

I. ¿Qué idea tenía del EcA antes de entrar en contacto con el servicio?

[36]

¿Se han cumplido sus expectativas?

- Sí
- Parcialmente
- No

¿Cuáles aún no se han cumplido?

2. ¿Se adapta el usuario al perfil adecuado para ocupar su puesto de trabajo?

- Sí
- Parcialmente
- No

Por favor, explíquese

3. ¿Ha recibido apoyo e información suficiente para que la integración del usuario en su empresa se hiciera de forma adecuada (inclusión como un empleado más, aprendizaje de su trabajo)?

[Empresarios]



- Sí
- Parcialmente
- No
- No hubo necesidad de ningún tipo de apoyo

¿Cómo podría mejorarse dicho apoyo e información?

[37]

4. ¿Ha habido algún aspecto problemático en relación al usuario?

- Sí
- No

En caso de respuesta afirmativa, ¿qué tipo de problemas no se pueden/pudieron resolver siguiendo la rutina de la compañía indicada para estos casos?

¿Qué medidas se tomaron al respecto?

En el caso que fuera/sea necesario, ¿está satisfecho con el apoyo que recibió/recibe del servicio de EcA?

- Sí
- Parcialmente
- No

Por favor, explíquese

[Empresarios]



5. ¿Qué tipo de apoyo recibe del servicio de EcA, en general?

¿Cómo valora usted este apoyo?

- Muy bien
- Bien
- Suficiente
- Mal
- Muy mal

[38]

¿Cómo se podría mejorar el apoyo que recibe?

¿Recibe apoyo suficiente para rellenar el “papeleo” necesario en relación al usuario?

- Sí
- Parcialmente
- No
- No hay necesidad de ningún tipo de apoyo

¿Reciben los compañeros de trabajo del usuario información y apoyo del servicio de EcA?

- Sí
- Parcialmente
- No

Por favor, explíquese

6. ¿Con qué frecuencia tiene contacto con el preparador laboral?

[Empresarios]



¿Opina que es una frecuencia adecuada?

- Sí
- No

Por favor, explíquese

7. ¿Cómo valoraría su relación personal con el preparador laboral?

- Muy bien
- Bien
- Suficiente
- Mal
- Muy mal

Por favor, explíquese

[39]

8. ¿Qué opinión tiene de su relación con el servicio de EcA, en general?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Por favor, explíquese

¿Qué se podría mejorar?

¿Cree que usted, por su parte, podría mejorar de algún modo la cooperación con el servicio de EcA?

[Empresarios] 9. ¿Recomendaría el servicio de EcA a otros empresarios?



- Sí
- No

Por favor, explíquese

10. ¿Hay algún otro comentario que le gustaría hacer?

[40]

Cuestionario breve

[Instrumento 2]

[Empresarios]



1. ¿Estoy satisfecho con el servicio de Empleo con Apoyo?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

2. Lo que me gusta de la colaboración con el servicio de EcA/ preparador laboral es:

[4]

3. Lo que no me gusta de la colaboración con el servicio de EcA/ preparador laboral es:

4. El servicio de EcA debería mejorar...

5. Por último diría que...

Listado de preguntas: El empleo del usuario

[Instrumento 3]

[Empresarios]



1. ¿Tiene el usuario un contrato de trabajo?

Sí No No lo sé

2. ¿Se trata de un contrato indefinido?

Sí No No lo sé

3. ¿El usuario tiene el mismo sueldo que sus compañeros que realizan el mismo trabajo?

Sí No No lo sé

4. ¿Recibe el usuario los beneficios de la empresa habituales (descuento para los empleados, uniforme, lote de Navidad...)?

Sí No No lo sé

5. ¿Cree que el usuario se siente responsable de las tareas que realiza?

Sí No No lo sé

6. ¿Recibe el usuario indicaciones/ayuda de sus compañeros de trabajo y/o encargado?

Sí No No lo sé

7. ¿Tiene el usuario posibilidad de promoción en la empresa?

Sí No No lo sé

8. ¿Cree que el usuario recibe apoyo de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita?

Sí No No lo sé

9. ¿Cree que el usuario tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?

Sí No No lo sé

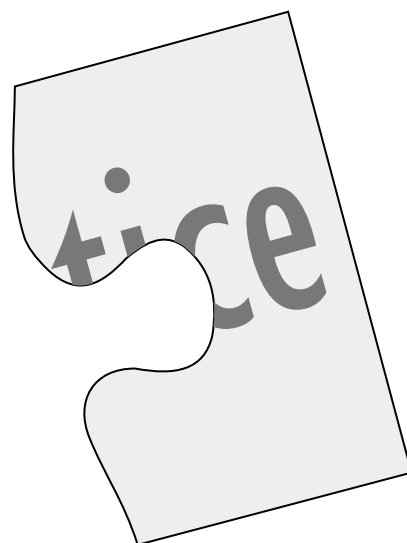
10. ¿Cree que el usuario realmente forma parte del equipo de trabajo?

Sí No No lo sé

11. Comentarios, explicaciones

[42]

Sector político y financiero



Objetivos de este capítulo

evaluar la calidad del servicio de EcA desde el punto de vista del sector político y financiero

saber cómo valora el sector político y financiero su cooperación con el servicio de EcA

recoger las sugerencias de mejora que propone el sector político y financiero

Comentarios introductorios

Sector político
y financiero



Este capítulo se centra en la visión del servicio de EcA por parte del sector político y financiero.

Se ha diseñado un instrumento que valora si se cumplen las expectativas de calidad que el sector político y financiero tenía y que recoge sugerencias para su posible mejora.

Durante el curso del proyecto QUIP se hizo patente que el interés del sector político y financiero se centra en:

- los resultados del EcA y
- las características del marco de trabajo.

Ya que se suele tener una idea clara del interés del sector político y financiero por los resultados del EcA, el siguiente instrumento evalúa la cooperación de entre el servicio de EcA y el sector político y financiero, desde el punto de vista de éste último.

El instrumento y cómo usarlo

Sector político y financiero



El siguiente instrumento se ha diseñado para valorar la cooperación del sector político y financiero y el servicio de EcA y para recoger sugerencias de cómo esta cooperación se puede mejorar y enriquecer.

El Cuestionario: Cooperación del sector político y financiero con el servicio de EcA

cubre este objetivo. Por supuesto, solamente pueden contestar el cuestionario representantes del sector político y financiero que estén colaborando y en contacto directo con el servicio de EcA.

48

Este cuestionario se puede usar también como la base de una entrevista personal con el representante del sector político y financiero, realizada por un miembro del servicio de EcA o por un evaluador externo. En ambos casos, los resultados se deben analizar cuidadosamente y ser comunicados al equipo de trabajo del servicio de EcA para su posible discusión.

El cuestionario se puede ampliar incluyendo preguntas acerca de criterios de calidad más específicos que puedan ser de interés para el sector político y financiero, especialmente los aspectos estructurales (calificación de los profesionales, condiciones de trabajo, accesibilidad de los usuarios, etc.). La lista de criterios de calidad (mirar página 111) ofrece la oportunidad de hacer un repaso por los posibles aspectos a incluir. Esto puede ser de gran interés en el caso de realizarse una entrevista personal.

(Atención)

Debido al rol profesional de los representantes del sector político y financiero (financiar, controlar, etc.), éstos pueden sentirse cohibidos a responder a las preguntas. Desde el servicio de EcA debe dejarse bien claro que esta consulta está dirigida para mejorar el funcionamiento del servicio. Se recomienda no tratar a los representantes del sector político y financiero solamente como tales sino también como colaboradores y agentes participantes del proceso de EcA, directamente implicados en sus programas y funcionamiento.

(Reloj)

Lleva unos 15 minutos rellenar el cuestionario. El tiempo necesario para el análisis y presentación de los resultados al equipo del servicio de EcA depende del número de cuestionarios.

▶ **CONSEJOS ÚTILES**

Si se realizan entrevistas personales, se pueden añadir preguntas acerca de aspectos de interés para el servicio de EcA.

El capítulo “Reuniendo a los agentes participantes”, incluye instrumentos que ofrecen la oportunidad al sector político y financiero de dar ideas o recomendaciones de las que probablemente hagan mención durante una entrevista. La atmósfera de un grupo de trabajo con otros colegas es más abierta y relajada, por lo que los participantes suelen estar más predispuestos a expresar sus opiniones más críticas.

Si se realizan entrevistas personales, el cuestionario se puede entregar antes de la entrevista para que el representante del sector político y financiero pueda pensar y preparar sus respuestas.

**Sector político
y financiero**



[Sector político
y financiero]



Nombre

Organización

I. ¿Qué espera del servicio de Eca?

¿Cuáles de estas expectativas ha cumplido el servicio de Eca?

¿Cuáles de estas expectativas no ha cumplido el servicio de Eca?

2. ¿Qué resultados (además de los puramente cuantitativos) espera del servicio de Eca?

¿Cuáles de estos resultados el servicio de EcA puede conseguir?

[Sector político
y financiero]



¿Cuáles de estos resultados el servicio de EcA no puede conseguir?

3. ¿Cómo valoraría su satisfacción con respecto a la colaboración establecida con el servicio de EcA?

- Muy buena
- Buena
- Suficiente
- Mala
- Muy mala

¿Qué es lo que funciona adecuadamente en esta colaboración?

4. ¿Cómo podría mejorarse la colaboración con el servicio de EcA?

[Sector político
y financiero]



¿Cómo puede usted/su organización contribuir en esta mejora?

...y ¿qué es necesario por parte de otros?

52

5. ¿Cuáles son las virtudes del servicio de EcA?

¿Cómo cree que estas virtudes se podrían optimizar?

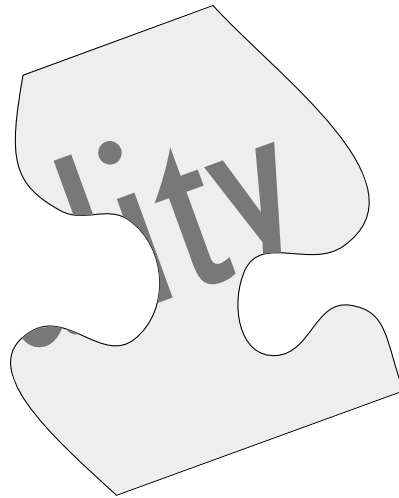
6. ¿Cuáles son las áreas del servicio de EcA susceptibles de mejora?

