

Desarrollo de un Sistema de Evaluación Multicomponente de Programas de Empleo con Apoyo (SEMECA)



Miguel Ángel Verdugo Alonso
Francisco de Borja Jordán de Urríes Vega
Carmen Vicent Ramis

Colección Investigación 4/2009

Colección Investigación 4/2009



Los contenidos de esta publicación son propiedad intelectual de sus respectivos autores

El INICO no se hace responsable de las ideas manifestadas por los mismos en esta publicación

Colección Investigación 4/2009
(Distribución gratuita)

1ª Edición:
2009

Fotografía de cubierta:
María Jesús Salas Castillo

Edita y distribuye:
Instituto Universitario
de la Integración en la Comunidad

Avenida de la Merced, 109-131
37005 Salamanca
Teléf. y Fax 923 294 695
correo-e: inico@usal.es
<http://www.usal.es/inico>

Imprime:
Imprenta KADMOS
Salamanca

Depósito Legal:
S. 000-2009

ISBN:
978-84-691-7526-2

Publicaciones del INICO



Desarrollo de un Sistema de Evaluación
Multicomponente de Programas
de Empleo con Apoyo (SEMECA)

Desarrollo de un Sistema de Evaluación Multicomponente de Programas de Empleo con Apoyo (SEMECA)

MIGUEL ÁNGEL VERDUGO ALONSO
FRANCISCO DE BORJA JORDÁN DE URRÍES VEGA
CARMEN VICENT RAMIS

Publicaciones del INICO
Colección Investigación
Salamanca, 2009

Los contenidos de esta publicación son propiedad intelectual de sus respectivos autores.

El INICO no se hace responsable de las ideas manifestadas por los mismos en esta publicación.

Colección Investigación 4/2009
(Distribución gratuita)

1ª Edición:
2009

Foto cubierta:
María Jesús Salas Castillo

Edita y distribuye:
Instituto Universitario
de Integración en la Comunidad

Avenida de la Merced, 109-131
37005 Salamanca
Teléf. y Fax 923 294 695
correo-e: inico@usal.es
<http://www.usal.es/inico>

Imprime:
Imprenta KADMOS
Salamanca

Depósito Legal:
S. 46-2009

ISBN:
978-84-691-7526-2

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO PRIMERO: MARCO TEÓRICO. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS	13
Orígenes y desarrollo de la evaluación de programas	13
La evaluación de programas hoy	15
Teorías de la evaluación	16
Definición de la evaluación	19
Objetivos de la evaluación de programas	21
Modelos de evaluación de programas	21
Métodos de investigación evaluativa	23
Investigación cualitativa	23
Características fundamentales	24
Criterios en la evaluación de programas	25
La evaluación y la investigación de programas sociales	28
EL SISTEMA DE EVALUACIÓN MULTICOMPONENTE DE PROGRAMAS DE EMPLEO CON APOYO "SEMECA"	29
Introducción	29
SEMECA: objetivos y agentes implicados	29
Características del SEMECA	30
Presentación de las herramientas del SEMECA	31
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES EUROPEOS DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE EMPLEO CON APOYO	33
Las buenas prácticas y sus indicadores como vía para definir estándares de calidad	33
Los estándares consensuados por la EUSE	35
El instrumento de evaluación de estándares	37
LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN	87
Introducción	87
Los grupos de discusión y la evaluación de programas de empleo con apoyo	88
Grupo de discusión para personas con discapacidad intelectual	88
Grupo de discusión para padres/madres de las personas con discapacidad intelectual	94

LA ESCALA DE AUTODETERMINACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	97
Introducción	97
Utilidades de la escala de Autodeterminación	97
Articulación del instrumento	98
Procedimiento de actuación	99
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPRESARIOS	113
Introducción	113
Articulación del instrumento	113
Procedimiento de aplicación	113
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DATOS SOBRE EMPLEO CON APOYO "DEA"	115
La necesidad de realizar una evaluación de datos del empleo con apoyo a nivel nacional	115
El Cuestionario DEA	115
PERSPECTIVAS DE APLICACIÓN DEL SEMECA	125
Algunas observaciones sobre su aplicación	125
Algunas observaciones sobre su aplicabilidad	126
REFERENCIAS	127

INTRODUCCIÓN

La evaluación de programas sociales y la investigación son disciplinas que frecuentemente han recorrido caminos comunes, por ello hablar de investigación evaluativa ha sido una expresión habitual en la práctica de la evaluación de programas desde los años setenta del siglo pasado. El empleo con apoyo no está exento, como otros muchos tipos de programas sociales, de ninguna de las dos perspectivas: la investigadora y la evaluadora. Es más, el empleo con apoyo nace y se mantiene estrechamente ligado a la investigación aplicada y a las universidades, mejorando constantemente los procesos de integración sociolaboral de las personas con discapacidad y de otros colectivos en situación de exclusión social.

El equipo investigador, que ha desarrollado el trabajo que a continuación se presenta, se planteó recopilar la experiencia investigadora propia y la de otros investigadores en el área de la discapacidad, para aplicarla al empleo con apoyo, y concretamente a solventar una necesidad, a nuestro juicio perentoria dentro de este campo. Nos referimos a la necesidad de contar con un sistema de evaluación que reúna un conjunto de herramientas que afronten desde una perspectiva múltiple la tarea de acreditar la eficacia de las prácticas desarrolladas.

La investigación que ha desarrollado los diferentes instrumentos de evaluación incluidos en el *Sistema de Evaluación Multicomponente de Programas de Empleo con Apoyo* (SEMECA) ha seguido las directrices actuales de comprensión y aplicación práctica de programas en los servicios sociales, las cuales reflejan un cambio de perspectiva con las siguientes tendencias (Verdugo, 1997, 2000):

1. Desde una concepción de discapacidad centrada en el individuo a otra centrada en su contexto y en la interacción entre ambos;
2. Desde una perspectiva centrada en la eficacia de los programas, servicios y actividades a otra centrada en los avances en calidad de vida de la persona; y
3. Desde una investigación desarrollada solamente por los investigadores y profesionales hacia la incorporación de la persona con discapacidad, familiares, profesionales y otros agentes implicados.

El SEMECA consiste en un modelo multicomponente de evaluación de programas e iniciativas de empleo con apoyo con un enfoque basado en:

1. Diferentes herramientas de evaluación, complementarias, que aporten datos de tipo cuantitativo y cualitativo.
2. Múltiples fuentes de datos que tengan en cuenta a todos los elementos del proceso de integración laboral y la percepción de los agentes participantes.

Para ello se ha realizado una profunda revisión y reflexión sobre las aportaciones científicas en este campo, que ha generado el desarrollo de un marco teórico de partida que se presenta en el primer capítulo. En el segundo capítulo se presenta el SEMECA, sus elementos y características. Los capítulos 3 al 7 profundizan pormenorizadamente en cada una de las herramientas que componen el SEMECA. El capítulo octavo y último, analiza las perspectivas de aplicación del sistema. Finalmente, como anexo, se aportan todas las referencias bibliográficas citadas durante el trabajo.

Es necesario señalar que el SEMECA es el resultado de los desarrollos realizados desde el INICO (Instituto Universitario de Integración en la Comunidad) ante una demanda realizada por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. Esta Consejería, que ha promovido en los últimos años una iniciativa pública innovadora de empleo con apoyo, se planteó la necesidad de conocer el grado de eficacia y las fortalezas y carencias de la experiencia desarrollada con el afán de mejorarla. El SEMECA surge así como fruto de la colaboración entre la Consejería de Familia y Asuntos Sociales y la Universidad de Salamanca a través del INICO para la realización de un Estudio Evaluativo de la metodología de empleo con apoyo, en relación a la experiencia desarrollada por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

El marco del Plan de Acción para personas con discapacidad de la Comunidad de Madrid (2005-2008) aprobado por Consejo de Gobierno el 5 de mayo de 2005 contemplaba entre sus medidas el desarrollo del empleo con apoyo en la Comunidad de Madrid, siendo preciso contar con información que garantizase la puesta en marcha de esta medida de forma homogénea, así como con criterios de calidad y eficacia. Dicha información es la que se pretendió obtener con la realización del Estudio Evaluativo objeto la colaboración.

El encargo del trabajo en cuyo marco se desarrollo el SEMECA se realizó en la primera mitad del año 2006, mediante un Convenio de colaboración técnica. El programa evaluado denominado "*Empleo con apoyo aplicado a la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual*" llevaba funcionando ininterrumpidamente desde el año 2003 proporcionando empleo con apoyo a personas con discapacidad intelectual de la Comunidad de Madrid. Su desarrollo se estableció mediante contrato administrativo, conforme al cual el diseño, la financiación y el seguimiento técnico corresponde a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, y la gestión a AFANIAS, organización proveedora de servicios para personas con discapacidad con amplia experiencia en el desarrollo de servicios de empleo con apoyo.

Para el desarrollo de la evaluación el INICO configuró un equipo de trabajo formado por Miguel Ángel Verdugo Alonso (Director del equipo evaluador), Borja Jordán de Urríes Vega y Carmen Vicent Rámis. Igualmente se configuró una Comisión de Trabajo en la que estuviesen representados los participantes en el proyecto evaluado. En ella, además del equipo evaluador, participaron por la Consejería M^a Jesús Sanz Andrés (Subdirectora General de Asistencia Técnica y Coordinación del Plan para Personas con Discapacidad), Antonia Martínez Moya y Pilar Carpio Marchante. Por AFANIAS M^a Ángeles Martínez Isaac, Marian Ramos Alonso y Jose Luis Zuil Escobar.

La demanda realizada por la Consejería se concretó en *realizar una evaluación que aportara datos para poder justificar y avalar la adecuación, eficacia, relevancia, continuidad y valorar la necesidad de crecimiento del programa de Empleo con Apoyo*. Asimismo, se pedía *aportar un análisis crítico que sirviera para mejorar el desarrollo del programa en todos sus aspectos*.

Partiendo de esa premisa, los objetivos de la evaluación que son subsidiariamente los objetivos del propio SEMECA, fueron los siguientes:

- Analizar la Gestión del programa.
- Analizar la Metodología utilizada.
- Analizar los Resultados.
- Analizar el impacto y Satisfacción sobre usuarios, familiares y empresarios

El realizar esta aplicación práctica de la evaluación, en el banco de pruebas de un proyecto en marcha, como el promovido por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, ha dado la oportunidad de contar en la actualidad con el sistema SEMECA, como un paso importante para la mejora en la calidad de los servicios de empleo con apoyo.

MARCO TEÓRICO. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS

En este primer capítulo se introduce la evaluación de programas y sus principales características, describiendo la evolución en las últimas décadas y sus principales características en la actualidad, atendiendo, particularmente a las personas con necesidades especiales o discapacidad. También se justifica la necesidad de desarrollar enfoques cualitativos en la evaluación e investigación de programas, para acabar proponiendo un decálogo de recomendaciones sobre evaluación, innovación e investigación en discapacidad siguiendo las propuestas de Verdugo (2006).

Los contenidos de este capítulo sirven para contextualizar y comprender la propuesta innovadora que se hace en los capítulos posteriores.

ORÍGENES Y DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS

La evaluación ha estado presente en la sociedad desde siempre con distintas finalidades. Algunos autores (Shadish, Cook, y Levinton, 1991) señalan los antecedentes remotos u orígenes de la evaluación en la sociedad China del año 2200 a.c. cuando se encuentran datos que avalan su utilización para la selección de personal. Otros autores citan a la Biblia y al Corán como libros sagrados que describen tipos de prácticas evaluativas diversas.

En la cultura española podemos citar antecedentes históricos de gran importancia. La famosa obra *Tirant lo Blanc* de Joan de Sagarra que dio origen al idioma o habla valenciano recoge unas bellas estampas de como eran reconocidos con el rango de caballeros aquellos que por sus hazañas lo tenían merecido. El libro describe el "examen" con las condiciones ambientales requeridas y también describe las aptitudes de la persona que quería acceder a caballero. Por otro lado, la famosa obra de Juan Huarte de San Juan *Examen de ingenios para las ciencias* se considera el antecedente internacional más reconocido de la actual evaluación profesional. En la obra, Huarte de San Juan describió las distintas habilidades o tipos de inteligencia de las personas, acomodando estas aptitudes a distintos tipos de trabajo a desempeñar.

Más cercano a nuestros días, durante el siglo XIX y principios del XX predominó una concepción tradicional de la evaluación, caracterizada por un énfasis en la persona y consistente en la medición de las diferencias individuales de los alumnos. Los instrumentos típicos de esta orientación evaluadora eran, lógicamente, los test psicométricos.

Es posible encontrar los antecedentes de la moderna concepción de la evaluación de programas en los Estados Unidos, en la figura de Tyler quien en 1929 participó en un programa para mejorar la enseñanza de alumnos no graduados en la Universidad de Ohio (Sáez, 1992). A partir de estos momentos comienzan a considerarse otros elementos ajenos al pro-

pio alumno, situando el énfasis en los objetivos plasmados en el diseño curricular. Años más tarde, este mismo autor es el encargado de evaluar la eficacia de la enseñanza secundaria. Aunque Tyler evaluó fundamentalmente el aprendizaje, realizó una importante aportación señalando que el término evaluación era algo más que pasar test y que había de servir para determinar hasta qué punto se habían conseguido los objetivos establecidos en el currículo. Este planteamiento modifica la idea tradicional que consideraba la evaluación como la medición de las diferencias individuales de los alumnos.

Otro acontecimiento importante dentro de la historia de la evaluación de programas tuvo lugar en los Años 50, momento en que la National Science Foundation financió importantes proyectos curriculares lo que llevó a la necesidad de realizar evaluaciones para justificar la fuerte inversión estatal. La gran aportación financiera para el desarrollo de programas educativos trajo consigo la preocupación por valorar la eficacia de estas inversiones.

En cuanto a la concepción moderna de la evaluación de programas sociales podemos situarla en los Años 60 en Estados Unidos. Las principales razones fueron el rápido crecimiento económico en los EE.UU. y el papel intervencionista que asumió el gobierno en la política social, junto con la aparición de un creciente número de titulados en ciencias sociales implicados en esta tarea, que comenzaron a interesarse en el análisis de las políticas, y en investigaciones mediante cuestionarios, experimentos de campo y estudios etnográficos.

Deteniéndonos en los principales acontecimientos sucedidos en esta época, destacamos, en 1965, con la era Kennedy, la puesta en marcha de programas sociales (vivienda, salud, justicia) y educativos (por ejemplo, el programa *Follow Through*, para niños con discapacidad), continuados por los presidentes Johnson y Nixon con la esperanza de poder proteger a los ciudadanos de los efectos negativos de la pobreza. Ello supuso una enorme inversión de dólares, lo cual llevó a su vez a preocupaciones por la transparencia en gestión, y la utilidad o resultados de los programas puestos en marcha. Así, se trató de regular legalmente esta situación, quedando reflejado en el Mandato Federal de realizar evaluaciones de los Programas, presente en la Legislación Social de EEUU. Este mandato consideraba la evaluación como un requisito para financiar cualquier programa. No está claro el dinero que se invirtió en esto, tanto a nivel federal como estatal y local. El hecho es que se ofrecían claros incentivos financieros, legales y administrativos para que las personas realizaran evaluaciones.

De este modo, a finales de los años 60 las demandas de feedback respecto a los programas sociales excedieron al personal existente. Esto hizo que muchas personas del mundo académico se implicaran en la evaluación. Así, la evaluación se convirtió en una profesión. Los años 80 supusieron un declive de la financiación y por tanto de las actividades de evaluación. Algunos lo sitúan a finales de los 70 con el inicio de la era Reagan y el recorte presupuestario realizado. No obstante, la financiación y actividades mencionadas previamente contribuyeron a dar credibilidad a la evaluación. Así, la evaluación de programas se convirtió en una profesión gracias a las iniciativas federales posteriores a la II Guerra Mundial, recibiendo el necesario apoyo institucional para constituirse en una nueva profesión responsable de determinados roles (ofrecer feedback sobre programas sociales) en un determinado sector (el de programas sociales públicos), con una financiación (ofrecida por realizar estas evaluaciones) y contando con una legitimidad social (debido a la necesidad por parte del gobierno de realizar estas evaluaciones).

Los orígenes de la evaluación de programas en Europa tienen su raíz en Inglaterra. Concretamente, en los años 60 la Fundación Nuffield financió el proyecto Nuffield de Ciencias, destinado a fomentar conocimientos y actitudes positivas de los alumnos hacia estas materias. Sin embargo, la evaluación de los resultados del mismo tropezó con muchas dificultades: informes de resultados contradictorios, existencia de múltiples variables intervinientes

que impedían ofrecer claras conclusiones, y otros problemas (Sáez, 1992). Esta Fundación financió, asimismo, el proyecto sobre la enseñanza del francés como segunda lengua en la enseñanza primaria, que contó con una evaluación financiada por el Ministerio de Educación Británico. A partir de estas experiencias se creó la norma en el Reino Unido de que todo proyecto debía llevar una evaluación del mismo.

En estos años se definió la evaluación en términos operativos y se consideró que debía servir para ayudar a quienes desarrollaban el currículo (y no meramente para valorar lo aprendido por los alumnos o a valorar las actividades de los profesores). Este tipo de evaluación se denomina también Evaluación del Currículo, Investigación Curricular o Investigación Evaluativa. El nuevo planteamiento o concepción de la misma radica en que para evaluar hace falta comprender, frente a las evaluaciones convencionales que iban simplemente destinadas a constatar el éxito o fracaso del proceso educativo.

LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS HOY

La situación en los Años 80 se caracterizó por una diversificación de la evaluación y, por tanto, de la metodología (ya no únicamente cuantitativa). Aparecen modos y modelos muy diversos de concebir la evaluación de programas. La evaluación pasa de tener una perspectiva de “rendir cuentas” a adoptar una orientación más política, planteándose que el evaluador no debe apoyar ningún interés concreto sino asegurarse de que todos los intereses queden representados.