[Sector político
y financiero]



7. ¿Hay algún consejo que quiere dar al servicio de EcA o comentario en general que quiera hacer?

Preparadores laborales



Objetivos del capítulo

ver la calidad desde el punto de vista de los preparadores laborales

centrarse en su perspectiva en cuanto al marco organizativo del servicio de EcA

determinar los aspectos del proceso de EcA que consideran más importantes

promover el intercambio entre preparadores laborales

Comentarios introductorios

Preparadores laborales



Este capítulo se centra en el punto de vista de los preparadores laborales de los servicios de EcA. Uno de los resultados del proyecto QUIP fue que los preparadores laborales creen que los aspectos básicos para que un servicio ofrezca la mejor calidad posible son:

- el marco organizativo interno del servicio de EcA como la base para ofrecer un servicio de alta calidad,
- objetivos generales del EcA como conseguir un puesto de trabajo adecuado a los usuarios, tener buena relación con los distintos agentes participantes, promover el apoyo natural, la aceptación y la inclusión social y
- la mayoría de los componentes del proceso de EcA.

57

En base a esto, el manual ofrece tres tipos distintos de instrumentos para evaluar si se cumplen las expectativas de calidad que los diferentes agentes participantes se habían hecho, y para identificar aspectos a mejorar.

Se complementan mutuamente, y usados de forma conjunta cubren los criterios de calidad más importantes citados por los preparadores laborales. No obstante, están diseñados para utilizarse de forma independiente si el servicio decide sólo evaluar el aspecto para el que un instrumento determinado se ha elaborado.

Ya que los preparadores laborales suelen tener la visión más completa del EcA por estar implicados en todos los estadios del proceso de EcA, en el marco de trabajo y en los resultados, los instrumentos que se presentan son los más extensos y variados del manual.

Los instrumentos y cómo usarlos

Preparadores laborales



Los siguientes instrumentos cubren diversos aspectos del proceso de Empleo con Apoyo.

El Listado de autoevaluación y autoreflexión

[Instrumento 1] procura describir la colaboración del preparador laboral con el usuario y con los demás agentes presentes en el proceso de EcA. El listado se centra en la situación de un usuario en concreto y de su cooperación y comunicación con las personas que le rodean.

58

El listado no es un instrumento dirigido a una evaluación externa del preparador laboral sino que proporciona a éste una oportunidad de analizar cada caso por separado y en detalle. Si dispone del tiempo necesario, cada preparador laboral debería rellenar un listado por usuario con el que colabora; si esto último no es posible, se recomienda que rellene por lo menos 2 o 3. El listado puede ser utilizado en cada fase del proceso como parte del seguimiento regular que se hace de diferentes aspectos del usuario. La utilización de este instrumento, aunque sólo se use para 2 o 3 usuarios, estimula la reflexión del preparador laboral. Si el preparador laboral lo desea, puede compartir los resultados con su equipo de trabajo para una posterior discusión.

(Atención)

Todos los ítems del listado están escritos en primera persona aunque algunos de los aspectos que se analizan no dependen o dependen sólo parcialmente del preparador laboral. Esto último debe mencionarse explícitamente al preparador laboral que vaya a rellenar el listado.

En algunos servicios de EcA, los preparadores laborales no son responsables de todas las fases del proceso de EcA (por ejemplo, la búsqueda de puestos de trabajo); si encuentran algún ítem que trate aspectos de los que el preparador laboral no es directamente responsable, deberá rellenar “0 no aplicable”.

CONSEJOS ÚTILES

Asegurarse de que los preparadores laborales no perciban el listado como un instrumento de evaluación y control externo.

Los preparadores laborales deben disponer de tiempo suficiente para responder detenidamente el listado.

Si los resultados se discuten posteriormente, se debe intentar que el ambiente esté abierto a discusiones críticas.

El Cuestionario de cooperación y comunicación en el servicio de Eca y marco de trabajo

Preparadores laborales



[Instrumento 2] se centra en el punto de vista de los preparadores laborales respecto al marco organizativo del servicio donde trabajan, ya que es un elemento básico para realizar un trabajo de calidad. Los preparadores laborales tienen la oportunidad de valorar sus condiciones de trabajo, sugerir posibles mejoras y que sus opiniones puedan ser oídas y tenidas en cuenta. El cuestionario puede ser también utilizado por los directores/coordinadores de servicios (mirar el capítulo de directores/coordinadores, página 82).

Es necesaria la presencia de alguien que organice la evaluación, esta persona puede ser alguien del propio equipo o un consultor externo; tiene la responsabilidad de entregar y recoger los cuestionarios, analizarlos y comentar los resultados. Para que los resultados sean lo más transparentes posibles, se recomienda que se entreguen al equipo de forma escrita para, posteriormente, poder discutir en una reunión los aspectos más importantes y los que causan más controversia. Los resultados de esta consulta pueden ser una valiosa base para un grupo de trabajo Tipo I (mirar más adelante).

Ya que lleva algún tiempo rellenar, recoger y analizar los cuestionarios, se recomienda que esta consulta no se haga más de una vez al año. Cada miembro del equipo de trabajo debería rellenar un cuestionario.



(Reloj)

Lleva de 15 a 30 minutos rellenar el cuestionario dependiendo de lo detenidamente que se responda.



CONSEJOS ÚTILES

Debe quedar claro que se espera y que se va a aceptar, por parte de la dirección y del resto del equipo, una visión honesta y crítica del marco organizativo del servicio.

Una manera de favorecer la crítica es manteniendo el anonimato de los cuestionarios.

Se debería disponer de tiempo suficiente para encontrar soluciones a los posibles problemas que se detecten y para sugerir cómo puede contribuir cada miembro del equipo.



Los dos Grupos de trabajo

[Instrumento 3+4] están diseñados para estimular el intercambio de opiniones dentro del equipo de trabajo. Ofrecen una oportunidad para poder hablar de los objetivos del servicio y del trabajo en sí. Los grupos de trabajo son instrumentos de evaluación dirigidos a analizar y solucionar los problemas básicos del servicio y a proponer nuevos criterios de calidad del EcA. Cada grupo de trabajo tiene un objetivo distinto. El grupo de trabajo Tipo 1 procura recoger las opiniones del equipo de trabajo en referencia al marco organizativo del servicio y a la formación y características necesarias de un preparador laboral. El grupo de trabajo Tipo 2 está diseñado para recoger las opiniones del equipo de trabajo con respecto a los objetivos generales del servicio y a lo que consideran trabajo de calidad.

Uno o dos miembros del equipo de trabajo o consultores externos (conductor/es del grupo de trabajo) deben responsabilizarse de organizar el grupo de trabajo, conducir el debate y ofrecer los resultados. Esta figura debe asegurarse de que el guión del grupo de trabajo se siga, intentar que todos los miembros se impliquen activamente y evitar que la discusión de temas conflictivos derive en dinámicas indeseables entre los participantes. Se recomienda que el conductor del grupo de trabajo tenga cierta formación y experiencia anterior. Las opiniones y respuestas de los participantes se deben registrar lo mejor posible (se aconseja grabarlo o que el conductor tenga un ayudante que se encargue de esto) para que puedan ser analizadas posteriormente y se puedan ofrecer resultados bien documentados.



(Reloj)

Los grupos de trabajo son los instrumentos que requieren más tiempo. Se necesitan algunas horas para la preparación, unas 4 horas para la realización del grupo de trabajo y, por lo menos 4 horas más para la elaboración de los resultados, además de una reunión para su comunicación.



(Importante)

Debe tenerse en cuenta que un grupo de trabajo puede derivar en dinámicas inesperadas y tocar temas conflictivos antiguos o nuevos. A la vez, puede ser un modo de mejorar la cooperación entre los miembros del equipo de trabajo y la relación con la dirección, y de sentirse más estimulado y acompañado en el trabajo. Se sugiere que se tome nota de algunas citas que pueden ser de utilidad para usar como lema o para resumir una opinión.



(Importante)

La decisión de si la dirección del servicio debe o no participar en el grupo de trabajo depende de los deseos del equipo de trabajo. Por un lado, tiene sentido que esté presente ya que así puede haber intercambio de opiniones; por otro lado, puede provocar que no se hable de los temas más conflictivos y se navegue por dificultades más superficiales.



CONSEJOS ÚTILES

Permitir y estimular la participación activa de todos los miembros del grupo de trabajo.

Si es posible, debería haber dos o más espacios físicos diferenciados para que los subgrupos puedan trabajar cómodamente.

Asegurarse de tener el material necesario (pósters, rotuladores...).

En cuanto al número de participantes, no debería ser menor de 4 ni superar las 8 personas.

Los grupos de trabajo deberían durar como mucho 4 horas. Permitir una o dos pausas.

Se recomienda la utilización de diferentes metodologías (subgrupos, “brainstorming”, debate, trabajo individual, etc.).

Recordamos de nuevo la importancia de grabar el grupo de trabajo o que alguien (distinto al conductor del grupo) registre los comentarios, ideas y citas más interesantes.

[Preparadores laborales]



[62]

¡Ponte las notas tú mismo! ¡Valora tu propio trabajo!