En España, la década de los ochenta constituye el punto de arranque de la evaluación de programas comenzando a considerarse un tema de interés y preocupación y realizándose las primeras experiencias en este sentido. La importancia de la evaluación comienza a plantearse por personas con puestos de responsabilidad en el sistema educativo y de servicios sociales y de salud, a la vez que por profesionales del ámbito Universitario. Así, destaca la evaluación de programas de integración educativa y de la reforma experimental de las Enseñanzas Medias propuestas y desarrolladas por el Ministerio de Educación y Ciencia. Simultáneamente, otras entidades de carácter supranacional (CEE), nacional (INSALUD, Ministerio de Asuntos Sociales), regional (CC.AA.), local (Ayuntamientos) y no gubernamentales inician las primeras experiencias evaluativas en España a finales de los años ochenta.

La situación actual dentro de la evaluación de programas a nivel internacional se caracteriza por:

A. *Profesionalización de la evaluación*, que se traduce en:

- 1º Existencia de centros destinados a formar profesionales especializados (universidades, estudios de postgrado).
- 2º Creación de asociaciones, revistas, anuarios, estándares profesionales.

B. Diversificación de las prácticas profesionales, quedando reflejada en:

1. Diversidad de centros encargados de realizar evaluaciones:
 - Consultorías externas especializadas
 - Investigadores procedentes de la universidad
 - Asesorías internas
2. Diversidad del campo de procedencia (sociología, psicología, derecho, economía).

3. Diversidad de las actividades de evaluación llevadas a cabo, promovida por las agencias que demandan un gran número de actividades diferentes bajo la misma rúbrica de "evaluación".

Las principales consecuencias que se derivan de tal diversidad son:

- Difícil acuerdo respecto a lo que ha de consistir la práctica de la evaluación.
- Prolongadas discusiones respecto a las definiciones, modelos y métodos de evaluación.

Todo esto ha llevado a un surgimiento gradual y progresivo de teorías comprensivas de evaluación de programas sociales que tratan de integrar esta diversidad dentro de un conjunto coherente. Esto es, actualmente se reconoce que la evaluación puede variar mucho de unos casos a otros, pero su potencial para la unidad intelectual reside en lo que Scriven denomina "la lógica de la evaluación", que puede romper las barreras que separan a los evaluadores.

Los primeros intentos de integraciones teóricas en este campo se remontan a las propuestas realizadas por autores tales como Suchman (1967) y Campbell (1969, 1971).

Es importante destacar que la confianza depositada exclusivamente en el estudio de los resultados obtenidos (propia de estudios cuantitativos) se ha modificado, apareciendo un interés por examinar la calidad de la puesta en marcha de los programas, así como de los procesos que mediatizan el impacto de éstos, lo que supone la inclusión de métodos cualitativos.

En resumen, podemos decir que en nuestros días:

- Las teorías de la evaluación cubren un amplio espectro de temas, y asumen la complejidad que caracteriza a la práctica evaluativa
- El desarrollo de las teorías ofrece una mejor integración de los conceptos, métodos y prácticas existentes.
- La evaluación ha pasado a formar parte de los programas puestos en marcha por cualquier organización.
- No existe un único método adecuado siempre ni en todas las ocasiones. De ahí la importancia de que el buen evaluador conozca las teorías que rigen su actuación para saber qué método es más adecuado en las diferentes situaciones. Se reconoce, pues, que sin una base teórica el evaluador está condenado a actuar por ensayo-error.

TEORÍAS DE LA EVALUACIÓN

Nos encontramos ante un desequilibrio entre la enorme atención prestada a los métodos y la escasa prestada a los aspectos teóricos que guían la elección de un método. Para una práctica evaluativa adecuada todo buen evaluador ha de saber dar respuesta a las siguientes cuestiones relacionadas con los componentes de una teoría de la evaluación.

En primer lugar, y respecto al componente de *programación social* de una teoría de la evaluación. Una buena teoría de programación social debe poder responder a "si" y "cómo" pueden hacerse las cosas. Ello requiere plantearse cuestiones básicas como el tipo de problema al que pretende dar respuesta la intervención, y la relevancia del mismo (que justifique el empleo de tiempo y recursos en estudiarlo). Asimismo, se debe analizar si la intervención propuesta supone una ligera o una sustancial modificación de las prácticas habituales, alter-

nativas de intervención disponibles y posible impacto de la intervención (ya sea un programa, un proyecto o un elemento).

La mayoría de los teóricos de la evaluación están de acuerdo en que los programas sociales disminuyen los problemas sociales de manera gradual más que radical, y en que la misma realidad social hace difícil poner en marcha un cambio planificado y uniforme. La planificación de nuevos programas sociales produce un mayor impacto sobre los problemas que la planificación de proyectos o elementos, pero la probabilidad de que tengan lugar cambios importantes en programas es menor que la de que se produzcan cambios en proyectos y elementos. Nadie duda tampoco de que la evaluación supone una actividad omnipresente en todo programa social, incluso ante la ausencia de evaluaciones formales, y de que la calidad y utilidad de la misma depende de otras actividades propias de la resolución de problemas tales como el decidir el tipo de intervención a realizar o el definir adecuadamente un problema social.

Respecto al componente de *conocimiento*, los mejores teóricos del conocimiento son aquellos capaces de dar respuesta a las siguientes cuestiones:

- a) ontológicas (cuál es la naturaleza de la realidad);
- b) epistemológicas (justificaciones de las conclusiones o descubrimientos), y
- c) metodológicas (cómo se construye este conocimiento)

Para ello es necesario responder a una serie de aspectos relacionados con el establecimiento de criterios o estándares (científicos tradicionales, entre otros) para juzgar la valía de los resultados obtenidos, el tipo de conocimientos requeridos tanto por el cliente que ha pagado por ello como por los distintos implicados, la determinación del conocimiento que se pretende obtener (causación, generalización, implantación, costes) y sobre la posibilidad de obtenerlo.

Los teóricos están de acuerdo en que la epistemología y la metodología son temas esenciales en la evaluación. Si bien, el positivismo lógico es una epistemología inadecuada, no puede rechazarse un método científico como parte del repertorio del evaluador, pues la evaluación de programas constituye un esfuerzo empírico pero dentro de una tradición de ciencia social.

Respecto al componente *valorativo*, los primeros evaluadores creían que sus actividades estaban libres de valor, pero hoy nadie duda de que es imposible en el mundo de los programas sociales evaluar sin que existan unos valores. De hecho, los programas sociales en sí mismos no están libres de valores. Es necesario dar respuesta a cuestiones relacionadas con los resultados (tanto positivos como posibles efectos colaterales negativos) que se esperan obtener, construyendo estándares o realizando estudios comparativos para determinar la calidad de la intervención. La evaluación no puede estar libre de valores, y es necesario tener en cuenta los intereses de todos los implicados en el proceso de evaluación.

En cuanto al componente de *utilidad*, los evaluadores necesitan una teoría para decir cómo, cuándo, dónde y por qué pueden producir resultados útiles. Pero además, se han de dar respuesta a los aspectos prácticos, es decir a los relacionados con la utilización del conocimiento. Concretamente a cuestiones tales como el tipo de equilibrio entre utilidad instrumental (ayuda o satisfacción de necesidades de los usuarios, clientes, etc.) y conceptual (ayuda a comprender un determinado aspecto o problema) se desea obtener, y modo en que se van a comunicar resultados obtenidos, entre otros. En lo que si existe acuerdo es en que una evaluación que cuente con financiación requiere una utilidad a corto plazo.

Finalmente, el componente *práctico* constituye el componente esencial de las teorías de la evaluación. Supone dar respuesta a la pregunta de cómo tomar decisiones dadas las limitaciones con las que trabajan. Ello supone preguntarse en primer lugar, si merece la pena realizar tal evaluación, los propósitos que pretende (Ej. medir los efectos de un programa, mejorarlo, influir en la toma de decisiones, juzgar la valía de un programa, proporcionar información útil, etc.), los métodos a utilizar (Ej. estudio de caso; métodos experimentales o cuasi-experimentales, etc.), la planificación de la misma y posibles alternativas, entre otros temas. Todos estamos de acuerdo en que la evaluación tiene lugar frecuentemente bajo limitaciones de tiempo y recursos que requiere difíciles tomas de decisiones o compromisos entre pragmatismo y profundización en el análisis.

Pese a que hasta ahora hemos venido destacando los aspectos en los que la práctica totalidad de los evaluadores coinciden, no queremos obviar los muchos desacuerdos existentes en los criterios previamente mencionados.

Así, en cuanto al componente de *programación social*, existen preguntas sin contestación unánime que hacen referencia a:

- Para maximizar un cambio social útil en interés general, ¿es más eficaz modificar la filosofía o composición de los programas en su totalidad, o mejorar los programas gradualmente –quizás modificando las leyes y prácticas–, o influir para que determinados proyectos locales sean puestos en marcha o eliminados?
- ¿Debe el evaluador identificar y trabajar con los agentes del cambio o únicamente producir y explicar los resultados de la evaluación sin formar alianzas con los agentes del cambio?
- ¿Deben los evaluadores tratar de modificar los programas presentes o poner a prueba ideas para programas futuros?
- Bajo qué circunstancias debe el evaluador rechazar la realización de una evaluación ¿porque el problema social no es relevante o porque el programa social no parezca adecuado para resolver el problema?

Respecto al componente de *conocimiento*, las cuestiones sin resolver se refieren a:

- Dado lo complejo y poco “conocible” que es el mundo, especialmente el mundo social, ¿cuáles son las consecuencias de simplificar al máximo esta complejidad?
- ¿Puede un paradigma epistemológico u ontológico proporcionar tal apoyo?
- ¿Qué prioridades deben darse a diferentes tipos de conocimiento y por qué?
- ¿Qué métodos debe utilizar los evaluadores y cuáles son los parámetros clave que influyen en esa elección?

Conforme al componente *valorativo*, los principales desacuerdos versan sobre:

- ¿Con qué criterios de mérito o juicios de valor debemos juzgar los programas sociales?
- ¿Deben las teorías prescriptivas éticas jugar un papel significativo en la selección de criterios de mérito?
- ¿Deben los programas ser comparados unos con otros, o bien, en relación a criterios de desarrollo o desempeño absolutos?
- ¿Deben los resultados ser sintetizados en un juicio de valor único?

Las cuestiones sin resolver en cuanto al componente de *utilidad* se centran en:

- ¿Se debe dar prioridad al uso instrumental o conceptual?
- ¿Debe el evaluador identificar y ayudar a los usuarios de la evaluación? En caso afirmativo, ¿a qué usuarios?
- ¿Qué incrementa la probabilidad del uso, especialmente un uso conceptual versus instrumental?.

Finalmente, los desacuerdos respecto al componente *práctico* se refieren a:

- Qué papel debe asumir el evaluador.
- Qué valores deben estar presentes en la evaluación.
- Que cuestiones debe plantearse el evaluador.
- Dado el tiempo y recursos limitados, qué métodos deben ser utilizados para dar respuesta a estas preguntas.
- Qué debe hacer el evaluador para facilitar su utilización.
- Cuáles son las principales contingencias de la práctica evaluativa que deben guiar esas decisiones.

DEFINICIÓN DE LA EVALUACIÓN

Son numerosas las definiciones que se hacen de la evaluación. Con objeto de unificar conceptualmente lo que entendemos por evaluación, ofrecemos una serie de definiciones, comenzando por la consideración de la evaluación entendida en términos generales, pasando posteriormente a la definición de evaluación de programas sociales y de programas educativos.

La evaluación se puede entender como el proceso que tiene por objeto determinar en qué medida se han logrado unos objetivos previamente especificados. Ello supone realizar un juicio de valor sobre la información recogida, contrastando esta información con los criterios –objetivos previamente establecidos en términos de conductas– que el alumno debe exhibir para probar su adquisición” (Tyler, 1950).

Investigación sistemática del valor o mérito de un objeto. El objeto de una evaluación es aquello que se está examinando (o estudiando) en una evaluación: un programa, un proyecto, materiales instruccionales, cualificación y desempeño profesional; o necesidades y progresos de los estudiantes. Todo ello supone la existencia de unos estándares o principios ampliamente aceptados para determinar la valía o calidad de una evaluación.

Pese a la diversidad de definiciones de la evaluación, podemos destacar una serie de componentes comunes a todas las definiciones:

- 1º Objetivo fundamental de la evaluación educativa es determinar (a través del cambio producido en los alumnos) si se consiguen los objetivos y metas educativas previamente fijados.
- 2º Carácter instrumental de la evaluación: sirve para la toma de decisiones educativas (sobre el alumno, materiales, organización, instituciones educativas, etc.).

En cuanto a la evaluación de programas sociales, ésta es una práctica llevada a cabo en el campo y, por tanto, una disciplina fundamentalmente aplicada. Sin embargo, requiere una sólida teoría de base para sustentarse.

Finalmente, la evaluación de programas educativos puede considerarse un caso particular dentro del concepto más amplio y general de evaluación de programas sociales.

En este sentido, la investigación evaluativa (o evaluación de programas) tiene por objeto de estudio e investigación el proceso evaluativo, para ayudar a la toma de decisiones sobre programas educativos, entendiendo por programa educativo “cualquier curso sistemático de acción para el logro de un objetivo o de un conjunto de objetivos” (de la Orden, 1985). Es decir, un programa puede ser desde un diseño instructivo específico para el aprendizaje de un tema concreto de una disciplina hasta un plan de estudios para la enseñanza general, desde la introducción de un texto hasta la introducción de la tecnología e informática en el sistema educativo, o desde la acción docente de un profesor hasta un centro docente concebido como organización funcional para la enseñanza y aprendizaje.

Por las razones esgrimidas viene el que no exista ni pueda existir una definición única, lo que, por otro lado, ha llevado a autores tales como Glass y Ellet (1980) a afirmar que “la evaluación –más que una ciencia– es lo que la gente dice que es; y la gente normalmente dice que es muchas cosas distintas”. Sin embargo, para evitar discusiones que no nos lleven a ninguna parte, es posible concebirlo como el proceso sistemático de recogida y análisis de información fiable y válida para tomar decisiones sobre un programa educativo.

Desde esta concepción, podemos considerar la evaluación de programas educativos como un proceso que comprende dos elementos distintos: sujeto y objeto de evaluación. Ya sea su objetivo la evaluación de las personas (fundamental en todos los casos y especialmente en el campo de la educación especial), o ya sean los programas formativos, siempre debemos tener en cuenta ambos elementos.

La evaluación centrada en las personas fue característica de la evaluación en los siglos XIX y principios de los XX, realizada a través de test que ofrecían una puntuación normativa y la posición relativa de un sujeto, pero no informaban de los programas o currículos escolares con los que se había enseñado. Esta concepción restringida de la evaluación de los alumnos a través de la medición del CI fue ampliamente criticada. En este sentido, posteriores aportaciones (Feuerstein, Vigotsky) describieron la importancia de la evaluación del potencial de aprendizaje (evaluación respecto a un criterio).

Actualmente, se considera que la evaluación centrada las personas (en sus conductas o productos) tiene por objeto tomar decisiones de orientación que ayuden al sujeto a:

- Realizar sus opciones vocacionales o educacionales
- Superar sus dificultades de aprendizaje

Y que sirvan asimismo para:

- Tomar decisiones sobre el emplazamiento del estudiante en la alternativa instructiva más apropiada.
- Verificar la efectividad del aprendizaje durante el proceso instructivo,
- Tomar decisiones de acreditación.
- Controlar el progreso educativo del sujeto.

Por su parte, cuando la evaluación centra su objeto en los programas formativos, ha de contribuir a la toma de decisiones sobre:

- a) La implantación de un programa,
- b) La continuación, expansión o certificación (del éxito) de un programa (evaluación de resultados, evaluación del producto o evaluación sumativa de Scriven), y

c) Las modificaciones del programa mientras éste se lleva a cabo.

Por último, debe ayudar a la comprensión de los procesos psicológicos y sociales que se dan en esa situación, lo que en definitiva, contribuye a aumentar el conocimiento sobre el mismo hecho educativo.

La evaluación no consiste en la mera acumulación y resumen de datos relevantes para la toma de decisiones. Esto supone únicamente uno de los dos componentes claves de la evaluación, y la ausencia del otro componente impide denominar “evaluación” a ese proceso. Este segundo elemento hace referencia a las premisas o estándares evaluativos establecidos, necesarios para poder realizar conclusiones sobre los méritos o beneficios netos de un objeto o programa.

Podemos así considerar a la evaluación como poseedora de dos brazos:

- Uno de ellos implicado en la recogida de datos,
- El otro implicado en la recogida, clarificación y verificación de los valores y estándares relevantes. En este sentido, aún siguen sin tener una respuesta clara las cuestiones referidas a qué hechos, qué valores, cómo reducirlos, cómo validarlos, cómo conseguir que sean creíbles. Así, el primer paso del proceso básico de la evaluación es probablemente el de la formulación de guías de juicio o estándares para regir esa práctica. Es decir, se ha de dotar a esta disciplina práctica de una metodología, entendiéndose por ello, el estudio de los procedimientos prácticos o de investigación, destinados a mejorar la práctica.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS

La evaluación de programas educativos o sociales persigue objetivos tales como:

- 1) **Controlar los programas presentes** y, servir como parte de una actividad continuada de control de una institución (identificando aquellos elementos del programa que no están produciendo los resultados deseados para rediseñarlos o sustituirlos por otro).
- 2) **Seleccionar un programa disponible alternativo** para reemplazar el que se está utilizando y que se ha mostrado como relativamente ineficaz.
- 3) **Ayudar a desarrollar un programa nuevo.**
- 4) **Identificar los efectos diferenciales** del programa con diferentes poblaciones de estudiantes u otros clientes.
- 5) **Proporcionar estimaciones** de los costes, valores, limitaciones y efectos de los distintos programas existentes.
- 6) **Evaluar la relevancia y validez de los principios** en los que está basado el programa.