(mirar la lista de criterios de calidad)

- 0 no aplicable** **3 regular**
- 1 muy bien** **4 mal**
- 2 bien** **5 muy mal**

Características del proceso de EcA

Implico al usuario de principio a fin en el proceso de EcA. Le ayudo a tomar sus propias decisiones.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Implico a su familia, amigos y profesionales en todas las fases del proceso, si esa es la decisión del usuario.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Le ofrezco información, comunicación y colaboración con todos los agentes participantes en el proceso de EcA.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Explico claramente el proceso de EcA a todos los agentes participantes.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Garantizo confidencialidad a lo largo de todo el proceso.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Trabajo siguiendo un enfoque flexible y centrado en la persona.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Los primeros contactos y el intercambio de información

Recibo al usuario (y al empresario) en un ambiente abierto y distendido.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Doy información apropiada del servicio de EcA y del mercado laboral ordinario.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Diseño el proceso de EcA de forma individualizada de acuerdo con los recursos y necesidades del usuario.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Perfil profesional y planificación laboral

Recojo del usuario y de personas próximas a él, información relevante del perfil profesional del usuario y de sus preferencias laborales.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ofrezco al usuario diferentes opciones laborales que se adaptan a sus características.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Baso el proceso de EcA en los intereses y habilidades del usuario.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Diseño un plan flexible e individualizado para cada usuario que pueda optar a un mismo puesto de trabajo.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Búsqueda de empleo

Ayudo al usuario a encontrar el empleo que mejor se adapte a sus recursos y necesidades.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Informo al usuario de los diferentes empleos y de los distintos puestos de trabajo.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

[Preparadores laborales]



Ofrezco al usuario la ayuda y formación necesarias para encontrar un empleo.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Analizo y valoro de forma amplia los posibles puestos de trabajo que van apareciendo.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ayudo al empresario a encontrar al usuario que mejor se adapte al perfil que él necesita.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Prácticas en el puesto de trabajo y formación continuada

Ofrezco al usuario prácticas en el puesto de trabajo.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ofrezco al usuario formación continuada y complementaria fuera del puesto de trabajo.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Evalúo y reviso de forma regular las necesidades laborales y formativas del usuario.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Apoyo y cooperación en el puesto de trabajo

Ofrezco apoyo individualizado al usuario.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Implico de forma activa a los compañeros de trabajo y al empresario en el proceso de integración.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Colaboro en realizar las posibles adaptaciones del puesto de trabajo a las características del usuario.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Me reúno de forma regular con los distintos agentes participantes para intercambiar información relevante.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Doy buena información y ayudo con el “papeleo” al empresario y al usuario.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Sirvo de mediador entre el usuario, los compañeros de trabajo y el empresario en temas relevantes.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Tengo buena relación personal con el usuario.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Tengo buena relación personal con el empresario.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Planeo la reducción de apoyo de forma cuidadosa y sistemática.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Procuro el desarrollo de apoyo natural en la empresa.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Mantengo contacto con el empresario y el usuario según el seguimiento que sea necesario y se haya pactado con ellos.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Promuevo la promoción laboral del usuario.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

[63]

[Preparadores laborales]



Puesto de trabajo del usuario

Empleo pagado en el mercado laboral ordinario

El usuario tiene un contrato de trabajo.

Sí No

El salario del usuario es adecuado.

Sí No

El usuario tiene un empleo estable con contrato indefinido.

Sí No

Adecuación del empleo

En el puesto de trabajo del usuario hay un buen ambiente.

Sí No

El empresario está satisfecho.

Sí No

El usuario se siente responsable y útil en su puesto de trabajo.

Sí No

El usuario tiene un empleo válido con tareas bien definidas.

Sí No

Promoción laboral

El perfil del usuario es el adecuado para su puesto de trabajo.

Sí No

El usuario tiene perspectivas de cambio de empleo y éstas son valoradas de forma pertinente.

Sí No

Compañeros de trabajo

Se da apoyo natural al usuario en el puesto de trabajo.

Sí No

El usuario está integrado en el equipo de trabajo.

Sí No

El usuario tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.

Sí No

[64]

Reflexión del propio trabajo

[Preparadores
laborales]

Por favor, después de rellenar el cuestionario, vuelve a leerlo...



¿Cuáles son los aspectos que creo que llevo mejor?

¿Cuáles son los aspectos más importantes susceptibles de mejora?

[65]

¿Cómo podría mejorar personalmente estos aspectos?

[Preparadores laborales]



I. Marco de trabajo

¿Qué aspectos del marco de trabajo crees que son más importantes para realizar un buen servicio?

[66]

Filosofía del servicio

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Condiciones de trabajo

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Línea de trabajo clara

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Métodos bien definidos

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Descripción clara del puesto de trabajo (del profesional)

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Competencias y responsabilidades bien definidas

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Trabajo administrativo eficiente

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Sistema de documentación útil y de uso sencillo

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe



Salario adecuado

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Evaluación

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe del servicio

Contrato de trabajo estable

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Posibilidad de desarrollo profesional

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Autonomía de trabajo

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Formación continuada del equipo de trabajo

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

[67]

Infraestructura adecuada (ordenadores, material, transporte...)

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Supervisión

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Intercambio profesional frecuente con equipos de trabajo de otros servicios

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

[Preparadores laborales]



[68]

Buena definición del colectivo al que se ofrece servicio

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Espacio de reflexión sobre el trabajo realizado en el servicio

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Buena accesibilidad del servicio para los usuarios

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Posibilidad de reclamación de los usuarios con un plan de acción posterior garantizado

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Recolección de datos de los distintos agentes

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Cooperación con los familiares (si procede)

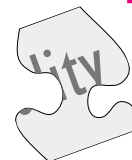
- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

Conocimiento y evaluación de la satisfacción de los distintos agentes

- Muy importante
- Importante
- Importancia relativa
- No muy importante
- No tiene importancia
- No sabe

¿En cuáles de estos aspectos crees que hay necesidad de mejora? ¿Cómo podría realizarse? Por favor, razona tus respuestas.

[Preparadores laborales]



Filosofía del servicio

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Condiciones de trabajo

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Línea de trabajo clara

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Métodos bien definidos

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

[Preparadores laborales]



Descripción clara del puesto de trabajo (del profesional)

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Competencias y responsabilidades bien definidas

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Trabajo administrativo eficiente

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Sistema de documentación útil y sencillo de usar

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

[Preparadores laborales]



Salario adecuado

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Contrato de trabajo estable

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Autonomía de trabajo

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Infraestructura adecuada (ordenadores, material, transporte...)

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

[Preparadores laborales]



Intercambio profesional frecuente con equipos de trabajo de otros servicios

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Evaluación frecuente del servicio

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Posibilidad de desarrollo profesional

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

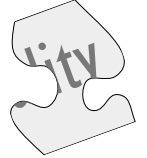
No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Formación continuada accesible al equipo de trabajo

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

[Preparadores laborales]



Supervisión

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Buena definición del colectivo al que se ofrece el servicio

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Buena accesibilidad del servicio a los usuarios

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Recolección de datos de los distintos agentes

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

[Preparadores laborales]



Conocimiento y evaluación de la satisfacción de los distintos agentes

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Espacio de reflexión sobre el trabajo realizado en el servicio

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Posibilidad de reclamación para los usuarios con un plan de acción posterior garantizado

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

Cooperación con los familiares (si procede)

- Necesita mejorar
- No necesita mejorar
- No sabe

No necesita mejorar porque... / ¿Cómo puede mejorar?

2. Cooperación con los distintos agentes

[Preparadores laborales]



¿Cómo valorarías la cooperación del servicio donde trabajas con los distintos agentes?

Con los empresarios

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy buena | <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Satisfactoria |
| <input type="radio"/> Mala | <input type="radio"/> Muy mala | <input type="radio"/> No sabe |

[75]

Con el sector político

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy buena | <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Satisfactoria |
| <input type="radio"/> Mala | <input type="radio"/> Muy mala | <input type="radio"/> No sabe |

Con el sector financiero

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy buena | <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Satisfactoria |
| <input type="radio"/> Mala | <input type="radio"/> Muy mala | <input type="radio"/> No sabe |

Con otros servicios de EcA u otras asociaciones de otro tipo

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy buena | <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Satisfactoria |
| <input type="radio"/> Mala | <input type="radio"/> Muy mala | <input type="radio"/> No sabe |

Con otros agentes (servicios sociales, oficina de empleo, sanidad pública...)

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy buena | <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Satisfactoria |
| <input type="radio"/> Mala | <input type="radio"/> Muy mala | <input type="radio"/> No sabe |

[Preparadores laborales]

¿En qué aspectos y cómo se puede mejorar la colaboración?



Con los empresarios:

Con el sector político:

[76]

Con el sector financiero:

Con otros servicios de EcA u otras asociaciones de otro tipo:

Con otros agentes:

3. Relaciones externas

[Preparadores laborales]



¿Cómo valorarías las relaciones externas (con otros servicios, con los medios de comunicación, con los distintos agentes...) del servicio donde trabajas?

- Muy buenas
- Buenas
- Satisfactorias
- Malas
- Muy malas
- No sabe

¿Cómo crees que podrían mejorarse?

[77]

[Preparadores laborales]



Fase :: Bienvenida < 20' >

Objetivo ::

- 1) Crear un buen ambiente de trabajo
- 2) Recoger información respecto a las expectativas de los participantes

Método, preguntas

- 1) C (conductor del grupo) recibe al grupo y brevemente explica los objetivos y estructura del grupo de trabajo
- 2) Los participantes deberían presentarse y explicar lo que esperan del grupo de trabajo



Comentarios: Las respuestas de los participantes acerca de sus expectativas deberían apuntarse en un póster

< Material >

- 1) Póster preparado (Bienvenida, objetivos del grupo de trabajo, estructura y horario planeado)

Fase :: Discusión: “El servicio de EcA perfecto” < 45' >

Objetivo ::

- 1) Recoger y estructurar las características de un marco organizativo adecuado
- 2) Discutir aspectos positivos y negativos del marco organizativo
- 3) Recoger ideas de mejora a desarrollar

Método, preguntas

- 1) C pide a los participantes que den 3 respuestas a la pregunta: “¿Qué aspectos afectan al marco organizativo para realizar un trabajo satisfactorio?”
- 2) Apuntar las respuestas en post-its marcando con “+” si es un aspecto que facilita el trabajo o con “-” si lo dificulta. C recoge los post-its y los ordena por temas.
- 3) En grupo: Discusión y sugerencias para potenciar los aspectos “+” y mejorar los “-”.



Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en la discusión. Apuntar las sugerencias finales en un póster.

< Material >

- Póster, post-its

[Preparadores laborales]



Fase :: Discusión: “El preparador laboral perfecto” (Formación, características y otros requisitos) < 60’ >

Objetivo ::	Método, preguntas	< Material >
<p>1) Recoger y estructurar la formación y características necesarias de un preparador laboral</p> <p>2) Recoger ideas de mejora a desarrollar</p>	<p>1) C pide que se formen grupos de 2 o 3 para realizar un póster del “El preparador laboral perfecto”: a) “¿Qué formación es deseable que tenga un preparador laboral?”; b) “¿Qué funciona bien y qué problemas surgen?”</p> <p>3) Todos juntos: Los grupos presentan sus conclusiones que se discuten y se hacen sugerencias.</p> <p>/ Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en la discusión. Apuntar las sugerencias finales en un póster.</p>	<p>Pósters, rotuladores</p>

Fase :: Perspectivas “Pide tres deseos” < 20’ >

Objetivo ::	Método, preguntas	< Material >
<p>Desarrollar y discutir posibles mejoras</p>	<p>Brainstorming de respuestas a “Si pudiera cambiar cualquier cosa, ¿qué cambiaría de mi organización o del servicio?”</p> <p>C anota las respuestas esquemáticamente en un póster</p> <p>/ Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en la discusión.</p>	<p>Póster</p>

Fase :: Despedida < 15’ >

Objetivo ::	Método, preguntas	< Material >
<p>Recoger opiniones del grupo de trabajo</p>	<p>(Si es posible) Cada participante aporta un comentario positivo y otro negativo del grupo de trabajo. C anota las respuestas esquemáticamente en un póster.</p> <p>/ Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar.</p>	<p>Póster</p>

[Preparadores laborales]



Fase :: Bienvenida < 20' >

<p>Objetivo ::</p> <p>Establecer un ambiente de trabajo adecuado</p> <p>Recoger las expectativas de los participantes</p>	<p>Método, preguntas</p> <p>C (conductor del grupo) recibe al grupo y brevemente explica los objetivos y estructura del grupo de trabajo</p> <p>Los participantes deberían presentarse y explicar lo que esperan del grupo de trabajo</p> <p>///</p> <p><i>Comentarios: Las respuestas de los participantes acerca de sus expectativas deberían apuntarse en un póster</i></p>	<p>< Material ></p> <p>1) Póster preparado (Bienvenida, objetivos del grupo de trabajo, estructura y horario planeado)</p>
--	---	---

Fase :: Definición “Calidad del servicio” < 20' >

<p>Objetivo ::</p> <p>Recoger y estructurar los puntos de vista de los participantes acerca de la calidad del servicio</p>	<p>Método, preguntas</p> <p>C pide a los participantes que escriban 3 respuestas a: “Para mí, que un servicio tenga calidad significa...” en post-its. C recoge las respuestas y las estructura en un póster con ayuda de los participantes.</p> <p>///</p> <p><i>Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en la discusión. Si algo no queda claro, dejar que los participantes expliquen sus respuestas</i></p>	<p>< Material ></p> <p>Póster con la pregunta, post-its</p>
---	--	--

Fase :: Discusión “Calidad del servicio” < 90' >

<p>Objetivo ::</p> <p>Discutir aspectos positivos y negativos.</p> <p>Discutir pasos necesarios e indicadores que conducen a un servicio de calidad.</p> <p>Recoger sugerencias e ideas</p>	<p>Método, preguntas</p> <p>C pide a los participantes formar grupos de 2 o 3 personas para discutir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “¿Cuáles de estos objetivos (fase anterior) se han logrado en mi servicio?” - “¿Qué pasos son necesarios para conseguirlos?” - “¿Cómo sabemos que los hemos alcanzado?” <p>Escribir estas ideas en un póster.</p> <p>Todos juntos: Brainstorming sobre “¿Qué necesitamos de los demás agentes participantes para alcanzar estos objetivos? ¿Qué depende de nosotros (los preparadores laborales) mismos?” C escribe las ideas en un póster</p> <p>///</p> <p><i>Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en la discusión.</i></p>	<p>< Material ></p> <p>Pósters, rotuladores</p>
--	---	--

[Preparadores laborales]



Fase :: Perspectivas “¿Dónde queremos estar dentro de 3 años?” < 30’ >

<p>Objetivo ::</p> <p>Discutir aspectos a mejorar</p>	<p>Método, preguntas</p> <p>Brainstorming sobre: “¿Dónde queremos estar dentro de 3 años?” C escribe las respuestas de forma esquemática en un póster</p> <p>/</p> <p><i>Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en la discusión.</i></p>	<p>< Material ></p> <p>Póster con la pregunta</p>
--	---	--

Fase :: Despedida < 15’ >

<p>Objetivo ::</p> <p>Recoger opiniones del grupo de trabajo</p>	<p>Método, preguntas</p> <p>(Si es posible) Cada participante aporta un comentario positivo y otro negativo del grupo de trabajo. C anota las respuestas esquemáticamente en un póster.</p> <p>/</p> <p><i>Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en discusión.</i></p>	<p>< Material ></p> <p>Póster</p>
---	--	--

Directores/Coordinadores



Objetivos del capítulo

entender la calidad del EcA desde el punto de vista de los directores/coordinadores

focalizar sus necesidades y opiniones

promover intercambio entre la dirección y el equipo de trabajo

Comentarios introductorios

**Directores/
Coordinadores**



Este capítulo se centra en el punto de vista de los directores/coordinadores en referencia a los servicios de EcA. Les preocupa lo siguiente:

- aspectos estructurales (marco organizativo) y las relaciones externas del servicio y
- la toma de decisiones

El capítulo ofrece 2 instrumentos distintos pero complementarios para poder abarcar los aspectos de calidad más importantes para los directores/coordinadores.

Los instrumentos y cómo usarlos

Directores/ Coordinadores



Los siguientes instrumentos han sido diseñados para estimular la reflexión de los directores/coordinadores en cuanto a la calidad del servicio y al marco organizativo necesario para ofrecer EcA con garantías.

El Cuestionario de cooperación y comunicación en el servicio de EcA y marco de trabajo

se centra en la percepción del director/coordinador del marco organizativo del servicio del cual es responsable para que pueda reflexionar en ello y desarrollar alguna nueva idea que ayude a mejorar la calidad del servicio de EcA.

[86]

El director/coordinador rellena el mismo cuestionario que el equipo de trabajo (mirar el capítulo dedicado a los preparadores laborales, página 66). El simple hecho de rellenarlo ya supone un esfuerzo y la reflexión para la cual se ha diseñado este instrumento; pero si las dos consultas (director/coordinador y equipo de trabajo) se realizan al mismo tiempo, puede ser interesante comparar las respuestas de los cuestionarios y observar las diferencias y similitudes dependiendo del punto de vista desde donde se mire la calidad del servicio de EcA. Los resultados deberían ser expuestos al equipo de trabajo y pueden ser la base de la elaboración de un grupo de trabajo si se desea profundizar algún aspecto relevante.

(Atención)

Si se comparan los resultados del director/coordinador y el del equipo de trabajo, debería procurarse que los temas más divergentes y conflictivos se tratasen de un modo correcto y constructivo, creando un ambiente donde se favorezca el intercambio de ideas y donde nadie se sienta incómodo para opinar libremente.

Se recomienda que el director/coordinador comparta sus resultados con el equipo de trabajo incluso si se ha aplicado el cuestionario sólo a él mismo.

Es imprescindible que el director/coordinador sea honesto consigo mismo y con el equipo de trabajo.

El fin del instrumento no es sólo promover la reflexión sino también la planificación de medidas que mejoren los aspectos con dificultades que se hayan observado.



(Reloj)

Lleva de 15 a 30 minutos rellenar el cuestionario dependiendo de lo detenidamente que se responda.

▶ **CONSEJOS ÚTILES**

Si los resultados del cuestionario se comparten en una reunión con el equipo de trabajo, se recomienda la participación de un consultor externo aceptado por todos.

El 'Cuestionario de reflexión'

está centrado en estimular la reflexión del director/coordinador en cuanto a la calidad y el potencial de solucionar dificultades que ofrece el servicio de EcA del que es responsable. Las preguntas ayudan a pensar en aspectos generales, en las posibles mejoras y en la dirección que debe tomar el servicio. Los resultados no tienen que ser analizados de forma sistemática sino que el director/coordinador puede usar este cuestionario como un instrumento de autoevaluación de su trabajo de forma personal.

3 (Reloj)

Lleva unos 30 minutos responder al cuestionario detenidamente.

▶ **CONSEJOS ÚTILES**

Por favor, responder intentando pensar en el funcionamiento del servicio en general y no basándose en aspectos concretos y/o esporádicos.

**Directores/
Coordinadores**



[Directores/
Coordinadores]

1. Cuando pienso en el proceso de EcA que ofrecemos en nuestro servicio...



considero que las fases/aspectos principales son...

considero que las fases/aspectos que presentan más dificultades son...

[88]

2. Cuando pienso en la estructura de nuestro servicio (mirar criterios de calidad, página III)...

considero que los aspectos más importantes son...

considero que los aspectos que presentan más dificultades son...

3. ¿Cuáles son los puntos fuertes de nuestro servicio?

[Directores/
Coordinadores]



¿Cómo podríamos garantizarlos y/o mejorarlos?

[89]

¿Cómo puedo yo contribuir a eso?

¿Qué es necesario de los demás agentes participantes?

4. ¿Cuáles son las debilidades de nuestro servicio?

[Directores/
Coordinadores]



¿Cómo podríamos fortalecerlas?

¿Cómo puedo yo contribuir a eso?

[90]

¿Qué es necesario de los demás agentes participantes?

5. Yo definiría un servicio de calidad de la forma siguiente...

¿Proporcionamos nosotros un servicio de calidad?

¿Qué aspectos hay que mejorar?

[Directores/
Coordinadores]



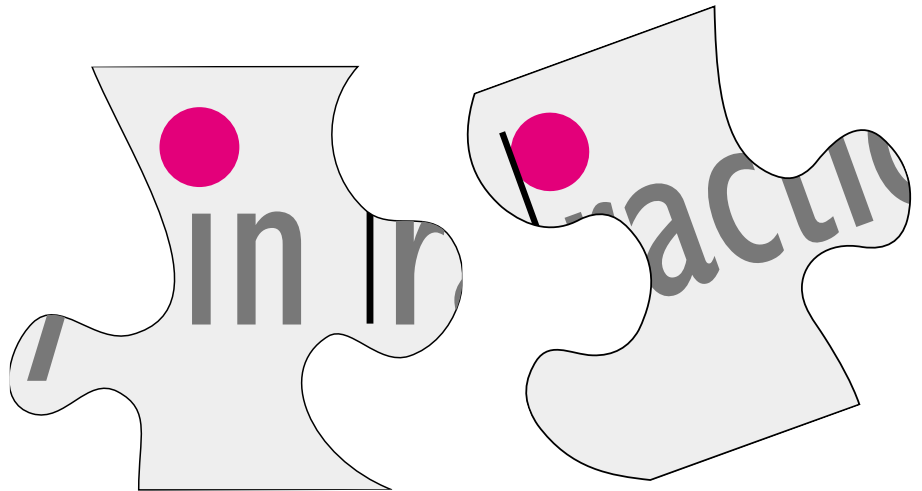
¿Cómo puedo yo contribuir a eso?