MODELOS DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS

Podemos distinguir dos grandes categorías dentro de la ingente cantidad de modelos existentes: Modelos clásicos y modelos alternativos.

1) *Modelos clásicos:*

1.1 Modelos de consecución de metas, (Tyler y otros).

Pretenden evaluar en qué medida se alcanzan las metas u objetivos de enseñanza.

1.2. Modelos decisionales o de facilitación de decisiones.

Están al servicio de las instituciones que deben tomar las decisiones:

a. *Modelo C.I.P.P.* (Stufflebeam y Guba)

Este modelo engloba la evaluación de diferentes partes, que corresponden a las iniciales de su denominación: evaluación del contexto, evaluación del Input, evaluación del proceso y evaluación del producto. A continuación pasamos a comentar brevemente cada uno de estos elementos.

1. Evaluación del *contexto*: analiza los problemas o necesidades educativas. Ello permite identificar las metas y objetivos y, a partir de este análisis, establecer los objetivos.

2. Evaluación del *input*: hace referencia a la evaluación de las estrategias de acción que van a permitir la consecución de las metas y objetivos del programa.

3. Evaluación del *proceso*: permite analizar retrospectivamente todos los componentes del programa en curso.

4. Evaluación del *producto*: Medición e interpretación de los resultados del programa no sólo cuando este finaliza sino también durante el desarrollo del mismo y siempre teniendo como punto de referencia y comparación los objetivos iniciales, esto es, lo que se espera conseguir.

b. *Modelo C.S.E*

Implica cinco estadios:

1. *Valoración de las necesidades* y determinación del problema que surge entre los logros reales de un programa y los que se pretendían obtener. **La evaluación de necesidades** es parte fundamental del ciclo de planificación, puesta en marcha y evaluación de un programa. Sólo a partir de esta consideración es posible tomar decisiones sobre los siguientes aspectos. Sin embargo, uno de los problemas fundamentales es el referido a qué criterios vamos a utilizar en una valoración de necesidades, ya que éstos están en función de numerosas variables y en función de la respuesta que demos a cuestiones tales como: ¿quién establece las necesidades?, ¿cuál es el contexto?, ¿cuáles son las expectativas?

2. *Planificación del programa*: a partir de la información sobre los programas existentes que puedan cubrir las necesidades detectadas.

3. *Evaluación de la instrumentalización*: que permita, si el programa no se está desarrollando según lo previsto, la modificación del mismo.

5. *Evaluación de los resultados*: Que permita la certificación/adopción o, en su caso la modificación o implantación de uno nuevo.

c. *Modelo de discrepancia* (Provus, 1971).

2) **Modelos alternativos:**

2.1. *Modelo de evaluación responsable*: (Stake, 1975; Guba, 1982).

Focaliza su atención en el proceso. Se lleva a cabo por los agentes de la acción (enseñantes, autoridades escolares, etc.).

2.2. *Modelo de evaluación iluminativa* (Parlett y Hamilton, 1976).

Su fin es estudiar el proyecto innovador. Su objetivo es descubrir lo que experimentan los participantes y los procesos críticos y fenómenos concomitantes, recurrentes que se producen. Implica tres etapas básicamente:

1. Observación,
2. Encuesta en profundidad,
3. Explicación.

2.3 *Evaluación como crítica artística* (Eisner, 1985).

2.4 *Evaluación democrática*: (Mc Donald, 1976)

Ambos enfatizan el papel de la audiencia, entendiendo por tal a los participantes no directamente implicados en el programa.

MÉTODOS DE INVESTIGACION EVALUATIVA

Algunos investigadores reducen el amplio espectro existente a dos grandes tipos:

- Métodos cuantitativos (experimentales y cuasi-experimentales)
- Métodos cualitativos (fenomenológico, etnográfico)

Sin embargo, más que contradictorios es preferible considerarlos como complementarios o como adecuados en función del problema de evaluación que queramos resolver.

Podemos distinguir tres tipos de estrategias:

a) *Las estrategias descriptivas*: consisten en la obtención del conocimiento (de una situación, conducta...) *describiendo* la estructura de los mismos y *descubriendo* las *asociaciones* relativamente estables de las características que los definen, *identificando variables* relevantes y *buscando* las *relaciones* existentes entre ellas, para poder generar hipótesis que puedan ser verificadas y contrastadas mediante otras estrategias. (Útiles fundamentalmente en las fases inicial y final de la investigación). Entre ellas se encuentran:

- Método observacional
- Estudio de campo
- Análisis de contenido
- Estudio de casos
- Método selectivo o causal-comparativo (investigación ex post-facto que forma parte de los diseños cuasi-experimentales).

b) *Estrategias correlacionales*. Que incluyen:

- Estudios de relaciones
- Estudios predictivos
- Estudios factoriales

c) *Estrategias manipulativas* (causales), con la manipulación de varias variables ya sea en un marco natural (experimento de campo) o en laboratorio. En este caso, además de la descripción y explicación se añade el control sobre las condiciones de producción de un fenómeno.

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

En el campo de la discapacidad y a nivel metodológico aún predominan los estudios descriptivos, aunque se observa un creciente interés por aplicar modelos de investigación cualitativa que permiten acercarse a los fenómenos estudiados mediante técnicas y protocolos de observación, participación y registro cuidadoso de los datos. A menudo se basa en la

premisa de que obtener conocimiento de los seres humanos es imposible sin describir cómo viven y cómo se define la experiencia humana por los propios actores.

El análisis cualitativo es un proceso realizado con cierto grado de sistematización, dinámico y creativo que se alimenta fundamentalmente de la experiencia directa de los investigadores en los contextos estudiados. Es, por tanto, una estrategia de investigación fundamentada en una rigurosa descripción contextual del evento, conducta o situación, que garantice la máxima objetividad al captar la realidad.

Los informes publicados sobre metodología cualitativa, en su mayoría, proveen descripciones detalladas de las situaciones, eventos y procesos estudiados, pero se dice muy poco sobre cómo el investigador obtiene la información, y apenas sobre los procedimientos utilizados para el análisis específico. Sin embargo, es posible establecer una serie de etapas u operaciones que constituyen un proceso analítico básico o común a la mayoría de las investigaciones que trabajan con estos datos. Algunos autores plantean que el análisis cualitativo supone la confluencia y convergencia de tres procesos intelectuales con sus actividades correspondientes: *de generación teórica*: exploración, descripción, interpretación y teorización; *de expansión y contrastación de hipótesis y/o teorías*: muestreo teórico, casos discrepantes y casos negativos; y *analítico manipulativos*: reducción de datos; disposición y transformación de datos; y obtención de resultados y verificación de conclusiones.

Para facilitar el proceso de análisis se pueden utilizar programas informáticos que no pueden reemplazar la capacidad deductiva del investigador, pero si ayudar en fases instrumentales para realizar operaciones como el marcado y codificación del texto, la relación de categorías y sujetos, la elaboración de tipologías y perfiles, o el recuento, búsqueda y recuperación de unidades codificadas.

CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES

Según Anguera (2001) las características y supuestos que definen la metodología cualitativa tienen seis **rasgos diferenciales**:

- Es un proceso lógico, perfectamente organizado en etapas articuladas que representa una *estrategia de investigación* útil en el ámbito de la discapacidad.
- Permite el análisis de una *realidad compleja* como la que se estudia en la conducta espontánea en situaciones naturales.
- Hay una exigencia de *recogida sistemática de datos categóricos* sujetos a algunas limitaciones posteriores de análisis.
- Es precisa una rigurosa *descripción contextual del evento, conducta o situación* estudiados.
- Hay que *preservar la continuidad temporal*, por lo que no sería útil la recogida puntual o esporádica de información.
- El *análisis de los datos* puede ser *exploratorio, reductivo, evaluativo, de toma de decisiones* o de otro tipo.

En base a estos rasgos, las **características fundamentales** son:

- La fuentes principal y directa de los datos son las situaciones naturales.
- El investigador es el principal instrumento de recogida de datos.
- Incorporación del conocimiento tácito, es decir, el correspondiente a intuiciones o sentimientos.

- Aplicación de técnicas de recogida de datos abiertas, para ser más sensibles para detectar patrones de comportamiento.
- Muestreo intencional: se propone ampliar el abanico de los datos tanto como sea posible a fin de obtener la máxima información de las múltiples realidades que pueden ser descubiertas.
- Análisis inductivo de los datos: implica una primera descripción de las situaciones de cada caso o evento estudiado, para detectar progresivamente la existencia de unas regularidades entre ellos que constituyen la base de una futura teoría adecuada a las condiciones y valores locales.
- La teoría se genera a partir de los datos de una realidad concreta, no partiendo de generalizaciones “a priori”.
- El diseño de la investigación es emergente, ya que es un proceso continuado de recogida de datos que se va elaborando y remodelando a medida que la investigación avanza.
- Se plantea criterios de validez específica, utilizando técnicas propias que garantizan la credibilidad de los resultados.

La recogida de datos cualitativos en contextos naturales se realiza mediante: la *observación directa*, que se vehiculiza a través de la observación participante interacción activa entre observador y observado) y la auto-observación (la díada observador-observado se reduce a una sola persona); y la *conducta verbal*, que se puede transformar en *material documental* analizable (observación indirecta: textos documentales obtenidos por la grabación de la conducta verbal de un sujeto; datos verbales obtenidos de informes verbales, protocolos, entrevistas...; y auto-informes).

CRITERIOS EN LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS

Los evaluadores profesionales deben evaluar (a nivel educativo) el rendimiento de los estudiantes, programas, personal e instituciones. Tales evaluaciones ocurren a diferentes niveles: clase, escuela, zona escolar, provincia, comunidad autónoma, y a nivel estatal. Así, pueden existir muy variados objetivos a evaluar, cuestiones a las que dar respuesta, valores a los que se hace referencia, y criterios respecto al mérito o valía de un programa.

Para prevenir la aparición de sesgos, interpretaciones erróneas o malas aplicaciones de una evaluación, existe una preocupación por profesionalizar el campo de la evaluación de programas, hecho patente por la creciente formación de instituciones educativas especializadas, aparición de revistas, puesta en marcha de congresos, etc.. Muestra de este interés son los distintos “Standards” desarrollados por la APA (American Psychological Association) en 1966, 1974, 1982 y 1999, que han sido además ampliamente utilizados para evaluar los test y la utilización de las puntuaciones de los test. Otro ejemplo lo encontramos en el *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation* que desarrollo en 1981 un libro sobre los criterios o estándares de evaluación de programas y en 1988 el *Personnel Evaluation Standards*, criterios para evaluar al personal implicado en la prestación de servicios educativos o sociales.

Los diferentes conjuntos de estándares son dignos de ser mencionados pues proporcionan:

- 1) Definiciones operativas de la evaluación de los estudiantes, evaluación del programa, evaluación del personal y (en el futuro) una evaluación del sistema educativo a nivel nacional y estatal.
- 2) Evidencia sobre el grado de acuerdo respecto a la importancia y la adecuación de métodos de evaluación educativos.
- 3) Principios generales para hacer frente a una gran variedad de los problemas de la evaluación.
- 4) Guías prácticas para planificar evaluaciones.
- 5) criterios ampliamente aceptados para juzgar los planes e informes de una evaluación.
- 6) Estructura conceptual para examinar la evaluación.
- 7) Informes de los progresos, sobre la profesionalización de la evaluación a nivel internacional.
- 8) Contenido para la formación en evaluación.
- 9) Bases para sintetizar una visión general de los diferentes tipos de evaluación.

Para desarrollar los "Program Evaluation Standards" el Joint Commitee utilizó 30 estándares o criterios que pertenecen a cuatro atributos de la evaluación:

- 1) Utilidad
- 2) Viabilidad
- 3) Adecuación
- 4) Validez

Los *criterios o estándares de utilidad* hacen referencia al consenso general que nace de la literatura sobre evaluación educativa desde los años 60, donde se plantea que las evaluaciones de un programa requieren responder a las necesidades de información de sus clientes y no sólo a resolver o dar respuesta a los intereses de los evaluadores. Los criterios de *utilidad* tratan de guiar las evaluaciones de modo que sean informativas, puntuales e influyentes. Esto requiere que los evaluadores conecten con sus audiencias, ganen su confianza, detecten las necesidades de información de la audiencia, realicen evaluaciones para responder a sus necesidades e informen de la información relevante de un modo claro y apropiado. Es decir, los temas incluidos dentro de estos estándares son: Identificación con la audiencia, Credibilidad del Evaluador, Selección de la Información, Interpretación, Claridad de los Informes, Distribución de los Informes, Puntualidad de los Informes, y Evaluación del impacto. En general, los estándares de utilidad están relacionados con el hecho de si una evaluación sirve a las necesidades prácticas de información de una audiencia determinada.

Los *criterios de viabilidad* son consistentes con la creciente conciencia de que los procedimientos de evaluación deben ser efectivos en términos de costes, así como posibles de llevarse a cabo en el mundo real, lugares por otro lado, con grandes cargas políticas. Estos criterios pueden considerarse como la contrapartida a la tendencia de aplicar los procedimientos de investigación de laboratorio en lugares reales, sin tener en cuenta el lugar en que se hace. Los criterios de *viabilidad* reconocen que la evaluación en general debe ser realizada en un lugar "natural" frente a un lugar de "laboratorio", y que debe requerir no más recursos materiales, personales y temporales de los estrictamente necesarios. Los tres grandes temas que engloba hacen referencia a: Procedimientos Prácticos, Viabilidad Política, y Eficiencia de los Costes. En general, hacen referencia a que las evaluaciones deben ser realistas, prudentes y diplomáticas.

Los *estándares de adecuación* –construidos para el ámbito americano, pero susceptibles de ser extrapolados con las modificaciones pertinentes– reflejan problemas éticos, derechos constitucionales y preocupaciones sobre temas tales como los derechos de las personas, la libertad de información, contratos, y conflicto de intereses. Estos criterios reflejan el hecho de que la evaluación afecta a muchas personas de muchas maneras. De ahí que su objetivo sea asegurar la protección de los derechos de las personas afectadas por una evaluación. Los temas incluidos son: Obligación Formal, Conflicto de intereses, Declaración Plena y Franca, Derecho del Público a saber, Derechos de las Personas, Interacciones Humanas, Informe Equilibrado, y Responsabilidad Fiscal. En general, requiere que las evaluaciones sean realizadas legalmente, éticamente, y con la debida salvaguarda del bienestar de aquellos que están implicados por la evaluación, así como de aquellos quienes se ven afectados por la misma.

En cuanto a la *validez*, ésta se basa en aquellos criterios psicométricos que han sido ya ampliamente aceptados para juzgar el mérito técnico de información especialmente la validez, fiabilidad y objetividad. Dichos criterios incluyen aquellos que determinan si una evaluación ha producido información válida o no. Esto requiere que la información obtenida sea técnicamente adecuada y que las conclusiones se asocien lógicamente a los datos. Los temas desarrollados son: Identificación del Objeto, Análisis de Contenido, Tipos o Vías de información Defendible, Descripción de propósitos y de procedimientos, Control de datos sistemático, Medidas válidas, Medidas fiables, Análisis de cuantitativo de los datos y Análisis cualitativo de los datos, entre otras.

Los estándares de evaluación de programas reflejan determinadas definiciones de conceptos clave de este proceso. Es decir, la evaluación significa la investigación sistemática del valor o mérito de un objeto. El objeto de una evaluación es aquello que se están examinando (o estudiando) en una evaluación: un programa, un proyecto, materiales instruccionales, cualificación de los profesionales y desempeño profesional; o necesidades y desarrollo de los estudiantes. Los estándares son principios ampliamente aceptados para determinar el valor o la calidad de una evaluación.

Una especial dificultad a la hora de aplicar estos criterios reside en cómo resolver los conflictos que se producen a la hora de contemplar los estándares de un modo individual. Inevitablemente, los esfuerzos por satisfacer determinados estándares irán en detrimento de otros, y pueden requerirse decisiones conflictivas. Por ejemplo, los esfuerzos por proporcionar una información fiable y válida y para desarrollar conclusiones firmes impiden a menudo la producción de informes a tiempo.

Se pueden ofrecer algunos consejos para intentar hacer frente a estos problemas. Así, el orden de los estándares ha de ser: Utilidad, Factibilidad, propiedad y adecuación. El razonamiento se puede describir como sigue: si los resultados, en caso de obtenerse, no van a ser útiles, no tiene sentido ir más allá en el análisis.

Desde 1975, los evaluadores y educadores han realizado un concentrado esfuerzo para definir los estándares de una “buena práctica, inicialmente con respecto a la evaluación de programas, y más recientemente en el área de evaluación del personal, y pronto para ampliarse al área de la evaluación de estudiantes. Los estándares se han definido a través de los esfuerzos del Joint Committee. Sus estándares son importantes pero no suficientes para hacer de la evaluación educativa algo útil, factible, adecuado y ético. Para conseguirlo es necesario que los educadores, evaluadores, distritos escolares, y otras instituciones educativas se tomen estos estándares con la suficiente seriedad y los difundan eficazmente y los apliquen. Mas aún, existe la necesidad de investigar, desarrollar y difundir estos estándares con objeto de mejorar, tanto los propios criterios como todo el proceso de evaluación de programas.

LA EVALUACIÓN Y LA INVESTIGACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES

La evaluación de programas se presenta en la actualidad desde una amplia variedad de prácticas profesionales y de teorías que las soportan. También lo es, que es una práctica cada vez más generalizada el incluir algún tipo de evaluación dentro del diseño y ejecución de los programas; aunque en muchas ocasiones esta evaluación es interna y diseñada por la propia organización o entidad promotora, y no sujeta a procedimientos consensuados o estandarizados. Concretamente, en España y en el empleo con apoyo, son esclarecedores los datos disponibles que reflejan la práctica evaluadora (Jordán de Urríes, Verdugo y Vicent, 2005), ya que el 73,7% de las organizaciones desarrollan algún tipo de evaluación aunque lo hacen a nivel interno en el 51,9% de los casos, por agentes externos independientes en el 7% y con ambas modalidades el 15,8%. El dato se complementa al ver que de las entidades que evalúan utilizan en el 71% de los casos métodos propios y solo en el 29% procedimientos estandarizados.