91

¿Qué es necesario de los demás agentes participantes?

6. Pensando en un futuro ideal, ¿dónde querría que el servicio estuviera dentro de 5 años?

Reuniendo las perspectivas de los agentes participantes



Objetivos del capítulo

encontrar similitudes y diferencias entre las diversas perspectivas de los distintos agentes participantes en el EcA para poder satisfacer mejor sus necesidades

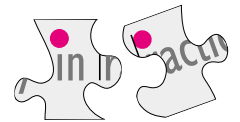
promover un mejor entendimiento entre los distintos agentes participantes

crear un marco de colaboración e intercambio real entre los distintos agentes participantes

elaborar de forma conjunta recomendaciones para mejorar la calidad de los servicios de EcA

Comentarios introductorios

Reuniendo las
perspectivas de
los agentes
participantes



Este capítulo se centra en reunir las diferentes perspectivas en referencia a la calidad de los distintos agentes participantes del EcA. Es una parte importante del manual ya que ofrece una visión múltiple, desde distintos vértices, de la calidad del EcA.

Las perspectivas de los distintos agentes participantes se pueden reunir de modos distintos:

- Puede constituir la conclusión de un proceso más largo de revisar los diferentes puntos de vista en cuanto a la calidad del EcA de los distintos agentes participantes. En este caso, se habrá llevado a cabo el trabajo propuesto en los capítulos anteriores del manual que deberá ser sintetizado y analizado, y del que se deberán extraer conclusiones.
- Esto último, puede(a otro nivel) constituir una(s) jornada(s) de trabajo dirigida(s) a aquellos agentes participantes de un mismo servicio implicados e interesados en el proceso del EcA, sin que sea necesario haber realizado las actividades propuestas en los capítulos anteriores.

Puede constituir un encuentro a nivel regional, nacional y/o internacional que promueva el intercambio de distintos agentes participantes de diferentes servicios de EcA, cuyo objetivo principal sea mejorar la calidad de los servicios de EcA.

Los instrumentos y cómo usarlos

Reuniendo las perspectivas de los agentes participantes



[96]

Los siguientes 3 instrumentos cubren distintas maneras de reunir las perspectivas de los agentes participantes:

Recogiendo los puntos de vista de los agentes participantes

[Instrumento 1] tiene como objetivo reunir y valorar de forma conjunta el material que se ha utilizado para los análisis de las perspectivas de los agentes participantes por separado. El grupo de trabajo ofrece la oportunidad de discutir las conclusiones que se extrajeron en estas evaluaciones anteriores para comparar los puntos de vista de los distintos agentes participantes y poder, de este modo, entender las diferencias con la esperanza de poder mejorar la calidad del EcA en su totalidad.

Esta es la mejor manera de sintetizar el material de los cuestionarios, entrevistas y grupos de trabajo que formaron parte de la evaluación y análisis de cada agente participante por separado, y se trata de un modo inmejorable para diseñar planes de acción dirigidos a mejorar la calidad de los servicios de EcA incluyendo las opiniones e ideas de sus agentes participantes.

En el guión del grupo de trabajo se sugieren una variedad de metodologías que facilitan la implicación y la participación activa de sus miembros.

Los participantes del grupo de trabajo deberían ser, si es posible, todo el equipo de trabajo del servicio(en el caso que no sea muy numeroso) y su director/coordinador. Es también aconsejable, pero a la vez más dificultoso, incluir a representantes de los distintos agentes participantes.

⚠ (Atención)

Pedir a los participantes del grupo de trabajo que repasen los resultados de las evaluaciones anteriores que se hicieron de cada agente participante por separado. Es la base del grupo de trabajo.

Valorar si es adecuado que alguien de fuera del servicio sea el conductor del grupo de trabajo; suele ser conveniente aunque, en algunos casos, es más fácil o recomendable que lo sea algún miembro del servicio. En cualquier caso, el conductor del grupo debe favorecer la participación activa de todos los miembros. Debería tratarse de una persona flexible y paciente, y con experiencia en la conducción de grupos.

Reuniendo las perspectivas de los agentes participantes



(Atención)

El conductor debería estar informado sobre la posibilidad de que alguno de los participantes tenga necesidades especiales (lenguaje sencillo, esquemas claros...).

Se usan pósters para ir anotando las ideas, sugerencias y contradicciones que puedan ir apareciendo durante el grupo de trabajo. También es recomendable que un ayudante del conductor tome notas o que el grupo de trabajo se pueda grabar en cinta.

(Reloj)

El grupo de trabajo requiere unas 4 horas, incluyendo una o dos pausas. La preparación y la elaboración y comunicación de resultados, requiere de 4 horas más, por lo menos.

CONSEJOS ÚTILES

Si es posible, el conductor debería disponer de un ayudante que pueda tomar notas o que pueda ayudar a algún participante si es necesario.

Dejar tiempo para el intercambio informal (pausas, café, almuerzo...).

Si es posible, el grupo de trabajo no debería ser menor de 4 personas ni mayor de 8.

[97]

Reuniendo a los agentes participantes

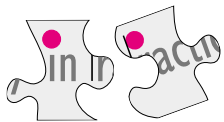
[Instrumento 2] permite conocerse e intercambiar opiniones a aquellas personas implicadas en un servicio de EcA en particular. A veces, dichas personas nunca han tenido la oportunidad de conocer a otros colaboradores del servicio, este grupo de trabajo brinda esta oportunidad.

Este grupo de trabajo requiere menos recursos que hacer una evaluación y análisis de cada agente por separado, y puede ser una buena ocasión para dar un nuevo impulso al servicio. No obstante, si solamente se utiliza este instrumento para conocer los distintos puntos de vista en cuanto a calidad se refiere de los diversos agentes participantes, puede ocurrir que esta evaluación conjunta provoque un efecto de mimetismo con lo que los resultados pueden no ser tan fiables como si se hace un estudio por separado.

(Atención)

Intentar que el grupo esté formado por una buena mezcla de participantes; por ejemplo: participantes con buenas experiencias con el servicio con otros con

Reuniendo las perspectivas de los agentes participantes



(Atención)

experiencias no tan buenas, personas implicadas con el servicio desde hace tiempo con otras más recientes... Procurar que el grupo sea equilibrado; que no sea 6 preparadores laborales, un empresario y un usuario.

Se usan pósters para ir anotando las ideas, sugerencias y contradicciones que puedan ir apareciendo durante el grupo de trabajo. También es recomendable que un ayudante del conductor tome notas o que el grupo de trabajo se pueda grabar en cinta.



(Reloj)

El grupo de trabajo requiere unas 4 horas, incluyendo una o dos pausas. La preparación y la elaboración y comunicación de resultados, requiere de 4 horas más, por lo menos .

[98]



CONSEJOS ÚTILES

Si es posible, el conductor debería disponer de un ayudante que pueda tomar notas o que pueda ayudar a algún participante si es necesario.

Procurar que el ambiente y el marco de trabajo sean propicios para la participación activa de cada miembro del grupo de trabajo. Dejar tiempo suficiente para que cada persona pueda expresarse con naturalidad. Usar un lenguaje sencillo.

Dejar tiempo para el intercambio informal (pausas, café, almuerzo...).

Hacer un esfuerzo especial para incluir a usuarios y a empresarios. Se pueden elaborar y enviar invitaciones vistosas y hacer que se sientan cómodos en el grupo de trabajo explicando claramente aspectos que los miembros del servicio de EcA pueden conocer mejor.

Dar a los participantes un “certificado” y/o algún tipo de recuerdo de participación.

Si es posible, el grupo de trabajo no debería ser menor de 4 personas ni mayor de 8.

Otra posibilidad para reunir las perspectivas de los distintos agentes participantes es organizar una

**Reuniendo las
perspectivas de
los agentes
participantes**

Conferencia de calidad en EcA.

Una conferencia puede ser organizada y financiada no sólo por el servicio de EcA sino en colaboración con otros agentes (sector político y financiero, empresarios, otras asociaciones...), esto puede significar un principio de colaboración y la posibilidad de estrechar vínculos. Mientras que un grupo de trabajo requiere de unas semanas para ser organizado, la organización de una conferencia de este tipo puede conllevar unos 6 meses; tener en cuenta que también significa mayor inversión de recursos (dinero, tiempo, personas, etc.). Por otro lado tiene muchas ventajas y un grado de influencia mayor que el de un grupo de trabajo y otras actividades. Por ejemplo:

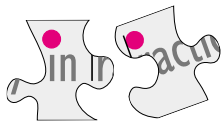


[99]

- Es una manera para el servicio de EcA de ponerse en contacto con nuevos colaboradores
- Es una manera para el servicio de EcA de mejorar su visión global del EcA
- Es una manera para el servicio de EcA de mejorar sus relaciones externas
- Es una manera de desarrollar el EcA a nivel regional, nacional y/o internacional

Para dar una idea general del guión que podría tener una conferencia de este tipo, hemos incluido la agenda de la conferencia que nosotros mismos organizamos durante el proyecto QUIP.