La búsqueda de la calidad y la excelencia es uno de los objetivos de la evaluación en los que ponen énfasis las organizaciones, pero esta no está nunca separada del objetivo de alcanzar los mayores niveles de integración en la comunidad, calidad de vida, y autodeterminación de los usuarios de los servicios. En cualquier caso, la evaluación de programas está íntimamente ligada e implica la utilización de procedimientos de investigación para recabar de forma sistematizada información sobre las actividades, características y resultados de los programas sociales, e implica el utilizar estos datos para tomar decisiones y mejorar los programas.

Finalmente, haciéndonos eco de recomendaciones realizadas desde el INICO respecto a la investigación sobre la discapacidad, propuestas a modo de **decálogo** (Verdugo, 2006), podemos aplicar idénticos preceptos al campo de la evaluación de programas sociales ya que esta:

1. Ha de ser una prioridad de la administración pública y de las organizaciones no gubernamentales.
2. Necesita una aportación continua de recursos para permitir crecer y consolidar los grupos de investigación existentes, así como para formar otros nuevos.
3. Solamente puede ser planificada y dirigida con garantía por quienes tienen preparación y experiencia suficiente.
4. Es el mejor fundamento y apoyo para tomar decisiones eficaces en el proceso habilitador y rehabilitador durante toda la vida.
5. Sirve para planificar políticas sociales, de salud y educativas, implantar y mejorar procesos innovadores y para evaluar y mejorar las prácticas profesionales.
6. Permite tener un conocimiento crítico de la aplicación de la normativa, los programas y los recursos.
7. Es indispensable para incorporar una cultura de calidad.
8. Aporta conocimiento esencial para avanzar en la comprensión de las necesidades de las personas con discapacidad.
9. Ha de tener en cuenta la participación de las personas con discapacidad, quienes a su vez deben implicarse y colaborar activamente en los procesos investigadores.
10. Ha de orientarse hacia la igualdad de oportunidades y no discriminación, la promoción de la autodeterminación y vida independiente, y la mejora de la calidad de vida.

EL SISTEMA DE EVALUACIÓN MULTICOMPONENTE DE PROGRAMAS DE EMPLEO CON APOYO “SEMECA”

INTRODUCCIÓN

Los objetivos que persigue el empleo con apoyo no pueden centrarse tan sólo en lograr la inserción laboral de las personas con discapacidad en un entorno ordinario, sino que se debe desplegar todo un conjunto de actividades paralelas que beneficien y mejoren la calidad de vida de sus usuarios y de sus familias. Así pues la evaluación de programas de empleo con apoyo es esencial no solo para afianzar la consolidación de estos programas como una fórmula eficaz de inserción laboral, sino también para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familias.

Somos conscientes de la dificultad que existe para evaluar programas de empleo con apoyo de forma objetiva, esencialmente por la falta de instrumentos. Nuestra propuesta de evaluación de programas de empleo con apoyo, es un instrumento multicomponente que hemos denominado como SEMECA.

SEMECA: OBJETIVOS Y AGENTES IMPLICADOS

El Sistema de Evaluación Multicomponente de Programas de Empleo con Apoyo (SEMECA) ha sido diseñado para la consecución de cuatro objetivos esenciales:

- a) Analizar si se alcanzan los objetivos y metas prefijados en el programa de empleo con apoyo.
- b) Situar el nivel de ejecución del programa en una perspectiva nacional e internacional.
- c) Analizar los resultados desde las diferentes perspectivas de los agentes implicados.
- d) Servir para la toma de decisiones.

Comprende dos elementos: el sujeto (el programa evaluado) y el objeto (posibilitar la toma de decisiones para la mejora del programa) e implica por tanto:

1. Utilizar procedimientos de investigación para recabar de forma sistematizada información sobre las actividades, características y resultados del programa.
2. Utilizar los datos para tomar decisiones y/o mejorar el programa.

El SEMECA se configura como un proceso sistemático de recogida y análisis de datos que sean fiables y válidos y que sirvan como orientación para la toma de decisiones sobre un

programa, clarificando opciones, reduciendo la incertidumbre, y proporcionando feedback. Es un sistema de evaluación orientado a la toma de decisiones más que a las conclusiones.

El SEMECA contempla a todos los agentes implicados en el proceso de inserción laboral mediante empleo con apoyo:

- 1) La organización que desarrolla el programa de empleo con apoyo.
- 2) Las personas con discapacidad.
- 3) Los padres y madres de las personas con discapacidad.
- 4) Los empresarios que contratan a las personas con discapacidad.

CARACTERÍSTICAS DEL SEMECA

Para la elaboración del SEMECA, hemos apostado por la complementariedad de las técnicas cuantitativas y cualitativas. Así pues podríamos hablar de una complementariedad por deficiencia (Bericat, 1998), ya que aferrarnos a la utilización exclusiva de una u otra técnica genera deficiencias en el resultado final del proceso de evaluación. Por eso durante el desarrollo del SEMECA hemos optado por la complementariedad de ambas técnicas y las herramientas que lo componen son fruto de desarrollo e investigaciones previas desarrolladas desde el INICO o específicamente diseñados para completar el sistema. El conjunto de herramientas que componen SEMECA son las siguientes:

A) *Herramientas de evaluación de tipo cualitativo*

1. Instrumento de evaluación de estándares europeos de calidad para los servicios de empleo con apoyo: cumplimentado por un evaluador externo (miembro del equipo de evaluación) y un evaluador interno (responsable del programa), que necesita de un proceso que puede llevar entre 15 y 45 días para su desarrollo y cuyo objetivo fundamental dentro de SEMECA es analizar la situación del programa respecto a estándares europeos de aplicación de esta metodología.
2. Grupos de discusión: conducidos por un miembro del equipo de evaluación, que necesita de un proceso que puede llevar entre 15 y 45 días para su desarrollo y cuyo objetivo fundamental dentro de SEMECA es analizar la percepción que tienen del programa tanto los usuarios del mismo como sus familias.

B) *Herramientas de evaluación de tipo cuantitativo*

1. Escala de autodeterminación: cumplimentada por el trabajador, si es necesario con ayuda del profesional, que necesita unos 30 minutos para su aplicación y cuyo objetivo fundamental dentro de SEMECA es analizar factores que promueven o dificultan la autodeterminación de los participantes en el programa.
2. Cuestionario de satisfacción de los empresarios: cumplimentado por el empresario, que necesita unos 10 minutos para su aplicación y cuyo objetivo fundamental dentro de SEMECA es analizar la percepción respecto al programa de los empresarios implicados en el mismo.
3. Cuestionario de datos de empleo con apoyo: cumplimentado por el responsable del programa, que necesita unos 30 minutos para su aplicación y cuyo objetivo funda-

mental dentro de SEMECA es analizar la situación del programa respecto a la situación global del empleo con apoyo en España.

El desarrollo del SEMECA implica la realización de un informe individual para cada una de las herramientas y de un informe ejecutivo global de la aplicación del sistema. Tanto los informes parciales como el global incluyen una valoración de aspectos positivos, negativos, y pautas de mejora.

PRESENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DEL SEMECA

En los capítulos siguientes presentamos cada una de las herramientas integrantes de SEMECA por separado. En cada capítulo se analizan las características de cada herramienta y su procedimiento de aplicación. Inicialmente presentamos las herramientas de tipo cualitativo, y en un primer capítulo se presenta el *Instrumento de evaluación de estándares europeos de calidad para los servicios de empleo con apoyo*. En un segundo capítulo se presentan los *grupos de discusión*. Posteriormente, se incluyen las herramientas de tipo cuantitativo. Así un tercer capítulo se dedica a la *escala de autodeterminación*, un cuarto capítulo al *cuestionario para medir la satisfacción de los empresarios con los programas de empleo con apoyo* y finalmente un quinto dedicado al *cuestionario de datos sobre empleo con apoyo*.

El SEMECA pretende ser un instrumento completo que tiene en cuenta a todos los destinatarios de los programas de empleo con apoyo. Cada capítulo va acompañado del instrumento de evaluación.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES EUROPEOS DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE EMPLEO CON APOYO

LAS BUENAS PRÁCTICAS Y SUS INDICADORES COMO VÍA PARA DEFINIR ESTÁNDARES DE CALIDAD

La preocupación de las organizaciones y servicios por la gestión de la Calidad y de la Excelencia en sus servicios se está convirtiendo en una constante en el mundo de la discapacidad. Normativas y Estándares de Calidad como la ISO, de la International Organization for Standardization, en sus diferentes versiones, o la EFQM de la European Foundation for Quality Model, son cada vez más utilizadas. La primera se ha desarrollado como herramienta para la gestión de la calidad de las organizaciones, y la segunda plantea un modelo de Calidad Total o Excelencia, tratando de hacer tangibles sus principios para que las organizaciones puedan servirse de los mismos. La aplicación y utilización de estas herramientas para la gestión de la calidad, dentro del ámbito de los servicios sociales y más concretamente de la discapacidad, está siendo cada vez más frecuente.

La especificación de los estándares que determinan el grado de calidad de los servicios se genera en un proceso de constatación de "buenas prácticas" consensuadas y efectivas. La consecución de estándares de calidad mediante el desarrollo de buenas prácticas en el empleo con apoyo debe ser un objetivo fundamental para todos los programas o servicios que desarrollan esta modalidad de inserción laboral. Estas buenas prácticas que nos llevan a la determinación de los estándares se manifiestan a través de indicadores objetivos que los programas deben tratar de alcanzar. Diferentes autores han aportado reflexiones en este sentido, que nos proporcionan referencias extremadamente útiles para la práctica.

Las buenas prácticas incrementan los logros y estos tienen, según O'Brien (1990), unos indicadores que nos orientarán sobre el grado en que desarrollamos mayor excelencia en los servicios de empleo con apoyo. Estos indicadores son: incrementar los sueldos, aumentar los beneficios sociales, aumentar las habilidades que den opciones al individuo, incrementar las oportunidades de trabajo, desarrollar empleos que ofrezcan roles positivos, clarificar los intereses y las capacidades, aumentar las oportunidades de interacción, aumentar la variedad de negocios con presencia de empleo con apoyo, aumentar la implicación del empleador, aumentar la implicación de los compañeros de trabajo, aumentar el apoyo del mundo laboral al empleo con apoyo, aumentar las oportunidades para las personas con discapacidades más severas, aumentar el compromiso de la familia, aumentar la competencia personal, disminuir la inversión en servicios segregados, mejorar los apoyos (ayudar a tomar decisiones, negociar los conflictos, aplicar tecnologías), ver la comunidad como un todo, utilizar los contactos

personales, desarrollar grupos de trabajo, y finalmente apoyo a la persona para el desarrollo de carrera y no sólo para el empleo concreto.

En el Instituto Nacional sobre Investigación en Discapacidad y Rehabilitación de los Estados Unidos (NIDRR, 1993) analizan y proponen una serie de estrategias para obtener buenos resultados en empleo con apoyo. Por un lado las que denominan estrategias individualizadas en las que agrupan: planificación amplia (individualizada, realizada en la comunidad, y siempre con las familias), favorecer la elección por parte del consumidor, conseguir la implicación de la familia y personas cercanas (para proporcionar información sobre el cliente y sobre los valores familiares), desarrollo de apoyos individualizados, entrenamiento individualizado y asistencia técnica (en continuo desarrollo, con actualización continua, y de manera específica para necesidades específicas), y desarrollo de relaciones con el empleador (preparándose en marketing y desarrollo de empleo, e identificando y utilizando los apoyos naturales).

Un segundo grupo de estrategias son las desarrolladas con los empleadores. En este grupo incluyen: forjar alianzas entre el empleador y el empleo con apoyo (para conseguir intereses mutuos, a largo plazo y adaptándose a sus necesidades), desarrollo de empleo y marketing (utilizando los contactos personales, utilizando a empleadores que contactan con otros empleadores, e introduciendo el empleo con apoyo en las organizaciones empresariales), y finalmente utilizar recursos internos de la empresa.

Un tercer grupo es el de las estrategias organizacionales. En este grupo se incluyen: desarrollar un liderazgo con creatividad y capacidad de toma de riesgos, tener una misión y fundamentación clara, utilizar los valores del empleo con apoyo, y realizar evaluación continuada (cuantitativa por la agencia y cualitativa por el cliente).

Brooke, Wehman, Inge y Parent (1995) se posicionan en lo que denominan “enfoque dirigido por el cliente”. Desde este planteamiento entienden en primer lugar que las buenas prácticas vienen determinadas por: disponer de variedad de oportunidades, poner el control y elección del proveedor de servicios en manos del cliente, facilitar al cliente la elección de la carrera, promover la inclusión total, desarrollar apoyos a largo plazo, desarrollar apoyos en la comunidad y en el empleo, trabajar en la gestión de la calidad total, favorecer la aplicación de la tecnología de la rehabilitación, y realizar la planificación centrada en la persona (y dirigida por ella).

Hanley-Maxwell y Withney-Thomas (1995) plantean la necesidad de establecer la gestión de la “calidad total” en el empleo con apoyo. Para ello consideran necesario que los programas: dispongan de una declaración de objetivos que evolucione, desarrollen equipos con presencia de todos los niveles de la organización, generen un compromiso organizacional de invertir en el desarrollo de equipos, favorezcan la obtención de datos, sepan identificar quién es el consumidor, establezcan roles dinámicos, se apoyen en los equipos y no en los individuos, y finalmente tengan una visión clara de la misión por parte de todos los miembros de la organización.

Otra aportación que recogemos en este sentido es la realizada por Hughes y Kingsford (1997), que plantean como indicadores de buenas prácticas los siguientes: reconocer a las personas con discapacidad su estatus de adulto (autonomía, suficiencia económica, rol activo en la familia, participación en la comunidad), realizar apoyo al cliente y a la empresa, desarrollar apoyos naturales, realizar análisis del trabajo y de tareas, realizar una revisión regular de los apoyos, tomar un enfoque individualizado de los clientes, tener siempre integridad y honestidad, desarrollar roles claros y responsabilidades definidas, plantearnos altas

expectativas, desarrollar marketing positivo del cliente, realizar un buen emparejamiento persona puesto, y finalmente colaborar con la familia y personas más cercanas.

Una última aportación de indicadores de logro de buenas prácticas en empleo con apoyo que nos lleven a la consecución de estándares de calidad en el ámbito nacional (Jordán de Urríes, 2003; Jordán de Urríes y Verdugo, 2003) nos presenta en el Cuadro 1, una propuesta de indicadores agrupados según el grupo en el que nos centremos.

Buenas prácticas	Indicadores de logro
<i>Con el trabajador y la familia</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Clarificación de intereses y capacidades • Planificación amplia • Elección por el consumidor • Implicación de la familia • Apoyos individualizados • Entrenamiento individualizado • Desarrollo de carrera 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de los sueldos (cuantía) • Aumento de las habilidades del trabajador (número y variedad) • Incremento de oportunidades de trabajo (número de ofertas al trabajador) • Aumento de las oportunidades de interacción (número de interacciones) • Aumento del compromiso de la familia (número de acciones participadas) • Aumento de la competencia personal (independencia progresiva)
<i>Con los empleadores</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones con los empleadores para conseguir objetivos comunes • Desarrollo de empleo y marketing de venta de los servicios • Utilizar recursos presentes en la empresa • Desarrollo de más empleos con roles positivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la variedad de negocios de la comunidad con presencia de empleo con apoyo (número) • Aumento de la implicación del empleador (número de contactos, iniciativas conjuntas, resultados) • Aumento de la implicación de los compañeros (tiempo, número de tareas) • Aumento del apoyo del mundo laboral teniéndoles en cuenta (mejoras de diseño de puestos, de selecciones)
<i>Con la organización</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de objetivos que evoluciona • Desarrollo de equipos • Obtención de datos para evaluar y mejorar • Roles profesionales dinámicos • Priorizar los servicios en la comunidad • Tener claro quién es el consumidor 	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión en servicios en la comunidad (presencia de mayor número de servicios integrados en la comunidad dentro de la organización) • Aumento del desarrollo de grupos de trabajo (numero de grupos y de trabajadores implicados dentro de la organización)
<i>Generales</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Financiación de servicios en la comunidad • Políticas activas de empleo • Implicación de agentes de la comunidad • Escuela como primer recurso de acceso al empleo • Comunidad como un todo, visión ecológica 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de las oportunidades a las discapacidades mas severas (número de trabajadores a los que se proporciona servicio) • Mejora de los apoyos (número, calidad, variedad, utilización de apoyos naturales)

Cuadro 1. Buenas prácticas e indicadores de logro
Extraída de Jordán de Urríes, 2003; Jordán de Urríes y Verdugo, 2003

LOS ESTÁNDARES CONSENSUADOS POR LA EUSE

El marco de estándares de calidad de empleo con apoyo y el modelo y principios éticos utilizados consensuados por la EUSE (Evans et al. 2005) son fruto del trabajo de una comisión internacional de expertos, miembros del Comité Ejecutivo de la European Unión of Supported Employment. Esta comisión desarrollo sus trabajos en el marco de un proyecto financiado por la Unión Europea. La siguiente lista incluye una relación de los miembros de las Asociaciones Nacionales que han participado en el proyecto Europeo a través del Comité Ejecutivo de la Unión Europea de Empleo con Apoyo (EUSE).