[Reuniendo las perspectivas de los agentes participantes]



Fase :: Bienvenida e introducción al grupo de trabajo < 20' >

<p>Objetivo ::</p> <p>Establecer un ambiente de trabajo adecuado</p> <p>Recoger las expectativas de los participantes</p>	<p>Método, preguntas</p> <p>C (conductor del grupo) recibe al grupo y brevemente explica los objetivos y estructura del grupo de trabajo Los participantes deberían presentarse y explicar lo que esperan del grupo de trabajo</p> <p>///</p> <p><i>Comentarios: Las respuestas de los participantes acerca de sus expectativas deberían apuntarse en un póster</i></p>	<p>< Material ></p> <p>1) Póster preparado (Bienvenida, objetivos del grupo de trabajo, estructura y horario planeado)</p>
--	--	---

Fase :: ¿Cuáles son los resultados más importantes de las evaluaciones anteriores (las realizadas a cada agente por separado)? < 30' >

<p>Objetivo ::</p> <p>Debatir los resultados de las evaluaciones anteriores y compararlas con los puntos de vista particulares de los participantes.</p>	<p>Método, preguntas</p> <p>Brainstorming sobre: “¿Cuáles son los resultados más importantes de la evaluación anterior desde mi punto de vista?”</p> <p>///</p> <p><i>Comentarios: Apuntar las respuestas esquemáticamente en un póster. Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en la discusión.</i></p>	<p>< Material ></p> <p>Póster con la pregunta</p>
---	---	--

Fase :: ¿Qué es importante para cada agente participante? < 90' >

<p>Objetivo ::</p> <p>Comparar y debatir las coincidencias y diferencias de los distintos puntos de vista. Llegar a conclusiones a través de la discusión.</p>	<p>Método, preguntas</p> <p>C pide a los participantes dividirse en 2 grupos. Cada grupo deberá presentar un póster sobre las coincidencias y diferencias de los distintos agentes participantes. Puesta en común con el grupo reunido de nuevo.</p> <p>///</p> <p><i>Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en la discusión.</i></p>	<p>< Material ></p> <p>Pósters, rotuladores</p>
---	---	--

[Reuniendo las perspectivas de los agentes participantes]



Fase :: El servicio de EcA en la práctica. Ideas concretas para la mejora y desarrollo. < 60' >

Objetivo ::

Discutir aspectos a mejorar

Método, preguntas

C pide a los participantes que escriban propuestas e ideas concretas en post-its que se colocan en un póster. Se debaten y discuten las sugerencias en común.



Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en la discusión.

Alguien puede necesitar ayuda para expresar y/o escribir sus ideas.

< Material >

Póster, post-its

Fase :: Despedida < 15' >

Objetivo ::

Recoger opiniones del grupo de trabajo

Método, preguntas

(Si es posible) Cada participante aporta un comentario positivo y otro negativo del grupo de trabajo. C anota las respuestas esquemáticamente en un póster.

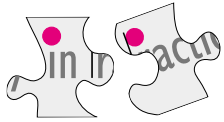


Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en la discusión.

< Material >

Póster

[Reuniendo las perspectivas de los agentes participantes]



Fase :: Bienvenida e introducción al grupo de trabajo < 30' >

Objetivo ::

Establecer un ambiente de trabajo adecuado

Recoger las expectativas de los participantes

Método, preguntas

C (conductor del grupo) recibe al grupo y brevemente explica los objetivos y estructura del grupo de trabajo

Los participantes se presentan brevemente (nombre, profesión, relación con el EcA...)

Los participantes deberían explicar qué expectativas tienen del grupo de trabajo

< Material >

Póster preparado (Bienvenida, objetivos del grupo de trabajo, estructura y horario planeado).

Póster preparado con el título "Expectativas" y post-its.



Comentarios: C va apuntando las expectativas en los post-its y los va enganchando en el póster.

Fase :: Experiencias personales que puedan relacionar con algún criterio de calidad. < 30' >

Objetivo ::

Recoger criterios de calidad respaldados por experiencias personales.

Método, preguntas

Cada participante explica una experiencia personal con un mensaje con respecto a algún criterio de calidad.



Comentarios: C va apuntando palabras clave y comentarios en el póster a medida que los participantes explican sus experiencias.

< Material >

Póster preparado con el título "Criterios de calidad en EcA"

Fase :: El póster QUIP < 45' >

Objetivo ::

Evaluar los criterios de calidad existentes (póster QUIP) desde el punto de vista de los participantes.

Método, preguntas

C presenta el póster QUIP y explica su estructura.

C da ejemplos concretos de los criterios de calidad.

C entrega pegatinas pequeñas (a cada agente un color distinto)

Cada participante escoge los 3 criterios de calidad que crea más importantes enganchando una pegatina al lado de cada uno en el póster.

Debate.

< Material >

Póster QUIP, pegatinas pequeñas (un color por agente), póster.



Comentarios: C apunta de forma esquemática aspectos importantes del debate en el póster.

[Reuniendo las perspectivas de los agentes participantes]



Fase :: Recomendaciones. < 60' >

Objetivo ::

Hacer sugerencias, desarrollar recomendaciones.

Método, preguntas

C pide a los participantes que se dividan en 2 grupos para discutir qué recomendaciones deben hacerse a los servicios de EcA. Una persona de cada grupo presenta las conclusiones que deben estar escritas en un póster. Debate en común.

< **Material** >

Pósters



Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en la discusión.

Alguien puede necesitar ayuda para expresar sus ideas.

Fase :: Despedida < 15' >

Objetivo ::

Recoger opiniones del grupo de trabajo

Método, preguntas

(Si es posible) Cada participante aporta un comentario positivo y otro negativo del grupo de trabajo. C anota las respuestas esquemáticamente en un póster.

< **Material** >

Póster



Comentarios: Asegurarse de que todo el mundo tiene la oportunidad de participar en la discusión.

Ejemplo: Presentación y agenda de la Conferencia

Reuniendo a los agentes participantes (Budapest, 10-12 de octubre, 2002)

“QUIP: Calidad en la Práctica. La Perspectiva de sus Agentes” es un proyecto de investigación enmarcado dentro de la comisión europea a través de un programa Leonardo da Vinci, llevado a cabo por 12 participantes de 6 países diferentes. Los objetivos del proyecto son:

- Definir criterios de calidad relevantes en Empleo con Apoyo (EcA) desde la perspectiva de sus agentes participantes (directores/coordinadores de servicios de EcA, preparadores laborales, usuarios, empresarios y sector político y financiero).
- Ofrecer recomendaciones cualitativas, más que medidas puramente cuantitativas para facilitar y mejorar el trabajo de los servicios de EcA.
- Desarrollar instrumentos de evaluación continuada para los servicios de EcA.

La conferencia final del proyecto que tendrá lugar en Budapest (10-12 de octubre, 2002) permitirá al equipo de investigación presentar sus objetivos y resultados con el propósito de:

- Comentar y discutir los resultados.
- Facilitar el intercambio y fomentar las relaciones en y entre los países.
- Desarrollar recomendaciones (nacionales e internacionales)
- Conocer el estado del EcA en Hungría.
- Implicar de forma activa a todos los participantes.

La conferencia está destinada a todo aquel implicado o interesado en el EcA. El lenguaje oficial de la conferencia será el inglés, pero se ofrecerá traducción para facilitar la participación. La estructura de la conferencia también está diseñada para promover el intercambio y la participación: se organizarán dos tipos de grupos de trabajo que serán presentados en plenario por sus propios participantes para poder compartir y debatir entre todos los resultados de cada grupo de trabajo.

Los dos tipos de grupo de trabajo son:

- Reuniendo las perspectivas de los distintos agentes (por país)
- Experiencias de los agentes participantes – Comparación entre países

Sus principales objetivos son:

- Recoger sugerencias en referencia a la calidad del EcA
- Integrar estas sugerencias a los resultados del proyecto QUIP
- Desarrollar recomendaciones

Ejemplo: Presentación y agenda de la Conferencia

Reuniendo a los agentes participantes (Budapest, 10-12 de octubre, 2002)

Viernes, 11 de octubre (2002)

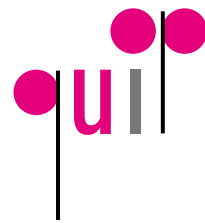
- 09:30 Sesión inaugural
- 09:45 Conferencia: Calidad en Empleo con Apoyo
- 10:45 Pausa (café)
- 11:00 Experiencias personales – Tres participantes explican una experiencia personal que muestra algún criterio de calidad en EcA
- 11:45 QUIP – Presentación del proyecto QUIP, resultados y productos
- 12:15 Introducción a los grupos de trabajo y aspectos organizativos
- 12:30 Pausa para el almuerzo
- 13:30 “Reuniendo las perspectivas de los distintos agentes (por país)”
– Grupos de trabajo nacionales

[105]

Sábado, 12 de octubre (2002)

- 09:30 Perspectivas de calidad para el presente y el futuro
– Presentación de los resultados de los grupos de trabajo nacionales
- 10:30 “Experiencias de los agentes participantes – Comparación entre países”
– Grupos de trabajo internacionales, sesión 1.
- 12:00 Pausa para el almuerzo
- 14:00 “Experiencias de los agentes participantes – Comparación entre países”, Sesión 2
– Grupos de trabajo internacionales, sesión 2.
- 15:00 Pausa (café)
- 15:30 Nuestro punto de vista – Presentación de los resultados de los grupos de trabajo internacionales
- 16:30 La perspectiva desde fuera – El punto de vista del supervisor externo del proyecto QUIP
- 17:15 Sesión de clausura

Perspectivas de calidad en Empleo con apoyo



Perspectivas de calidad en Empleo con apoyo

El objetivo de “Perspectivas de Calidad en Empleo con Apoyo”

es hacer una revisión detallada de los criterios de calidad más importantes en Empleo con Apoyo desde el punto de vista de sus agentes participantes. Estos criterios de calidad son uno de los resultados más importantes del proyecto QUIP y son la base de los instrumentos presentados en este manual (mirar “Introducción”).

Durante el proyecto QUIP, se acordó dividir los criterios de calidad en tres apartados:

“Resultados del EcA”

son los productos del EcA, básicamente un empleo (de cierta calidad) en el mercado laboral ordinario.

“Proceso del EcA”

se refiere a las características que deberían tener las relaciones entre los agentes participantes con el preparador laboral como figura central para poder realizar un proceso de integración adecuado.

“Estructura del EcA”

se refiere a los criterios relacionados con el marco de trabajo del EcA a diferentes niveles (nacional, regional, organizativo, etc.).

Ya que se tratan en su conjunto de apartados mutuamente dependientes, la calidad del EcA se basa en la combinación adecuada de los criterios de calidad presentes en los tres apartados.

La presentación de estos criterios de calidad en un póster ofrece a los servicios de EcA la posibilidad de colgarlo en el servicio para tenerlos en mente y/o para informar a las personas interesadas en implicarse en el EcA. La parte delantera del póster contiene la totalidad de los criterios de forma esquemática, mientras que la parte trasera ofrece una versión más detallada.

Este manual también contiene un listado de los criterios de calidad presentados en el póster (mirar página 111) por si es necesario copiarlos o utilizarlos de una manera sencilla.

Perspectivas



[109]

Perspektiven



Estos criterios no son solamente la base de los instrumentos ofrecidos en el manual, sino que también pueden servir para abordar aspectos más específicos de evaluación del propio servicio.

Por ejemplo:

- El póster de criterios de calidad puede ser usado en el grupo de trabajo del capítulo de preparadores laborales (mirar página 56). Los participantes del grupo de trabajo pueden escoger algún criterio que creen importante y discutirlo en profundidad.
- El listado de los criterios puede servir como base de la entrevista presentada en el capítulo de usuarios (mirar página 24). La pregunta abierta I.3 con respecto a la colaboración entre el usuario y el preparador laboral, podría concretizarse más (si es necesario y conveniente) incluyendo criterios del apartado “Proceso del EcA”.
- En el grupo de trabajo “Reuniendo a los agentes participantes” (mirar página 102), el póster se puede usar como guía para observar la distinta importancia que dan los diferentes agentes a los distintos criterios de calidad. Si cada agente marca con una pegatina de color distinto los criterios que cree más importantes, el debate puede ser más dinámico al tener el póster con las pegatinas a la vista de todos.

[110]

I. Resultados del ECA

[Perspectivas]



1. El usuario encuentra y mantiene un trabajo pagado en el mercado laboral ordinario.

- a. Existe un contrato laboral válido acordado por el empresario y el trabajador.
- b. El salario del trabajador es adecuado. Está al mismo nivel que el de sus compañeros que realizan el mismo trabajo y percibe los suplementos o incentivos habituales (uniforme, lote de navidad...)
- c. El trabajador tiene un empleo estable. Tiene un contrato indefinido o un trabajo temporal con posibilidades de derivar en otro más prolongado.

[III]

2. El trabajador tiene un empleo que se adapta a sus preferencias, recursos y habilidades.

Responde a sus intereses, ofrece la posibilidad de crecimiento personal y presenta desafíos que promueven su desarrollo.

- a. En el puesto de trabajo se respira una atmósfera positiva. Hay un ambiente de confianza, diversión, seguridad, satisfacción con el trabajo y confort.
- b. El empresario está satisfecho. Percibe a la persona como un trabajador valioso y se interesa activamente por su desarrollo.
- c. El trabajador se siente autónomo. Trabaja de forma independiente, tiene sus responsabilidades y pide ayuda si lo cree necesario.
- d. El trabajador tiene un empleo útil con tareas claramente definidas. Tiene claro por qué es necesario y recibe supervisión de forma regular de sus compañeros y encargado.

3. El trabajador es un compañero valorado que forma parte del equipo.

- a. Existe apoyo natural. El trabajador recibe apoyo del equipo y del empresario.
- b. El trabajador es tratado como un colega y está integrado en el equipo de trabajo.
- c. El trabajador tiene una buena relación con sus compañeros.
- d. El trabajador tiene la posibilidad de participar en las actividades organizadas fuera del trabajo.

[Perspectivas]



4. El trabajador tiene la posibilidad de promoción laboral.

Esta promoción puede realizarse en la propia empresa o cambiando de trabajo.

5. Se debe tener en cuenta que hay diversas opciones de trabajo.

Puede darse el caso en el que, debido a las dificultades de la persona, no sea posible encontrar un trabajo en el mercado laboral ordinario y deba hacerlo en ambientes más protegidos. Aunque cabe la posibilidad de que esto ocurra, éste no es un resultado deseable del proceso. Algunos expertos opinan que este aspecto no es legítimo del EcA ya que uno de sus pilares es encontrar un trabajo en el mercado laboral ordinario.

Otros en cambio, creen que, en ciertos casos, un trabajo ordinario puede hacer peligrar la frágil estabilidad de algún usuario, por lo que también deben tenerse en cuenta otras posibilidades aparte de las del mercado laboral ordinario.

[II2]

II. EL PROCESO DE EcA

I. Características del proceso de EcA

1. Se implica al usuario de principio a fin en el proceso de EcA. La cooperación sistemática con éste es básica para que el proceso se realice con éxito. Es el protagonista principal de su carrera laboral, así que debe ser él quien tome las decisiones con la ayuda de su preparador laboral.

2. La familia, amigos y profesionales del usuario están implicados en todas las fases del proceso de EcA si esa es la decisión del usuario. Están bien informados y sus ideas y apoyo son bienvenidos.

3. El EcA se basa en la colaboración entre sus agentes participantes. El agente principal durante el proceso son los usuarios que necesitan apoyo para encontrar y mantener un trabajo, además de los empresarios y los compañeros de trabajo. Estos agentes deben ser valorados y tratados con respecto, deben ser tomados en serio, escuchados y aceptados tal como son.

4. La base de un proceso de EcA exitoso es una buena información, comunicación y colaboración entre todos los agentes. La información debería ser fácilmente comprensible para todos ellos.

5. Todos los agentes deben tener claro y creer en el proceso de EcA. Deben conocer las diferentes fases del proceso, qué es lo que va a suceder después y qué es lo que se espera de ellos.

6. Durante el proceso de EcA se garantiza la confidencialidad. La información acerca del usuario y de la empresa es tratada de forma confidencial, ningún dato ni ordenador es accesible a personas sin autorización.

7. El servicio de EcA tiene un enfoque flexible y basado en la persona. Da el apoyo necesario al usuario y al empresario, y rápidamente responde a las necesidades que se presentan.

8. El servicio de EcA asegura el seguimiento del trabajador. Los profesionales encargados del seguimiento deben conocer al trabajador y al empresario pero, además, es deseable que se trate de los mismos que estuvieron presentes desde el inicio del proceso.

[Perspectivas]



[113]

2. Toma de contacto e intercambio de información

1. El servicio de EcA contacta con los demás agentes participantes de forma cálida y positiva.

2. Los agentes reciben información apropiada del servicio de EcA y, la persona con discapacidad, del mercado laboral ordinario.

3. La persona con discapacidad desea implicarse en el proceso de EcA. Quiere encontrar trabajo en el mercado laboral ordinario.

4. Las características del servicio de EcA están bien descritas y claramente definidas en un acuerdo de colaboración que se firma con la persona con discapacidad. Este acuerdo resume los aspectos y las responsabilidades más importantes de cada agente a lo largo del proceso.

5. El proceso de EcA está diseñado individualmente para cada usuario. Si es posible, el usuario debería poder escoger entre diferentes tipos de apoyo y a su preparador laboral de entre varios.

[Perspectivas]



3. Perfil profesional y planificación laboral

1. La base del proceso de EcA es la recogida de información relevante del usuario a partir de sus propias explicaciones y las de otras personas significativas. El objetivo es identificar las motivaciones, intereses, recursos, habilidades y apoyo necesario del usuario y elaborar posibilidades de desarrollo realistas de su futura vida laboral.

2. Este perfil profesional también debería tener en cuenta diversas posibilidades de experiencias laborales (prácticas, colaboraciones...).

3. El perfil y la planificación están basados en los intereses y habilidades del usuario.

4. Se desarrolla un plan flexible e individual para cada usuario.

4. Búsqueda de empleo

1. El usuario recibe el apoyo necesario para encontrar el mejor empleo que se adapte a sus intereses y habilidades.

2. Se informa al usuario de distintos tipos de empleo y visita diferentes puestos de trabajo.

3. Se ofrece apoyo y preparación adecuada para encontrar un trabajo; por ejemplo, apoyo en elaboración de curriculums vitae, en búsqueda en diferentes medios, en entrevistas de trabajo, etc.

4. El preparador laboral analiza y asesora sobre los posibles puestos de trabajo teniendo en cuenta que las tareas, el ambiente y el apoyo necesario deben adaptarse a las características del usuario y de la empresa.

5. Se ayuda al empresario a encontrar un trabajador que se adapte a los requisitos del puesto de trabajo. Recibe información suficiente sobre el apoyo que puede recibir al contratar a una persona con discapacidad.

[114]



5. Prácticas en el puesto de trabajo y formación continuada

1. El trabajador realiza unas prácticas en el puesto de trabajo real y se le ofrece apoyo del preparador laboral y de sus compañeros de trabajo.
2. Además, el trabajador tiene la oportunidad de realizar actividades de formación continuada aparte del trabajo.
3. Las necesidades educativas y laborales del trabajador son valoradas y revisadas de forma regular.

6. Apoyo y cooperación en el puesto de trabajo

[115]

1. El trabajador, los compañeros de trabajo y el empresario reciben apoyo apropiado y flexible en la empresa.
 - a. El trabajador recibe apoyo personal para aprender y realizar las tareas del empleo, y para integrarse en el equipo y compartir la filosofía de la empresa.
 - b. Los compañeros de trabajo y el empresario están implicados activamente en este proceso y reciben la información y el apoyo necesario para integrarse en la empresa a su nuevo colega.
 - c. Se comparten los riesgos entre el empresario, el trabajador y el preparador laboral. En caso de dificultades o fracaso, la responsabilidad debe estar compartida entre ellos.
2. Si es necesario y posible, se harán modificaciones en el puesto de trabajo para acomodarlo al trabajador.
3. El preparador laboral informa a quien sea necesario de forma regular y está disponible cuando es necesario.
4. El trabajador y el empresario reciben información útil y ayuda con el papeleo que tenga relación con el empleo del trabajador. Esto incluye información legal, fiscal, sobre recursos comunitarios, etc..
5. El preparador laboral puede mediar entre el trabajador, los compañeros de trabajo y el empresario. Reacciona rápidamente en caso de alguna dificultad y ayuda a las partes a evitar problemas y a solucionarlos lo mejor posible.

[Perspectivas]



6. El preparador laboral procura tener una buena relación personal con el empresario y con el trabajador y está en contacto de forma regular.

7. Se proporciona apoyo sólo hasta que sea necesario. El preparador laboral “desaparece” paulatinamente.

- a. La reducción del apoyo se prevee con anterioridad.
- b. El empresario y los compañeros de trabajo están implicados activamente para realizar el apoyo natural en la empresa y, si es posible, se pone una fecha límite para la presencia continuada del preparador laboral.
- c. Por otro lado, tanto el empresario como el trabajador pueden contactar con el servicio de EcA cuando sea necesario y es posible un apoyo continuado el tiempo necesario.