- **Mike Evans (Escocia)**
- **Isabel Lopes (Portugal)**

- Catherine Katsouda (Grecia)
- Annerieke Diepeveen (Grecia)
- Michael Fleming (Irlanda)
- Margaret Haddock (Irlanda del Norte)
- Teresa Hazzard (Irlanda del Norte)
- Simone Schuller (Alemania)
- Milena Johnova (República Checa)
- Pavla Boxava (República Checa)
- Borja Jordán de Urrís (España)
- Salvador Martínez (España)
- Bengt Eklund (Suecia)
- Leena Sariola (Finlandia)
- Harri Haltunen (Finlandia)

El grupo de trabajo recogió las experiencias de los expertos de la EUSE extrayendo una serie de elementos comunes en toda Europa. Básicamente, se llegó a un consenso en que el puesto de trabajo es el lugar más adecuado para aprender un oficio, en que el empleo con apoyo sirve para romper barreras sociales y en que este empleo con apoyo consiste en alcanzar y mantener puestos de trabajo ordinarios en lugares de trabajo integrados. Además, la EUSE identifica claramente varios aspectos comunes en el desarrollo de iniciativas de empleo con apoyo en toda Europa. En todo servicio de empleo con apoyo aparecen los elementos que a continuación se indican:

- **Compromiso con el cliente:** Relación de la agencia con los clientes con el fin de asegurar un acuerdo entre ambos.
- **Perfil profesional:** Prestación de ayuda en la identificación de las capacidades y preferencias laborales de los individuos.
- **Desarrollo del puesto:** Localización de un puesto de trabajo satisfactorio para el individuo a través de un sondeo de empresas.
- **Análisis del puesto:** Obtención de información adicional sobre el lugar de trabajo, características del puesto y apoyos disponibles.
- **Apoyo en el empleo:** Determinación y dotación de ayudas creativas, información y apoyos, tanto al empleado como a la empresa, suficientes para garantizar el éxito laboral y el desarrollo de la independencia con la ayuda de los apoyos naturales.
- **Apoyo profesional:** Prestación de ayuda, tanto al empleado como a la empresa, para que ambos tengan en cuenta la progresión laboral del empleado a través de valoraciones y planes de desarrollo estructurados.

Con el concurso de todos estos elementos, los servicios de empleo con apoyo tratan de garantizar un empleo que se ajuste a las necesidades del individuo, así como a sus aptitudes y capacidades, en unas condiciones laborales que sean tanto igualitarias como seguras, e intentando que el trabajo sirva como medio para propiciar la inclusión social. Es desde esta perspectiva común desde donde se orienta el empleo con apoyo para conseguir resultados, los cuales van más allá del simple acceso al empleo. El objetivo no es pues solamente el acceso a un puesto de trabajo, según el parecer consensuado de los expertos miembros de la EUSE, el empleo con apoyo se encamina a conseguir logros concretos según señalamos en el cuadro 2.

Garantiza al individuo un empleo remunerado
<ul style="list-style-type: none"> • En el mercado libre de trabajo. • En un entorno laboral integrado. • Con un contrato de trabajo adecuado y acordado entre el individuo y la empresa. • Con un salario idéntico al recibido por otras personas que realizan el mismo trabajo. • Con una seguridad en el empleo idéntica a la de otros trabajadores.
Garantiza al individuo una buena opción de empleo
<ul style="list-style-type: none"> • El individuo tiene un trabajo que se adecua a sus aspiraciones y capacidades. • El puesto de trabajo es genuino, con tareas que están claramente definidas y donde el rendimiento está sujeto a las mismas revisiones y evaluaciones que las realizadas a otros trabajadores. • El medio laboral se adecua a las necesidades del individuo para obtener una satisfacción, un desarrollo personal y social y una seguridad en el trabajo. Además, el medio laboral cumple con los requisitos legales de salud y seguridad laboral. • El trabajo proporciona oportunidades de ascenso en la carrera profesional.
Se considerada al trabajador como un compañero de equipo valioso
<ul style="list-style-type: none"> • Tanto trabajadores como empresa consideran al individuo como un compañero de equipo valioso y el individuo es involucrado en todas las actividades sociales. • La empresa está satisfecha con el emparejamiento realizado trabajador-puesto e invierte tiempo y recursos para que otros empleados ayuden al individuo a desarrollar capacidades dentro de sus funciones. • El individuo experimenta y construye relaciones positivas con sus compañeros de trabajo. • Se desarrollan apoyos naturales dentro del lugar de trabajo, capacitando al individuo para ser independiente de los servicios de Empleo con Apoyo y el individuo controla sus decisiones sobre sus propias necesidades de apoyo.

Cuadro 2: Resultados del empleo con Apoyo.
Obtenido de EUSE, 2005.

El objetivo de la EUSE al desarrollar los estándares (Evans et al. 2005) ha sido proporcionar a los Servicios un marco orientativo de estándares mínimos de excelencia, o de buenas prácticas, que a su vez sea transferible a toda la Unión Europea. Dicho marco tiene como fin el proporcionar un 'benchmark' (o patrón) que permita a los Servicios el desarrollo y mejora de la calidad de sus servicios.

Los estándares no sólo incorporan buenas prácticas llevadas a cabo por miembros de EUSE, sino que también ofrecen a los Servicios un marco para la auto-evaluación y la evaluación externa y especificación de objetivos de cara a una mejora continua de sus servicios. En este marco se ha definido el empleo con apoyo, así como las características del modelo, al mismo tiempo que se establecen los estándares de excelencia a los que deberían aspirar todos los Servicios en Europa.

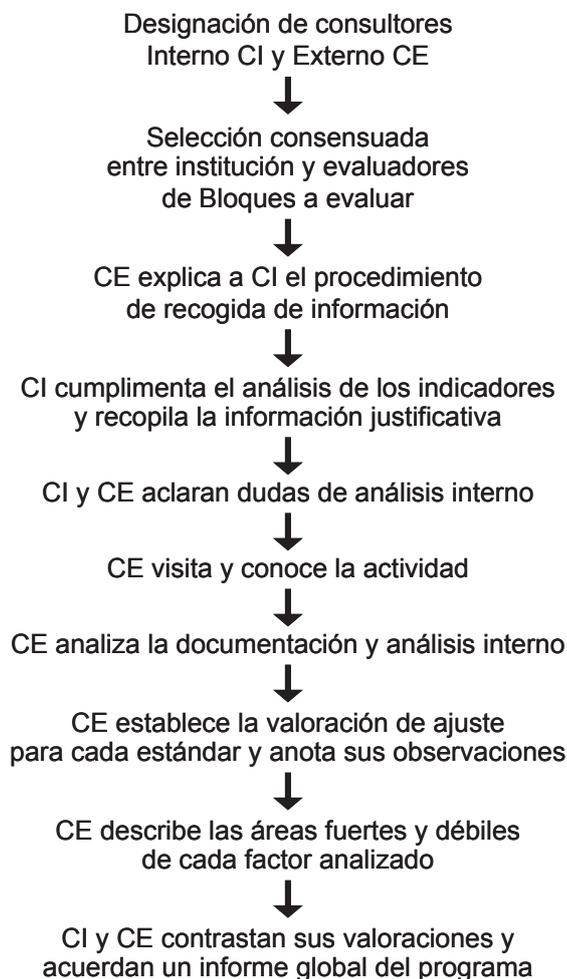
EL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES

Haciéndose eco e las recomendaciones de la EUSE y utilizando sus estándares, el Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO) de la Universidad de Salamanca ha diseñado un **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES EUROPEOS DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE EMPLEO CON APOYO** (Jordán de Urrés, 2005). Fruto de la colaboración con Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, se realizaron aportaciones para la mejora del instrumento, especialmente del sistema de valoración. En el proceso de adaptación del instrumento se contó con la colaboración de Salvador Martínez (ASPANDEM - AESE) y Amelia Martínez (Projecte Trébol - AESE).

El instrumento de evaluación diseñado conlleva una metodología muy similar a la propuesta por Samuel Fernandez y su equipo en la edición de los Estándares de Integración Laboral (Fernández et al., 1999) y es absolutamente fiel a la estructura de estándares e indicadores propuestos por la EUSE.

Respecto al proceso de evaluación hay que resaltar dos figuras fundamentales, el Consultor Interno y el Consultor Externo. El primero es alguien designado entre los miembros del

programa para evaluar el mismo con los estándares y recopilar la información que justifique la evaluación. El segundo, miembro del Equipo Evaluador, evaluará el programa con la información proporcionada por el Consultor Interno. Posteriormente se realiza el ajuste entre ambas evaluaciones. Los pasos de desarrollo de la evaluación se detallan a continuación:



a) **Momento 0: designación de consultores**

Los responsables del centro o programa designan un miembro del mismo que actuará como consultor interno. El equipo evaluador designa un consultor externo que actúe como interlocutor ante el programa y desarrolle la evaluación asesorando al consultor interno.

b) **Momento 1: selección de bloques de análisis**

El consultor interno, asesorado por el externo, selecciona los bloques a analizar en función del propio programa. Se recomienda realizar una evaluación completa de los tres bloques.

La estructura del instrumento, dividida en tres bloques, es la siguiente (entre paréntesis el número de indicadores de cada estándar)

Bloque 1 LA ORGANIZACIÓN

1.1 Compromiso de servicio de calidad (13)

1.2 Implicación de los beneficiarios (3)

- 1.3 Promover derechos de los desfavorecidos (5)
- 1.4 Trabajadores competentes en todos los niveles (8)

Bloque 2 EL PROCESO

Primera fase: Toma de contacto

- 2.1 La persona recibe toda la información necesaria (7)

Segunda fase: Perfil profesional

- 2.2 Uso de enfoque centrado en la persona (6)
- 2.3 Ayuda a los individuos a tomar decisiones realistas (6)
- 2.4 Se elabora un plan personal flexible (9)

Tercera fase: Búsqueda de empleo

- 2.5 Formación y apoyos para encontrar empleo (4)
- 2.6 Ayuda para encontrar el mejor trabajo posible (6)

Cuarta fase: Implicación de la empresa

- 2.7 Apoyo a la empresa para encontrar persona adecuada (12)

Quinta fase: Apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo

- 2.8 Apoyos adecuados y efectivos (8)

Bloque 3 RESULTADOS

- 3.1 Se encuentra y mantiene un trabajo en empleo ordinario (4)
- 3.2 El empleado es valorado y aceptado (3)
- 3.3 Dispone de oportunidades de desarrollo profesional (3)

c) Momento 2: Procedimiento de valoración interna

El consultor interno responderá a la pregunta genérica realizada para cada indicador de ¿CUMPLE EL PROGRAMA CON LAS MEDIDAS Y ACCIONES DEL INDICADOR?

SI	NO	NA

El consultor interno aportará el material de consulta necesario que acredite la respuesta señalada. Para ello puede tomar como referencia las fuentes evidenciales, que son sugerencias de materiales acreditativos de cada indicador, u otras que considere oportunas.

SI significará que el consultor interno considera que ese indicador lo desarrollan y lo puede acreditar. NO significará que el consultor interno, no es capaz de acreditar el estándar aunque cree desarrollarlo. NA significará que no acreditan el indicador por no considerarlo adecuado. Los indicadores consignados como NA podrán adjuntar la justificación oportuna del consultor interno en las observaciones.

d) Momento 3: reunión informativa

Ambos consultores se reúnen con el responsable del programa y comentan las respuestas para aclarar posibles dudas. Se visita el centro y los núcleos de actividad del programa.

El consultor externo rellena con la ayuda del consultor interno la FICHA DE EVALUACIÓN.

e) **Momento 4: valoración externa**

El consultor externo, de manera independiente, contrasta la documentación y las evidencias observadas con cada uno de los estándares seleccionados estableciendo el nivel de ajuste a cada estándar. El nivel de ajuste se establece de manera porcentual en función del número de indicadores del estándar y de su consecución.

Los indicadores que finalmente queden consignados como NA, se computan como no conseguidos. La diferencia entre NO y NA estriba en que un NO implica la aceptación del indicador como adecuado, pero la imposibilidad de demostrar su ejecución, mientras que NA implica el desacuerdo con ese indicador. Los indicadores consignados como NA podrán adjuntar la justificación oportuna del consultor interno en las observaciones

Esto se anota en el PERFIL DE AJUSTE. El consultor externo también puede anotar observaciones sobre los indicadores más relevantes de cada estándar. Estas anotaciones se incorporan posteriormente al Informe Global de Evaluación

Podemos ver como se consignaría el estándar 1.1 si se hubiesen acreditado 10 de los 13 indicadores, alcanzando un grado de cumplimiento del 77%.

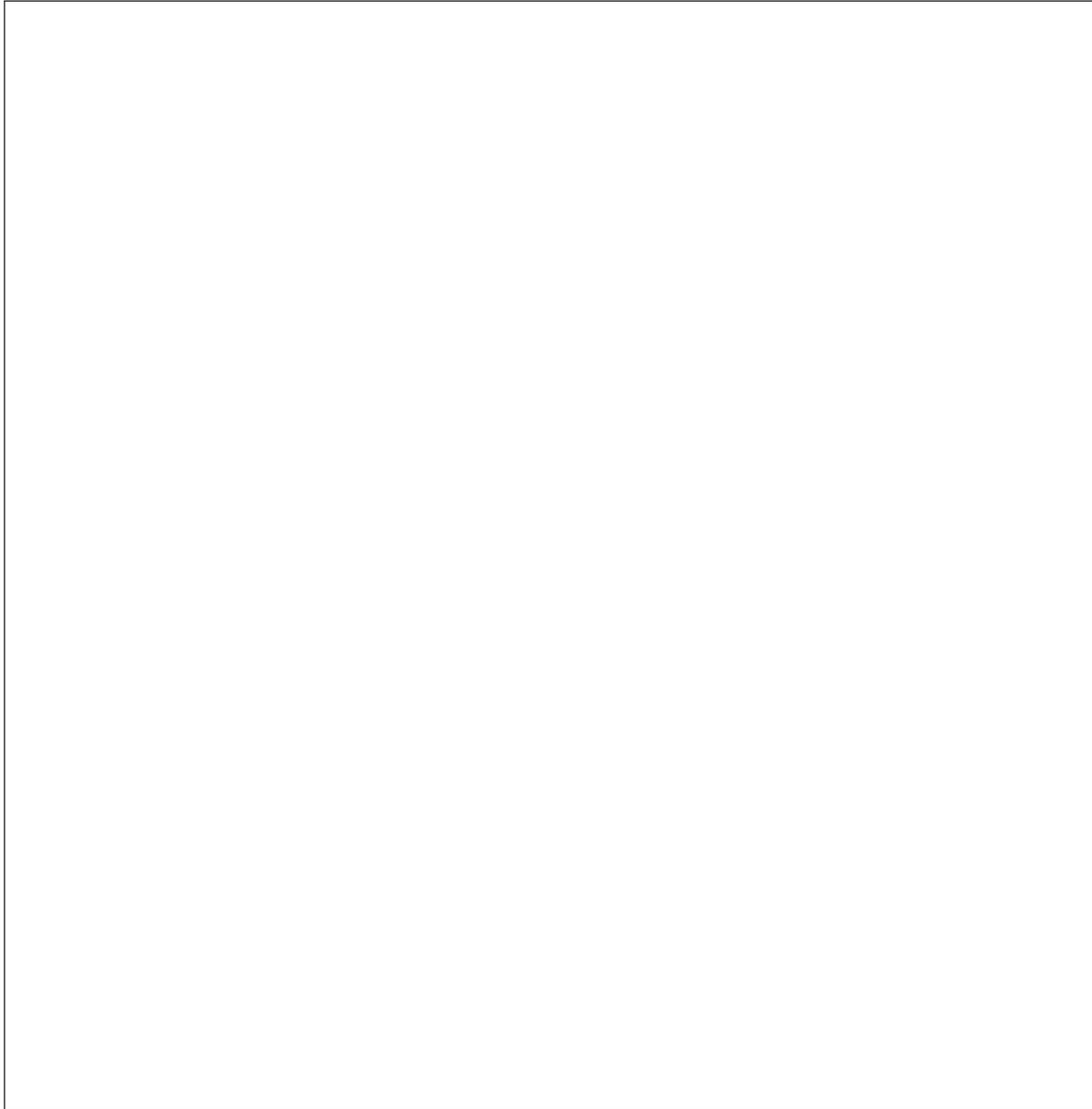
Bloque 1 LA ORGANIZACIÓN													
0%				Valoración de ajuste en %						100%			
1.1 Compromiso de servicio de calidad													
8	15	23	31	39	46	54	61	68	77	85	92	100	

f) **Momento 5: contraste de información de resultados y acuerdos**

Los dos consultores intercambian información y llegan a un acuerdo sobre los resultados redactando un INFORME GLOBAL DE EVALUACIÓN a presentar en el centro y en los organismos o instituciones promotores de la evaluación, realizando en el mismo las recomendaciones que parezcan necesarias.

1. LA ORGANIZACIÓN

DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 1

**ESTANDAR 1.1**

La Dirección y Administración de la Organización se comprometen a prestar a un servicio de alta calidad.

INDICADOR 1.1.1

SI	NO	NA

Elabora una Misión basada en los principios del empleo integrado, la inclusión social y la exclusión 'cero'.

Fuentes evidenciales

- *Declaración de Misión de la Organización fundamentalmente tendrán que presentarse los documentos que contemplen la misión.*
- *Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Encuestas y/o entrevistas a grupos de interés implicados en el programa (técnicos, usuarios, etc.).*

INDICADOR 1.1.2

SI	NO	NA

La organización promotora del servicio de empleo con apoyo cuenta con políticas y procedimientos para garantizar la igualdad de oportunidades, un entorno saludable y seguro y la protección de los derechos de todas las personas.

Fuentes evidenciales

- *Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Evaluación de riesgos laborales.*
- *Análisis de puestos.*
- *Sistema de previsión de recursos necesarios para la ejecución de funciones.*

INDICADOR 1.1.3

SI	NO	NA

Implementa un plan estratégico con objetivos a corto, medio y largo plazo para el desarrollo de los servicios.