[116]

8. El servicio de EcA establece un sistema de seguimiento del trabajador y del empresario. El preparador laboral mantiene contacto con el trabajador y empresario durante el período de tiempo que se decida entre ellos.

9. Se apoya la promoción laboral. Se ayuda al trabajador a cambiar a un puesto mejor en la misma empresa o a cambiar de empleo si se desea o es necesario.

- a. Se asesora sobre las consecuencias de cambiar de empleo.
- b. Se actualiza constantemente el perfil profesional del trabajador.
- c. Las preferencias de cambios de empleo del trabajador se anotan en informes de forma regular.

III. Estructura del EcA

[Perspectivas]



I. Características y requisitos del preparador laboral

1. El preparador laboral tiene conocimiento profesional. Tiene familiaridad con aspectos relevantes; tiene una formación básica en el campo de EcA, tiene conocimientos prácticos de economía (contratación, fiscal...) y conoce el lugar que ocupa el EcA entre las diferentes posibilidades laborales de las personas con discapacidad.
2. El preparador laboral tiene experiencia profesional. Experiencia laboral y/o voluntariado.
3. El preparador laboral reúne un conjunto de habilidades. Incluyen: habilidades comunicativas y de cooperación, paciencia, flexibilidad, empatía, disciplina de trabajo, creatividad, etc.

[117]

2. Marco de trabajo de los servicios de EcA

1. El servicio de EcA tienen una filosofía de trabajo cuyo objetivo es la inclusión de las personas con discapacidad.
2. El servicio de EcA tiene un marco organizativo y de trabajo claro y efectivo que facilita acciones sencillas y poco problemáticas.
 - a. Hay patrones de trabajo definidos, guías de trabajo, métodos y procesos planeados y descripción de las tareas del equipo.
 - b. Existen competencias y responsabilidades claras en la organización.
 - c. El trabajo administrativo es eficiente. Los sistemas de documentación y administración son útiles y fáciles de usar.
3. El servicio de EcA ofrece buenas condiciones de trabajo para los preparadores laborales. Salario adecuado, contratos laborales indefinidos, autonomía de trabajo desde el punto de vista profesional y financiero, así como una infraestructura adecuada. Estas condiciones de trabajo son un prerrequisito para una baja fluctuación de los profesionales.

[Perspectivas]



[118]

4. En el servicio de EcA hay comunicación interna efectiva e intercambio de información que permite el trabajo en equipo. Hay intercambio de información entre el equipo, consultas profesionales frecuentes y la oportunidad de compartir experiencias de trabajo.

5. El servicio de EcA garantiza las oportunidades de formación continuada de los trabajadores laborales. Éstos tienen la posibilidad de crecer profesionalmente y la oportunidad de participar en supervisiones y en programas de formación.

6. El servicio de EcA tiene una clara definición del colectivo al que atiende. Es importante que el EcA esté al alcance de aquellas personas que necesiten apoyo a largo plazo para conseguir y mantener un puesto de trabajo en el mercado laboral ordinario.

7. Hay buena accesibilidad para las personas con discapacidad. No hay obstáculos desde un punto de vista físico ni psicológico.

8. La calidad y la efectividad del trabajo profesional del servicio de EcA se revisan de forma regular y se realizan cambios si se cree necesario.

- a. Se recoge diverso tipo de información de los diferentes agentes, también se valora su satisfacción.
- b. Se hacen revisiones regulares del trabajo profesional del servicio de EcA.
- c. Existen hojas de reclamación con un posterior plan de acción garantizado.
- d. Todo esto supone un crecimiento del servicio de EcA, aumentando los programas que ofrece y abarcando nuevos colectivos.

9. Si es posible, se da una estrecha cooperación con la organización de padres para poder dar un servicio más completo.

3. Relaciones externas

1. El servicio de EcA y los preparadores laborales establecen activamente relaciones con nuevos empresarios. Encuentran nuevas empresas y las implican en sus programas, contactan con empresarios interesados en colaborar con el servicio, entre ellos dirigentes de compañías conocidas.

2. El servicio de EcA y los preparadores laborales contactan con otros servicios de EcA y con otros tipos de servicios. Se establece cooperación entre distintos servicios a nivel profesional, formativo, etc.

3. El servicio de EcA está comprometido en dar a conocer públicamente el servicio y en establecer comunicaciones externas. Supone mejorar la imagen de los servicios de EcA luchando contra los prejuicios y preparando a la sociedad para la integración de personas con discapacidad.

4. El servicio de EcA coopera con sectores políticos y financieros. Contribuye a fortalecer el marco político y legal de EcA.

5. El servicio de EcA establece relaciones a nivel local, regional, nacional e internacional. Establece relación con asociaciones relacionadas con el EcA: grupos de padres, grupos de autorepresentación... e intercambia experiencias con otros servicios.

[Perspectivas]



[119]

4. Marco nacional y regional del Eca

1. Existe un marco legal adecuado para el EcA y otras políticas de inclusión en el país. Hay regulaciones y leyes para financiar los servicios de EcA y se da prioridad a la inclusión de personas con discapacidad en servicios de integración socio-laboral.

2. Hay una financiación estable y a largo plazo del EcA.

3. Hay un reconocimiento profesional en la región y el país de los principios y la práctica del EcA.

4. El servicio de EcA es accesible para las personas con discapacidad. Está incluido en las distintas opciones que ofrecen las oficinas de empleo y pueden utilizar el servicio sin tener que sufrir largas listas de espera.

Existen programas de formación a nivel nacional para personas que quieran dedicarse al EcA.

Participantes del proyecto

Austria

Michael Stadler-Vida
Charlotte Strümpel
Yvonne Giedenbacher
**European Centre for Social Welfare
Policy and Research**
Berggasse 17
A-1090 Wien
Teléfono: 0043131945 0526
Fax: 00431319450559
Email: stadler@euro.centre.org
Web: www.euro.centre.org

Walter Lackner
Lebenshilfe Ennstal
Schulgasse 616
A-8970 Schladming
Teléfono: 0043368723487
Fax: 00433687234 874
Email: office@lebenshilfe-ennstal.at
Web: www.lebenshilfe-ennstal.at

Karoline Binder
Arbeitsassistentz Liezen
Admonter Straße 13
A-8940 Liezen
Teléfono: 0043361226126
Fax: 00433612261264
Email: aass.lebenshilfe@aon.at

República Checa

Pavla Baxova
Iva Frysova
Rytmus
Bruselská 16
CZ-12000 Praha 2
Teléfono/Fax: 00420224251610
or 00420224255819
Email: rytmus@bohem-net.cz
Web: www.rytmus.org

Milan Polivka
**Research Institute of Labour and
Social Affairs**
Palackého náměstí 4
CZ-12800 Praha 2
Teléfono: 00420224972113
Fax: 0042024972873
Email: milan.polivka@vupsv.cz

Hungría

Ilona Jakab Baján
Salva Vita Foundation
Népszínház u. 17.
H-1081 Budapest
Teléfono/Fax: 003612108991
or 00361210 0927
Email: mczoboly@mail.datanet.hu

Miklós Csiszár
Kálmán Szabó
**Hungarian Quality Development
Centre for Industry and Trade
(FTPI)**
Munkacsy M. u. 16.
H-1063 Budapest
Teléfono: 003613320362
Fax: 003613317549
Email: csizar@mail.neti.hu

Noruega

Yngve Moxness
Arbeid med Bistand Romerike
Industriveien 14
NO-2020 Skedsmokorset
Teléfono: 004764836638
Fax: 004764836639
Email: yngve.moxness@norasonde.no

Grete Wangen
Akershus University College,
Faculty of Social Education
P.O.Box 372
NO-1301 Sandvika
Teléfono: 004767117436
Fax: 004767117401
Email: grete.wangen@hiak.no
Web: www.hiak.no

Øystein Spjelkavik
Work Research Institute
P.b. 6954 St. Olavs plass
NO-0130 Oslo
Teléfono: 004722461670
Fax: 004722568918
Email: oeystein.spjelkavik@afi-wri.not
Web: www.afi.no

Reino Unido

Brian Gregory
Into Employment
(Essex County Council)
16a High Street
Billericay, Essex
CM129BQ, UK
Teléfono: 00441277632394
Fax: 00441277632394
Email: briangregory@essexcc.gov.uk
Web: www.intoemployment.co.uk

Tony Phillips
Mark Brooks
Tony Williamson
Realife Partnership
3, The Courtyard, Windhill
Bishop's Stortford, Herts
CM232ND, UK
Teléfono: 00441279504735
Fax: 00441279757658
Email: realife@enterprise.net

España

Gloria Canals Sans
Montse Domènech
Francesc Pareja
Projecte Aura
Rda. General Mitre, 174
08006 Barcelona, España
Teléfono: 003493417667
Fax: 0034934184317
Email: aurabarcelona@infonegocio.com

Fernando Bellver
AESE
Consell Insular de Mallorca
C/General Riera, 67
E-07010 Palma de Mallorca
Teléfono: 0034971763325
Fax: 0034971760475
Email: fbellver@conselldemallorca.net

Salvador Martínez
Aspandem
Teléfono: 0034952787650
Email: aspandem@jet.es

Evaluador externo

Stefan Doose
Lindenstr. 5
D-23558 Lübeck
Teléfono: 00494518804777
Fax: 00494518804744
Email: stefan.doose@t-online.de

[121]

Este manual de evaluación está dirigido a las agencias o servicios de Empleo con Apoyo (ECA) que estén interesadas en evaluar su trabajo. Es el producto de un proyecto de investigación internacional de 2 años cuyo principal objetivo ha sido la definición de los criterios de calidad más relevante en ECA desde el punto de vista de sus agentes participantes.

El manual ofrece instrumentos que permiten la supervisión y el desarrollo de la calidad. Se presenta aquí una variedad de métodos de evaluación y de propuestas sobre cómo usarlos de forma eficiente, no sólo para facilitar una evaluación continuada de las agencias de ECA, sino también para incluir y vincular a los principales agentes participantes en la mejora de la calidad en el proceso de ECA. Para más información visitar: www.quip.at