Fuentes evidenciales

- *Plan Estratégico o documentación equivalente: plan de futuro o similar relación de documentos que contemplen el plan.*

INDICADOR 1.1.4

SI	NO	NA

Utiliza un sistema de evaluación continua y mejora en el rendimiento en todos sus servicios y específicamente en el de empleo con apoyo.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación / Informes de Auditoría/Evaluación, Auto-Evaluaciones.*
- *Análisis de resultados y medidas correctoras.*
- *Informes de evaluación de rendimiento del personal.*
- *Sistemas de recogida y análisis de datos sobre el programa cuantitativos y cualitativos.*
- *Encuestas y/o entrevistas (técnicos, usuarios, etc.).*

INDICADOR 1.1.5

SI	NO	NA

Recoge y analiza datos sobre efectos en los usuarios del servicio, satisfacción del personal, grado de satisfacción de los beneficiarios y otros grupos de interés, eficiencia en costes, y otras variables relacionadas con el proceso y sus resultados.

Fuentes evidenciales

- *Informes de Gestión anuales con medios utilizados y resultados obtenidos.*
- *Sistemas de recogida y análisis de datos sobre el programa cuantitativos y cualitativos.*
- *Encuestas y/o entrevistas a grupos de interés implicados en el programa (técnicos, usuarios, etc.).*

INDICADOR 1.1.6

SI	NO	NA

La organización y en concreto el programa de empleo con apoyo, favorece y facilita una cultura del aprendizaje en la que se favorece la creatividad, la innovación, y la toma de decisiones con riesgo, y donde tanto el personal como los individuos se sienten importantes.

Fuentes evidenciales

- *Plan de Formación Anual.*
- *Actas de reuniones del personal o de usuarios.*
- *Funciones del personal.*
- *Funciones delegables – o que se han ido delegando.*
- *Plan de formación.*
- *Enriquecimiento de puestos de trabajo (historia del programa – evolución).*

INDICADOR 1.1.7

SI	NO	NA

Tiene un sistema para la creación, asignación, control y evaluación de los recursos financieros que garantizan la seguridad de la empresa a largo plazo y satisfacen las necesidades de todos.

Fuentes evidenciales

- *Informes Financieros: presupuesto y plan de seguimiento presupuestario*
- *Plan de Empresa / Auditoría/Evaluación interna o externa*
- *Plan de desarrollo a medio/largo plazo*
- *Determinación fuentes de financiación*
- *Previsión de la evolución de las fuentes y alternativas a las mismas*
- *Previsión de política de reducción de costes.*

INDICADOR 1.1.8

SI	NO	NA

Informa a todos los usuarios de las opciones disponibles.

Fuentes evidenciales

- *Proceso de acogida determinado y opciones para el Plan Personal.*
- *Documentos que reciben los usuarios (publicidad, dossier, dípticos, etc.).*
- *Encuestas de valoración de los beneficiarios*
- *Registros de salida de documentos.*

INDICADOR 1.1.9

SI	NO	NA

Tiene un sistema para garantizar la confidencialidad y la protección de datos.

Fuentes evidenciales

- *Servicio de Auditoría interna o externa.*
- *Cumplimiento requisitos legales de protección de datos.*
- *Modelo de autorización para la entrega de informes.*
- *Ficha de recogida y entrega de documentos.*
- *Protección de los soportes (informático, papel, etc.) y sistema de almacenamiento de documentos confidenciales.*

INDICADOR 1.1.10

SI	NO	NA

Garantiza la igualdad de oportunidades, la igualdad en la participación y la práctica no-discriminatoria en todos los aspectos de sus servicios y en concreto del empleo con apoyo.

Fuentes evidenciales

- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Proceso de acogida explícito y registro de demandas.*
- *Manual de calidad.*
- *Descripción de procesos y/o procedimientos que se contemplen en el manual de calidad.*
- *Sistema de acceso a los servicios.*
- *Encuesta a los usuarios.*
- *Contratos, solicitudes, demandas, etc.*

INDICADOR 1.1.11

SI	NO	NA

Mantiene un Acuerdo de Servicio con los usuarios.

Fuentes evidenciales

- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa*
- *Documentos de participación (contratos de incorporación a los servicios y/o programas)*
- *Encuestas a los beneficiarios (familias, empresas, usuarios, ...)*

INDICADOR 1.1.12

SI	NO	NA

Mantiene Planes de Empleo con conocimiento amplio del mercado laboral.

Fuentes evidenciales

- *Análisis de mercado amplio.*
- *Planificación de prospectivas de empleo en función de oportunidades.*

INDICADOR 1.1.13

SI	NO	NA

Registra las tendencias en el mercado de trabajo local se actúa de acuerdo con ellas.

Fuentes evidenciales

- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa*
- *Análisis de mercado*
- *Estudios que se puedan presentar (propios o ajenos)*

- *Documentos informativos que se dispongan*
- *Otras fuentes de información recogidas a través de actas de reuniones*
- *Otros contactos, reuniones, etc. (asociaciones empresarios, etc.).*
- *Subscripciones a revistas especializadas, u otras.*

VALORACIÓN

0%				Valoración de ajuste en %						100%			
8	15	23	31	39	46	54	61	68	77	85	92	100	

OBSERVACIONES ESTANDAR 1.1

ESTANDAR 1.2

La organización reconoce, fomenta y valora la implicación de todas las partes implicadas en el programa (usuarios, profesionales, empleadores) en la planificación y toma de decisiones a todos sus niveles.

INDICADOR 1.2.1

SI	NO	NA

Existe una política y un plan exhaustivo para involucrar a los implicados que es representativo tanto de todas las partes implicadas en el proceso de empleo con apoyo así como de todos los grados de desventaja.

Fuentes evidenciales

- *Política y Planes de para los usuarios.*
- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Mecanismos de comunicación establecidos tales como: buzón de sugerencias, encuestas de valoración, registros de demanda.*
- *Registros de entrevistas con los implicados.*
- *Actas de reuniones.*

INDICADOR 1.2.2

SI	NO	NA

Se crean grupos de usuarios, a los que se les anima a participar en la planificación y toma de decisiones a todos los niveles de la organización.

Fuentes evidenciales

- *Actas del grupo de usuarios.*
- *Círculos de calidad (equipos transversales de solución de problemas).*
- *Equipos de mejora.*
- *Actas de estas reuniones.*

INDICADOR 1.2.3

SI	NO	NA

Periódicamente, se recogen reacciones (feedback) de los usuarios sobre sus experiencias acerca del servicio, en las que se incluyen reclamaciones y sugerencias.

Fuentes evidenciales

- *Evaluaciones de los Usuarios.*
- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Libro de reclamaciones.*
- *Buzón de sugerencias.*
- *Demandas o peticiones.*
- *Encuestas de valoración de registros.*

VALORACIÓN

0%	Valoración de ajuste en %	100%
33	66	100

OBSERVACIONES ESTANDAR 1.2

ESTANDAR 1.3

La organización se compromete a proteger y promover los derechos de todos los individuos desfavorecidos.

INDICADOR 1.3.1

SI	NO	NA

La organización cuenta con una Carta de Derechos que es accesible a todos.

Fuentes evidenciales

- *Servicio de Auditoría interna o externa.*
- *Documento que recoge la carta de derechos.*
- *Documentos que recoja los principios éticos de la asociación: Misión, Visión y Valores de la Organización.*
- *Plan de Gestión de la Calidad y de Calidad Total o Excelencia.*

INDICADOR 1.3.2

SI	NO	NA

La organización respeta esta Carta en todos sus aspectos.

Fuentes evidenciales

- *Evaluaciones de los Usuarios.*
- *Manual de calidad (los procesos y procedimientos se adecuan a la carta).*

INDICADOR 1.3.3

SI	NO	NA

Durante la prestación de un servicio, toda información personal y confidencial es protegida.

Fuentes evidenciales

- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Política y procedimientos conforme a la ley de protección de datos.*
- *Descripción de procedimientos explícita.*
- *Mecanismos utilizados.*

INDICADOR 1.3.4

SI	NO	NA

Se respeta el derecho del individuo a expresar sus creencias y opiniones y a tomar decisiones a todos los niveles.

Fuentes evidenciales

- *Evaluaciones de los usuarios.*
- *Descripciones de los procesos de toma de decisiones.*
- *Registro de entrevistas de trabajo y/o intervención.*
- *Plan Personal firmado por el usuario.*

INDICADOR 1.3.5

SI	NO	NA

A los individuos se les dota de apoyos para la conquista de sus derechos laborales.

Fuentes evidenciales

- *Informes de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Apoyos necesarios conforme a Plan Personal de Apoyo.*
- *Encuestas de valoración del servicio y los profesionales.*
- *Registros de apoyos.*

VALORACIÓN

0%	Valoración de ajuste en %				100%
20	40	60	80	100	

OBSERVACIONES ESTANDAR 1.3

ESTANDAR 1.4

Un servicio de calidad es ofrecido por una variedad de trabajadores competentes y profesionales en todos los niveles de la organización.

INDICADOR 1.4.1

SI	NO	NA

La organización tiene una política de reclutamiento y retención que favorece la selección y el mantenimiento de un personal de alta calidad.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de necesidades y de resultados del Personal y de los Usuarios.*
- *Servicio de Auditoría/Evaluación interno o externo.*
- *Descripción de perfiles profesionales de la plantilla.*
- *Sistemas de reclutamiento habituales.*
- *Programas de incentivos, formación, etc. - Estabilidad profesional.*

INDICADOR 1.4.2

SI	NO	NA

La organización ofrece una variedad de puestos de trabajo que ponen de manifiesto un compromiso firme con los principios del empleo con apoyo, como el principio del empleo integrado y el de apoyos en la comunidad.

Fuentes evidenciales

- *Organigrama de la Empresa.*
- *Descripción de Puestos de Trabajo.*
- *Encuestas al personal técnico.*
- *Evaluación del cumplimiento de objetivos.*

INDICADOR 1.4.3

SI	NO	NA

Cada uno de los puestos de trabajo dentro de la organización tiene claramente definidas sus competencias y responsabilidades.

Fuentes evidenciales

- *Descripción de Puestos de Trabajo / Especificación del Puesto.*
- *Mecanismos de auto evaluación del propio puesto.*
- *Evaluación del personal.*
- *Actas de reuniones por áreas o departamentos.*

INDICADOR 1.4.4

SI	NO	NA

La organización mantiene una ratio. personal/usuarios que es adecuada y segura.

Fuentes evidenciales

- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Balance Usuarios / Personal técnico / Servicios prestados / Resultados.*

INDICADOR 1.4.5

SI	NO	NA

La organización ofrece buenas condiciones de empleo a todos sus empleados.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación del Personal*
- *Contratos*
- *Sistema de remuneración e incentivos.*

INDICADOR 1.4.6

SI	NO	NA

La organización garantiza revisiones periódicas del rendimiento a todos los miembros del personal, así como la dotación de apoyos necesarios para cumplir con sus obligaciones y conseguir los resultados deseados.

Fuentes evidenciales

- *Registros de Revisiones y Supervisiones del Rendimiento.*
- *Descripción de medios y recursos disponibles.*
- *Sistema de mantenimiento y puesta al día de medios y recursos materiales y formativos.*

INDICADOR 1.4.7

SI	NO	NA

La organización garantiza el acceso a oportunidades periódicas de formación y desarrollo profesional.

Fuentes evidenciales

- *Registros de Formación y Desarrollo del Personal.*
- *Plan de Formación.*
- *Presupuesto y previsión de fondos que se destinan a la misma.*

INDICADOR 1.4.8

SI	NO	NA

El personal tiene oportunidades de promoción y ascenso en el trabajo conforme al desarrollo de sus competencias y habilidades.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación del Personal.*
- *Análisis del potencial del personal técnico.*
- *Previsiones de crecimiento del programa.*
- *Sistema o procesos de enriquecimiento de puestos.*
- *Informes sobre los perfiles profesionales con los que se cuenta.*

VALORACIÓN

0%	Valoración de ajuste en %						100%
12	25	37	50	62	75	87	100

OBSERVACIONES ESTANDAR 1.4

2. EL PROCESO***Primera fase: Toma de contacto***

DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 2 Primera Fase

--

ESTANDAR 2.1

La persona desfavorecida recibe, de manera adecuada, toda la información necesaria de cara a tomar una decisión sobre si quiere o no hacer uso de los servicios de la agencia de Empleo con Apoyo.

INDICADOR 2.1.1

SI	NO	NA

El servicio está ubicado en un edificio accesible, al que el individuo puede acceder y utilizar sin ver comprometida su dignidad, y al mismo tiempo se encuentra en una comunidad integrada.

Fuentes evidenciales

- *Informes de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Proceso de acogida.*
- *Evaluación de Usuarios.*
- *Mapa de localización.*
- *Planos de las infraestructuras y/o fotografías de las instalaciones.*
- *Barreras arquitectónicas.*
- *Medios de transporte con los que acceder si procede.*

INDICADOR 2.1.2

SI	NO	NA

Un miembro del personal recibe al individuo manteniendo en todo momento un talante amistoso, positivo y respetuoso.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios: cuestionario o encuesta de satisfacción.*
- *Organigrama.*
- *Manual de calidad: descripción del proceso.*
- *Lugar en el que se efectúa el primer contacto.*

INDICADOR 2.1.3

SI	NO	NA

Un miembro del personal determina las necesidades comunicativas de la persona, prestando los apoyos necesarios de acuerdo con éstas.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Proceso de acogida.*
- *Organigrama.*
- *Manual de calidad: descripción del proceso.*
- *Disposición de diferentes opciones que eliminen barreras de comunicación (sistemas alternativos de comunicación, traductores de Lenguaje de Signos Español, etc.).*

INDICADOR 2.1.4

SI	NO	NA

La persona controla detalles de la reunión como la fecha, hora, participantes y agenda.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Proceso de acogida.*
- *Manual de calidad: descripción de los programas formativos.*
- *Circulares y otros instrumentos de convocatoria.*
- *Orden del día de reuniones.*

INDICADOR 2.1.5

SI	NO	NA

La persona recibe todos los apoyos que ésta pueda necesitar para hacer preguntas y también para expresar sus puntos de vista y opiniones.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Proceso de acogida.*
- *Manual de calidad: descripción de procesos – accesibilidad al personal técnico.*
- *Registro de entrevistas: nº de entrevistas, quién las solicita, etc.*
- *Buzón de sugerencias.*
- *Personal y material de apoyo disponible.*

INDICADOR 2.1.6

SI	NO	NA

La persona tiene acceso a toda información disponible sobre el Servicio, el proceso de empleo con apoyo y el mercado de trabajo local.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Proceso de acogida.*
- *Evaluación de los usuarios - encuestas de valoración.*
- *Documentos editados, campañas, circulares informativas u otros similares.*

INDICADOR 2.1.7

SI	NO	NA

El servicio proporciona a todas las personas un Acuerdo de Nivel de Servicio.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Plan Personal de Apoyos.*
- *Documentos informativos sobre las características del servicio.*
- *Contrato de incorporación a los mismos.*

VALORACIÓN

0%		Valoración de ajuste en %			100%	
14	28	43	57	71	86	100

OBSERVACIONES ESTANDAR 2.1

--

Segunda fase: Perfil profesional

DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 2 Segunda Fase

ESTANDAR 2.2

Uso de un enfoque centrado en la persona, en la recogida de información pertinente sobre las aspiraciones, intereses y capacidades laborales del individuo.

INDICADOR 2.2.1

SI	NO	NA

Todas las reuniones tienen lugar en un sitio accesible y privado donde el individuo pueda comunicarse con facilidad.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios – encuestas.*
- *Ubicación (configuración y lugar, disposición de la sala).*
- *Planos, fotografías, descripciones del lugar.*

INDICADOR 2.2.2

SI	NO	NA

Los métodos de comunicación y feedback utilizados son los adecuados para las capacidades de entendimiento y comunicación del individuo, al mismo tiempo que se proporcionan todos los apoyos que éste pueda necesitar al respecto.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Proceso de acogida.*
- *Manual de calidad descripción de procesos y procedimientos.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Inventario o descripción de recursos y personal de apoyo con los que cuenta la organización a tal fin.*

INDICADOR 2.2.3

SI	NO	NA

Se ayuda al individuo a comprender el propósito de facilitar información.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios – Encuestas.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Proceso de acogida.*

INDICADOR 2.2.4

SI	NO	NA

Se ayuda al individuo a identificar a personas que puedan ser apropiadas para colaborar en el proceso.

Fuentes evidenciales

- *Actas de Reuniones.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Fichas de personas de contacto (apoyos).*

INDICADOR 2.2.5

SI	NO	NA

El individuo es dueño de toda la información facilitada y por tanto el uso de dicha información no está permitido sin su previa autorización.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Proceso de acogida.*
- *Sistema y soporte de almacenamiento.*
- *Modelo de autorización de entrega de documentos.*
- *Registros de salida.*
- *Fichas de entrega.*

INDICADOR 2.2.6

SI	NO	NA

La información facilitada es utilizada para el trazado de un perfil profesional del individuo.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Sistema de elaboración de datos.*
- *Manual de calidad: Procedimientos de recogida, instrumentos y elaboración del perfil.*
- *Perfil del usuario.*

VALORACIÓN

0%		Valoración de ajuste en %		100%	
16	33	50	66	83	100

OBSERVACIONES ESTANDAR 2.2

ESTANDAR 2.3

Se ayuda a los individuos a tomar decisiones realistas y bien informadas sobre su trabajo y su futuro profesional.

INDICADOR 2.3.1

SI	NO	NA

Los individuos exploran oportunidades de empleo de acuerdo con sus intereses, capacidades y necesidades.

Fuentes evidenciales

- *Perfiles Individuales / Planes de Acción.*
- *Proceso de acogida.*
- *Muestreo de puestos (visitas o pequeñas experiencias en diferentes puestos).*
- *Prácticas.*

INDICADOR 2.3.2

SI	NO	NA

Los individuos tienen acceso a una gama de oportunidades de empleo a nivel local.

Fuentes evidenciales

- *Planes de Formación.*
- *Itinerarios y puestos previstos: elección y acceso.*
- *Historial de puestos ofertados.*

INDICADOR 2.3.3

SI	NO	NA

A los individuos se les ayuda a comprender los requisitos asociados a diversos puestos de trabajo y las oportunidades que éstos brindan para el desarrollo de ciertas habilidades.

Fuentes evidenciales

- *Perfiles Individuales / Planes de Acción.*
- *Descripción de puestos de trabajo específicos y reales.*
- *Perfiles de ajuste persona puesto.*

INDICADOR 2.3.4

SI	NO	NA

Se proporciona a los individuos la oportunidad de participar (con los apoyos requeridos) en pruebas de trabajo, de duración limitada, con el fin de ayudarles a tomar una decisión bien informada.

Fuentes evidenciales

- *Perfiles Individuales / Planes de Acción.*
- *Cuenta la organización con oportunidades para Experiencias de formación en inclusión.*
- *Prácticas en empresas.*

INDICADOR 2.3.5

SI	NO	NA

Se dota a los individuos de oportunidades y apoyos para ayudarles a desarrollar su capacidad de autodeterminación personal, así como la capacidad de tomar decisiones.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Plan Personal.*
- *Procedimientos de toma de decisiones.*
- *Actas de reuniones de grupos de auto ayuda.*

INDICADOR 2.3.6

SI	NO	NA

Se ayuda a los individuos a hacer uso de sus conocimientos y experiencias en la toma de decisiones.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Perfiles de ajuste persona puesto.*
- *Procedimientos de entrevista.*

VALORACIÓN

0%		Valoración de ajuste en %		100%	
16	33	50	66	83	100

OBSERVACIONES ESTANDAR 2.3

ESTANDAR 2.4

Se elabora un plan personal flexible con todas las personas en búsqueda de empleo.

INDICADOR 2.4.1

SI	NO	NA

El plan se elabora y pacta con el individuo y se realiza en un formato accesible.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Plan Personal por escrito y firmado en formato accesible para el usuario.*
- *Procedimiento de diseño del Plan.*

INDICADOR 2.4.2

SI	NO	NA

El individuo es apoyado durante todo el proceso de elaboración del plan.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Personal de apoyo disponible.*
- *Materiales de apoyo.*

INDICADOR 2.4.3

SI	NO	NA

Los intereses, aspiraciones y capacidades del individuo quedan reflejados en todos los aspectos del plan.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Perfil del trabajador.*
- *Plan.*

INDICADOR 2.4.4

SI	NO	NA

El plan establece una meta y objetivos de empleo y detalla opciones para alcanzarlos.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Plan.*

INDICADOR 2.4.5

SI	NO	NA

El plan define claramente los apoyos y recursos que el individuo necesita para alcanzar su meta y objetivos de empleo.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa*
- *Plan.*
- *Listado de apoyos y recursos.*

INDICADOR 2.4.6

SI	NO	NA

El plan identifica a otras personas adecuadas que puedan asistir al individuo a lograr su meta y objetivos de empleo.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Plan.*
- *Listado de personas y funciones de apoyo.*

INDICADOR 2.4.7

SI	NO	NA

Se ayuda a los individuos a que sean ellos los que dirijan su propio plan personal.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Plan personal.*
- *Actas de reuniones.*
- *Procedimientos, plan de calidad.*

INDICADOR 2.4.8

SI	NO	NA

El plan contiene una escala de tiempo razonable, y se deja abierta la posibilidad de revisar y corregir el plan.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Temporalización de acciones.*

INDICADOR 2.4.9

SI	NO	NA

Todos los individuos mantienen una copia firmada de su propio plan personal y son ellos los que deciden qué otras personas deben recibir una copia.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Procedimientos, plan de calidad.*

VALORACIÓN

0%			Valoración de ajuste en %			100%		
11	22	33	44	55	66	77	88	100

OBSERVACIONES ESTANDAR 2.4

--

Tercera fase: Búsqueda de empleo

DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 2 Tercera Fase

--

ESTANDAR 2.5

Se facilita al individuo formación y apoyos para encontrar un empleo.

INDICADOR 2.5.1

SI	NO	NA

El individuo dispone de oportunidades de formación y apoyos para la realización de una serie de actividades relacionadas con la búsqueda de empleo.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios – Encuestas.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Plan de formación.*

- *Técnicas de búsqueda de empleo.*
- *Sistema para la búsqueda de empleo.*
- *Apoyos disponibles.*

INDICADOR 2.5.2

SI	NO	NA

El individuo controla su grado de participación en el proceso de solicitud de empleo y reclutamiento.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios – Encuestas.*
- *Manual de calidad: procedimiento de toma de decisiones.*
- *Informes de seguimiento.*
- *Descripción de los Programas de formación, especialmente la metodología que se utiliza.*
- *Apoyos que recibe.*
- *Actas de reuniones de grupos de auto ayuda.*

INDICADOR 2.5.3

SI	NO	NA

Se ayuda al individuo, cualquiera que sea su nivel de desventaja, a participar al máximo en la especificación de su propio puesto de trabajo así como en los contactos con la empresa.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios – Encuestas.*
- *Manual de calidad: procedimiento de toma de decisiones.*
- *Informes de seguimiento.*
- *Descripción de los Programas de formación, especialmente la metodología que se utiliza.*
- *Apoyos que recibe.*
- *Actas de reuniones de grupos de auto ayuda.*
- *Técnicas de búsqueda de empleo.*
- *Actas de entrevistas con la empresa.*

INDICADOR 2.5.4

SI	NO	NA

Se ayuda y prepara al individuo a negociar con la empresa unas condiciones de empleo que se ajusten a sus propias necesidades específicas.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa / Evaluación de Usuarios– Encuestas.*
 - *Manual de calidad: procedimiento de toma de decisiones.*
 - *Descripción de los Programas de formación, especialmente la metodología que se utiliza.*
 - *Apoyos que recibe.*
 - *Actas de reuniones de grupos de auto ayuda.*
 - *Técnicas de búsqueda de empleo.*
 - *Registro y / o memoria de visitas a empresas.*
-

VALORACIÓN

0%	Valoración de ajuste en %		100%
25	50	75	100

OBSERVACIONES ESTANDAR 2.5

--

ESTANDAR 2.6

Se ayuda al individuo a encontrar el mejor trabajo posible.

INDICADOR 2.6.1

SI	NO	NA

La agencia establece contactos con empresas de ámbito local, es miembro de grupos locales de empresarios y asiste a los acontecimientos organizados por éstos.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Documentos de pertenencia a asociaciones: facturas recibos.*
- *Memoria de actividades.*
- *Procesos de comunicación externa / resultados.*
- *Foros de encuentro.*

INDICADOR 2.6.2

SI	NO	NA

Las diversas actividades relacionadas con la búsqueda de empleo están sujetas a un desarrollo y revisión continuos.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Informes de evaluación del rendimiento del personal implicado.*
- *Evaluación o balance de resultados.*
- *Estrategias de Marketing.*
- *Revisión de procedimientos.*
- *Actas de reuniones de trabajo.*

INDICADOR 2.6.3

SI	NO	NA

El Plan de Especificación del Puesto y de Marketing refleja las tendencias actuales de empleo a nivel local y regional, e incluye planes para el desarrollo de oportunidades de formación y empleo.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Informes disponibles de la situación del mercado laboral.*
- *Estrategias de crecimiento y diversificación de puestos para el empleo.*
- *Plan de formación.*

INDICADOR 2.6.4

SI	NO	NA

Se identifica un puesto apropiado para el individuo haciendo uso del perfil profesional y del análisis del lugar de trabajo.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Procedimiento y documentos de análisis de puestos de trabajo.*
- *Sistema de evaluación y documentación de perfiles profesionales.*
- *Sistema de reclutamiento y selección de candidatos (encaje perfil / puesto).*
- *Evaluación de usuarios- encuestas.*
- *Encuestas de valoración interna o externa por parte de las empresas.*

INDICADOR 2.6.5

SI	NO	NA

Se comunica inmediatamente al individuo los resultados de la búsqueda de puestos de trabajo apropiados.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Evaluación de los usuarios – encuestas.*
- *Temporalización de las entrevistas.*
- *Balance de fechas (Motivo de las entrevistas / Temas relacionados concretamente con la búsqueda de empleo / Iniciativa de la entrevista).*
- *Procedimiento de transmisión de la información.*

INDICADOR 2.6.6

SI	NO	NA

Se ayuda al individuo a tomar decisiones bien informadas sobre las oportunidades de empleo existentes, al mismo tiempo que se le presta apoyo en el paso a la siguiente fase.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios – encuestas.*
 - *Memoria de entrevistas.*
 - *Procedimiento de toma de decisiones.*
 - *Plan de previsión de apoyos y recursos disponibles.*
-

VALORACIÓN

0%		Valoración de ajuste en %		100%	
16	33	50	66	83	100

OBSERVACIONES ESTANDAR 2.6

--

Cuarta Fase: Implicación de la empresa

DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 2 Cuarta Fase

ESTANDAR 2.7

Se presta apoyo a la empresa para encontrar a la persona más adecuada para ocupar el puesto.

INDICADOR 2.7.1

SI	NO	NA

Las necesidades de la empresa, requisitos del puesto y entorno laboral están claramente definidos en el Perfil de la Empresa elaborado por el Servicio de Empleo con Apoyo.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación de la Empresa.*
- *Documento informe de análisis de puestos.*
- *Procedimiento de recogida de datos.*
- *Procedimientos internos de la empresa (descripción de puestos y tareas)*

INDICADOR 2.7.2

SI	NO	NA

Las funciones del Servicio de Empleo con Apoyo son expuestas y especificadas claramente a la empresa.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoria interna o externa.*
- *Documento dossier informativo u otros documentos de difusión.*
- *Contratos o acuerdos que se firmen.*
- *Actas de reuniones.*

INDICADOR 2.7.3

SI	NO	NA

Se disponen acciones de información, asesoramiento y toma de conciencia para el empleador sobre cuestiones relacionadas con la discapacidad, desventaja, y antidiscriminación.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación de la Empresa.*
- *Memoria de actividades en la empresa (formación, reuniones, etc.).*
- *Memoria de entrevistas con el personal de la empresa.*
- *Programación de actividades.*

INDICADOR 2.7.4

SI	NO	NA

Se presta ayuda y formación a los trabajadores del lugar de trabajo para que puedan apoyar al trabajador con discapacidad gracias al desarrollo de estrategias de apoyos naturales.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación de la Empresa / Evaluación de Usuarios.*
- *Memoria de actividades en la empresa (formación, reuniones, etc.).*
- *Memoria de entrevistas con el personal de la empresa.*
- *Informes de seguimiento, procedimientos de entrenamiento.*

INDICADOR 2.7.5

SI	NO	NA

Las personas que sufren desventaja son promocionadas de forma positiva por la empresa.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Procedimiento de incorporación a la empresa.*
- *Procedimiento de prestación de apoyos o presencia en empresa.*
- *Procedimiento de implicación de los apoyos naturales.*
- *Estrategias de comunicación y Marketing del producto.*

- *Memoria de actividades en la empresa (formación, reuniones, etc.).*
- *Memoria de entrevistas con el personal de la empresa.*
- *Política de promoción de la empresa.*

INDICADOR 2.7.6

SI	NO	NA

Se ayuda a la empresa a identificar nuevos puestos necesarios y adecuados a través la reestructuración de los existentes, y/o la creación de nuevos puestos de trabajo.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación del la Empresa – Encuestas.*
- *Memoria de actividades en la empresa en relación a procedimientos de rotación, enriquecimiento de puestos, reestructuración de departamentos, etc.*
- *Manuales de procedimientos y organigramas de la empresa.*

INDICADOR 2.7.7

SI	NO	NA

Se presta ayuda y preparación a los individuos que sufren desventaja para la realización de labores de concienciación dentro de la empresa.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación del la Empresa – encuestas.*
- *Memoria de entrevistas con los usuarios.*
- *Plan de formación: áreas de comunicación y Marketing personal / Técnicas de búsqueda de empleo.*
- *Círculos de calidad y grupos de solución de problemas.*
- *Desarrollo de actividades concretas.*

INDICADOR 2.7.8

SI	NO	NA

La empresa tiene acceso continuado al Servicio de Empleo con Apoyo.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación de la Empresa.*
- *Evaluación de la empresa – encuestas.*
- *Registro de contactos o llamadas y reuniones.*
- *Historial de la empresa en relación al servicio de empleo con apoyo.*
- *Informe de actividades del personal de apoyo.*

INDICADOR 2.7.9

SI	NO	NA

Se crean oportunidades para desarrollar pruebas de empleo, trabajos de prueba y visitas al lugar de trabajo.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación del la Empresa – Encuestas.*
- *Plan de formación: formación o prácticas en empresa, itinerarios en distintos puestos.*
- *Contratos estratégicos.*
- *Otras alternativas de voluntariado y colaboraciones: experiencias pre-contrato.*

INDICADOR 2.7.10

SI	NO	NA

Se establecen contactos empresa-empresa.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación de la Empresa.*
- *Dossier informativos y / u otros documentos de presentación.*
- *Documentación sobre foros y jornadas de encuentro.*
- *Documentos acreditativos de acciones conjuntas.*
- *Acuerdos y convenios firmados.*

INDICADOR 2.7.11

SI	NO	NA

El Servicio de Empleo con Apoyo trabaja en colaboración con la Empresa durante todo el proceso.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación del la Empresa.*
- *Memoria de actividades.*
- *Registro de demandas.*
- *Registro de llamadas y contactos.*
- *Registros de visitas.*
- *Informes de seguimiento.*

INDICADOR 2.7.12

SI	NO	NA

Se recoge feedback de la empresa sobre sus experiencias en relación al empleo con apoyo.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación del la Empresa – Encuestas.*
- *Historial de la empresa.*

VALORACIÓN

0%				Valoración de ajuste en %				100%			
8	16	25	33	41	50	58	66	75	83	91	100

OBSERVACIONES ESTANDAR 2.7

--

Quinta Fase: Apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo

DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 2 Quinta Fase

ESTANDAR 2.8

La formación y apoyos proporcionados al empleado son adecuados y efectivos, al mismo tiempo que estimulan la independencia en el lugar de trabajo y el ascenso.

INDICADOR 2.8.1

SI	NO	NA

El Servicio de Empleo con Apoyo trabaja con el empleado con el fin de determinar la perspectiva preferida de formación y aprendizaje que se ajuste a sus necesidades personales de éste.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Plan Personal: apoyos previstos y reales. Adecuación y ajuste.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Plan de formación / Plan de carreras.*
- *Calendario de actuaciones.*
- *Evaluación del rendimiento del personal.*
- *Técnicas de entrenamiento.*

INDICADOR 2.8.2

SI	NO	NA

Se elabora un Plan de Formación y Acción accesible.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Plan Personal.*
- *Plan de Formación.*

INDICADOR 2.8.3

SI	NO	NA

El personal del Servicio dispone de / utiliza una serie de enfoques variados y concretos de apoyo y aprendizaje.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa / Evaluación interna o externa.*
- *Soporte y procedimientos de archivo.*
- *Autorizaciones y fichas de entrega de documentación.*
- *Estrategias de intervención y entrenamiento pormenorizadas.*
- *Código deontológico.*

INDICADOR 2.8.4

SI	NO	NA

Todos los apoyos y tecnologías asistenciales utilizadas son apropiados para el lugar de trabajo al mismo tiempo que permiten una mejora en el rendimiento y en el estatus del empleado.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación / Evaluación de Usuarios y Empresa.*
- *Necesidades de adaptación.*
- *Evaluación del rendimiento del empleado.*
- *Informe de análisis de puestos y evaluación de riesgos laborales del puesto.*
- *Procedimientos de la empresa / Cultura de la empresa.*

INDICADOR 2.8.5

SI	NO	NA

El empleado dispone de formación y apoyos flexibles, encaminados a facilitarle la relación con otras personas dentro y fuera del lugar de trabajo.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios y Empresa.*
- *Plan Personal: apoyos pre y post empleo.*
- *Plan de formación: habilidades sociales, solución de problemas, etc.*
- *Previsión de recursos y apoyos.*
- *Memoria de actividades en la empresa.*
- *Registros de entrevistas con el personal de la empresa.*

INDICADOR 2.8.6

SI	NO	NA

El empleado dispone de formación y apoyo encaminados a facilitarle la participación en eventos sociales organizados por la empresa, dentro y fuera del lugar de trabajo.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios y Empresa.*
- *Apoyos disponibles fuera del trabajo.*
- *Plan de formación: habilidades sociales, solución de problemas, etc.*
- *Previsión de recursos y apoyos.*
- *Memoria de actividades en la empresa.*
- *Registros de entrevistas con el personal de la empresa.*
- *Registros de participación en actividades extralaborales.*

INDICADOR 2.8.7

SI	NO	NA

Se ayuda al empleado a tomar parte, junto a otros empleados no discapacitados, en todas las fases/actividades típicas de un nuevo empleo tales como la inducción, el período de prueba y procedimientos de rendimiento y desarrollo.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditora interna o externa.*
- *Evaluación de Usuarios y Empresa.*
- *Procedimiento de incorporación a la empresa.*
- *Procedimiento de prestación de apoyos o presencia en empresa.*
- *Procedimiento de implicación de los apoyos naturales.*
- *Estrategias de comunicación y Marketing del producto.*
- *Memoria de actividades en la empresa (formación, reuniones, etc.).*
- *Memoria de entrevistas con el personal de la empresa.*

INDICADOR 2.8.8

SI	NO	NA

Se ayuda al empleado a negociar las condiciones de empleo de acuerdo con sus necesidades personales.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa / Evaluación de Usuarios.*
- *Memoria de entrevistas con el usuario.*
- *Registro y memoria de entrevistas y visitas a la empresa.*

VALORACIÓN

0%			Valoración de ajuste en %				100%	
12	25	37	50	62	75	87	100	

OBSERVACIONES ESTANDAR 2.8

--

3. RESULTADOS

DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 3

ESTANDAR 3.1

La Persona con Discapacidad, activa en la búsqueda de un empleo, encuentra y mantiene un trabajo remunerado en el mercado de trabajo ordinario.

INDICADOR 3.1.1

SI	NO	NA

Existe un contrato de trabajo válido (y a ser posible estable) acordado por ambos, empleado y empresa.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Tipo de contrato a nombre de la Persona con Discapacidad.*
- *Presentación de contratos.*

INDICADOR 3.1.2

SI	NO	NA

El contrato de trabajo recoge las preferencias del trabajador con respecto a días laborables, jornada laboral, vacaciones, pautas de trabajo y paga, de entre las opciones disponibles.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios – encuesta.*
- *Contrato firmado por el trabajador.*
- *Perfil del trabajador.*
- *Opciones disponibles.*

INDICADOR 3.1.3

SI	NO	NA

Los empleados reciben la misma paga y beneficios que los otros empleados realizando un trabajo igual.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Contratos / Convenio colectivo.*
- *Otros contratos de compañeros de trabajo en puestos similares.*

INDICADOR 3.1.4

SI	NO	NA

El empleado permanece en el puesto de trabajo por el período previsto en el contrato

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
 - *Contratos.*
 - *Vida laboral.*
 - *Informes de resultados del programa.*
-

VALORACIÓN

0%	Valoración de ajuste en %		100%
25	50	75	100

OBSERVACIONES ESTANDAR 3.1

ESTANDAR 3.2

El empleado es un compañero de trabajo valorado y miembro del conjunto de trabajadores.

INDICADOR 3.2.1

SI	NO	NA

Tanto la empresa como los compañeros de trabajo proporcionan una serie de 'apoyos naturales'.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios y Empresa / Informes de Auditoría/Evaluación sobre apoyos naturales identificados y disponibles.*
- *Evaluación del rendimiento del trabajador.*
- *Informes de seguimiento.*

INDICADOR 3.2.2

SI	NO	NA

El empleado mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Encuesta a compañeros de trabajo/quejas.*
- *Informes de seguimiento.*
- *Informes de la empresa.*

INDICADOR 3.2.3

SI	NO	NA

El empleado tiene la oportunidad de participar en actividades sociales junto con otros compañeros fuera del lugar de trabajo.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Nº y tipo de actividades en el periodo.*
- *Posible registro de actividades.*
- *Informes de compañeros de trabajo.*

VALORACIÓN

0%	Valoración de ajuste en %	100%
33	66	100

OBSERVACIONES ESTANDAR 3.2

ESTANDAR 3.3

El empleado dispone de oportunidades de desarrollo profesional. Conforme el empleado va desarrollando sus capacidades, se exploran las posibilidades de desarrollo y promoción profesional.

INDICADOR 3.3.1

SI	NO	NA

El empleado dispone de oportunidades de desarrollo profesional.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Plan Personal.*
- *Estudios e informes de análisis del potencial y plan de carreras.*
- *Memoria de actividades en la empresa en relación a procedimientos de rotación, enriquecimiento de puestos, reestructuración de departamentos, etc.*
- *Informe de Auditoría/Evaluación de la Empresa.*

INDICADOR 3.3.2

SI	NO	NA

Se ayuda al empleado a considerar oportunidades de desarrollo profesional, tanto internas como externas.

Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Nuevas oportunidades en el periodo y respuesta/participación del usuario.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Relación de ofertas de mejora o cambio de empleo realizadas al trabajador.*
- *Registro de entrevistas.*

INDICADOR 3.3.3

SI	NO	NA

Se proporciona ayuda al empleado para participar en actividades de formación desarrollo profesional.

Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Plan Personal.*
- *Evaluación de Usuarios.*
- *Estudios e informes de análisis del potencial y plan de carreras.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Posible registro de matrículas y/o inscripciones.*
- *Listado actualizado de acciones formativas que se están realizando.*
- *Registro de visitas y contactos con instituciones y centros para acciones formativas ya sean presenciales, a distancia o a través de red (teleformación).*

VALORACIÓN

0%	Valoración de ajuste en %	100%
33	66	100

OBSERVACIONES ESTANDAR 3.3

FICHA DE EVALUACIÓN

DATOS ENTIDAD Y PROGRAMA O SERVICIO EVALUADOS**Entidad****Programa o servicio evaluado****Responsable (Director / Coordinador)****Dirección****Teléfono****Fax****Correo electrónico****DATOS CONSULTOR INTERNO****Consultor interno****Cargo en la organización****Fecha de evaluación interna****Correo electrónico****Teléfono de contacto****DATOS CONSULTOR EXTERNO****Consultor externo****Institución****Fecha de evaluación interna****Correo electrónico****Teléfono de contacto****DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA O SERVICIO EVALUADO****Población atendida****Actividades principales que desarrolla****Estado de desarrollo del proyecto**

Inicial

Desarrollo

Final

Prórroga

PERFIL DE AJUSTE

Bloque 1 LA ORGANIZACIÓN												
0%			Valoración de ajuste en %							100%		
1.1 Compromiso de servicio de calidad												
8	15	23	31	39	46	54	61	68	77	85	92	100
1.2 Implicación de los beneficiarios												
33			66				100					
1.3 Promover derechos de los desfavorecidos												
20		40			60			80		100		
1.4 Trabajadores competentes en todos los niveles												
12	25	37	50	62	75	87	100					

Bloque 2 EL PROCESO												
0%			Valoración de ajuste en %							100%		
Primera fase: Toma de contacto												
2.1 La persona recibe toda la información necesaria												
14	28	43	57	71	86	100						
Segunda fase: Perfil profesional												
2.2 Uso de enfoque centrado en la persona												
16	33	50	66	83	100							
2.3 Ayuda a los individuos a tomar decisiones realistas												
16	33	50	66	83	100							
2.4 Se elabora un plan personal flexible												
11	22	33	44	55	66	77	88	100				
Tercera fase: Búsqueda de empleo												
2.5 Formación y apoyos para encontrar empleo												
25		50			75			100				
2.6 Ayuda para encontrar el mejor trabajo posible												
16	33	50	66	83	100							
Cuarta fase: Implicación de la empresa												
2.7 Apoyo a la empresa para encontrar persona adecuada												
8	16	25	33	41	50	58	66	75	83	91	100	
Quinta fase: Apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo												
2.8 Apoyos adecuados y efectivos												
12	25	37	50	62	75	87	100					

Bloque 3 RESULTADOS												
0%			Valoración de ajuste en %							100%		
3.1 Se encuentra y mantiene un trabajo en empleo ordinario												
25		50			75			100				
3.2 El empleado es valorado y aceptado												
33			66				100					
3.3 Dispone de oportunidades de desarrollo profesional												
33			66				100					

INFORME GLOBAL DE EVALUACIÓN

RECOMENDACIONES

Consultor interno	Consultor externo	Fecha
Fdo.	Fdo.	

VALORACIÓN EXTERNA – PUNTOS FUERTES Y DEBILES

ÁREAS FUERTES	ÁREAS DÉBILES
Bloque 1 LA ORGANIZACIÓN	Bloque 1 LA ORGANIZACIÓN
Bloque 2 EL PROCESO	Bloque 2 EL PROCESO
Primera fase: Toma de contacto	Primera fase: Toma de contacto

ÁREAS FUERTES	ÁREAS DÉBILES
Segunda fase: Perfil profesional	Segunda fase: Perfil profesional
Tercera fase: Búsqueda de empleo	Tercera fase: Búsqueda de empleo

ÁREAS FUERTES	ÁREAS DÉBILES
Cuarta fase: Implicación de la empresa	Cuarta fase: Implicación de la empresa
Quinta fase: Apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo	Quinta fase: Apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo

ÁREAS FUERTES Bloque 3 RESULTADOS	ÁREAS DÉBILES Bloque 3 RESULTADOS

NOTAS

LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN

INTRODUCCIÓN

Los grupos son un marco idóneo para captar las representaciones ideológicas, los valores, las formaciones afectivas, las creencias y demás aspectos dominantes, en un determinado grupo social (Ibáñez, 1979). Los grupos de discusión se configuran como una técnica de recogida de datos cualitativa.

Esta compuesto por entre siete y diez personas que son desconocidas entre sí. Se seleccionan porque comparten ciertas características en común que les relacionan con el tema objeto de la discusión grupal. El grupo de discusión puede ser definido como una conversación cuidadosamente planteada, diseñada para obtener información de un área definida de interés en un ambiente permisivo, no-directivo. Los grupos de discusión se diferencian de las entrevistas, porque los datos obtenidos de las entrevistas representan con toda probabilidad las ideas preconcebidas del entrevistador como las actitudes del sujeto entrevistado.

Los grupos de discusión funcionan porque aprovechan las tendencias naturales del ser humano (Canales y Peinado, 1995). Las personas necesitan escuchar las opiniones de otros antes de formarse su propio punto de vista personal. La evidencia observada en los grupos de discusión sugiere que las personas sí que se influyen unas a otras con sus contenidos, y que en el curso de una discusión las opiniones de un individuo pueden cambiar.

El grupo debe ser lo suficientemente pequeño como para que todos tengan la oportunidad de expresar sus puntos de vista y lo suficientemente grande para que exista diversidad en esos puntos de vista. Los grupos de discusión ofrecen datos de interés para los investigadores. En este sentido, difiere del de otras interacciones grupales en las que la meta es llegar a un consenso, elaborar propuestas o decidir entre varias alternativas.

Los grupos de discusión producen material cualitativo que aporta conocimientos sobre actitudes, percepciones y opiniones de los participantes. Tales resultados se obtienen mediante preguntas abiertas en las que los participantes pueden escoger la manera de contestar, y también mediante la observación de los participantes durante la discusión grupal. El grupo de discusión presenta un clima de naturalidad en el que los participantes son influidos por, e influyen en, el resto de los participantes.

El investigador cumple varias funciones en el grupo de discusión: modera, escucha, observa y eventualmente analiza usando un proceso inductivo. El investigador inductivo alcanza una comprensión basada en la discusión, en lugar de comprobar o confirmar una hipótesis o teoría preconcebida.

Los grupos de discusión mantienen una discusión guiada. Los temas de conversación están cuidadosamente escogidos y ordenados de antemano, basándose en el análisis de la

situación. El moderador usa preguntas abiertas, elegidas previamente. Dichas preguntas parecen espontáneas pero han sido cuidadosamente desarrolladas tras considerables reflexiones. Las preguntas entonces son estructuradas en forma de una secuencia lógica y natural, el llamado guión de la entrevista, la cual generalmente es memorizada por el moderador. El carácter abierto del grupo de discusión permite al moderador desviarse del guión y así tratar determinados aspectos con mayor profundidad y detenimiento. Los grupos de discusión poseen una alta validez subjetiva. Además los grupos de discusión pueden ser empleados antes, durante y después de haber realizado una intervención.

LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN Y LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE EMPLEO CON APOYO

Para evaluar los programas de empleo con apoyo es necesario realizar grupos de discusión tanto con las personas con discapacidad usuarias del programa, así como con los padres y madres de las personas con discapacidad.

Así pues, nosotros optamos por realizar dos clases de grupos de discusión: 1) integrado por personas con discapacidad usuarias del programa de empleo con apoyo; y 2) con padres y madres de personas con discapacidad.

Los grupos de discusión nos permiten:

- Evaluar cómo impacta el programa de empleo con apoyo en la calidad de vida de las personas con discapacidad;
- Evaluar cómo impacta el programa de empleo con apoyo en la calidad de vida de los familiares de las personas con discapacidad;
- Detectar los aspectos negativos del programa de empleo con apoyo, según la percepción de los usuarios y familiares, para tratar de mejorarlos;
- Detectar los aspectos positivos del programa de empleo con apoyo, según la percepción de los usuarios y familiares, para tratar de potenciarlos; y
- Detectar necesidades y carencias de usuarios y familiares para tratar de abordarlas.

Todo ello nos proporcionará a los profesionales una visión completa de la realidad de sus usuarios y familias, así como nuevas pautas de intervención ya sea para la mejora del programa o bien en otras áreas secundarias. Esto nos permitirá consolidar los programas de empleo con apoyo, mejorar la buena práctica en empleo con apoyo y sobre todo mejorar la calidad de vida de los usuarios y familiares.

A continuación explicamos a) como llevar a cabo los grupos de discusión para personas con discapacidad, y b) como llevar a cabo los grupos de discusión para los padres y madres de las personas con discapacidad.

GRUPO DE DISCUSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Los objetivos que pretendemos con la realización de los grupos de discusión de personas con discapacidad son los siguientes:

1. Medir la percepción subjetiva que tienen las personas con discapacidad de cómo ha influido el empleo con apoyo en su calidad de vida; y
2. Medir la satisfacción de los usuarios con el programa.

Articulación del instrumento

Debido a las especiales características que presentan las personas con discapacidad intelectual, y atendiendo a su especial dificultad para generar discurso de forma espontánea, hemos procedido a adaptar la técnica a las características de las personas con discapacidades cognitivas. Para ello, elaboramos un esquema de preguntas partiendo de cinco de las ocho dimensiones que configuran el modelo de calidad de vida de Schalok y Verdugo (2002) y que ya empleamos con anterioridad en la investigación internacional: *Assessment of Lifestyle Satisfaction in Occupational Integration*, enmarcada dentro del Programa Leonardo da Vinci II. (Verdugo y Vicent, 2004). A la hora de realizar las preguntas se aplicó la "técnica del embudo", formulando una pregunta genérica para cada dimensión, que se completa con una serie de preguntas relacionadas, a emplear en el caso de que la persona con discapacidad intelectual no sea capaz de generar discurso espontáneo.

El protocolo de preguntas que compone el grupos de discusión abarca un total de 39 ítems, de los cuales 17 son preguntas abiertas que se complementan con un total de 22 preguntas cerradas, las cuales solo se emplean cuando el investigador considere que el discurso no fluye espontáneamente.

Todas estas preguntas se distribuyen bajo los siguientes epígrafes:

1. Relaciones interpersonales (10 ítems)
2. Bienestar material (6 ítems)
3. Desarrollo personal (9 ítems)
4. Autodeterminación (4 ítems)
5. Integración social (6 ítems)
6. Resumen (3 ítems)

Procedimiento de actuación

Se articula en tres fases:

1ª Fase: Selección de los participantes

Los requisitos que deben reunir los participantes de los grupos de discusión son: 1) personas con discapacidad que estén trabajando en el momento de realizar los grupos, ya que lo que queremos medir es cómo ha impactado el empleo con apoyo en su calidad de vida; 2) con suficientes habilidades comunicativas para generar discurso de forma espontánea; y 3) deben formar parte del programa de empleo evaluado.

2ª Fase: Realización de los grupos de discusión

Es necesario realizar un mínimo de dos grupos de discusión y un máximo de cuatro grupos de discusión, depende fundamentalmente del número de participantes que tengamos.

La duración de cada sesión se sitúa en torno a los 45-60 minutos. Las sesiones deben ser grabadas con el consentimiento de todos sus participantes, y posteriormente transcritas para su análisis.

3ª Fase: Análisis y categorización de los datos

El análisis de los datos resulta esencialmente complejo debido a la nula estandarización de las respuestas y a su compleja sistematización. El papel fundamental en el análisis

de datos, lo configura la categorización. Así pues es necesario codificar las respuestas para crear categorías que nos permitan hacerlas explicables y dar coherencia a los eventos y las conductas.

Para ello partimos de una pre-categorización, no solo para facilitar el posterior análisis, sino para dotarle de mayor coherencia. Así pues los análisis del discurso de las personas con discapacidad intelectual se realizan partiendo de cinco de los ocho dimensiones que componen el modelo de calidad de vida de Schalock anteriormente mencionado y empleado en investigaciones anteriores realizadas por el INICO ya que nos aporta resultados muy positivos.

Esto nos permite además realizar comparaciones con investigaciones ya realizadas o que se puedan realizar en un futuro. En el caso de la evaluación de programas de empleo con apoyo, además de las cinco dimensiones hemos creado una nueva dimensión relacionada con la satisfacción del programa.

A las cinco dimensiones que componen el modelo de calidad de vida le corresponden una serie de indicadores que son los que aparecen reflejados en la siguiente tabla:

Tabla 1: Dimensiones e indicadores del Modelo de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo

Dimensiones	Indicadores
Relaciones interpersonales	Intimidad, afecto, familia, interacciones, relaciones de amistad y apoyos
Bienestar familiar	Propiedad, finanzas, seguridad, comida, empleo, posesiones, estatus socioeconómico y vivienda
Desarrollo personal	Educación, habilidades, competencia personal actividad voluntaria y progreso
Autodeterminación	Autonomía, elecciones, decisiones, control personal, auto-dirección, metas y valores personales
Integración social	Aceptación, estatus, apoyos, ambiente de trabajo, actividades comunitarias, roles, actividades de voluntariado, ambiente residencial, participación en la comunidad y soportes sociales.

PROTOCOLO DE PREGUNTAS PARA EL GRUPO DE DISCUSIÓN
CALIDAD DE VIDA – EMPLEO CON APOYO



1. RELACIONES INTERPERSONALES:

(Items: Intimidad, afecto, familia, interacciones, relaciones de amistad, apoyos)

1.1. ¿Qué tal os lleváis con vuestra familia?

1.1.1. ¿Desde que empezasteis a trabajar, cómo son las relaciones con tú familia?; ¿Habéis notado algún tipo de cambio en la relación?

1.1.2. ¿Creéis que respetan las decisiones que tomáis? Por ejemplo, si queréis ir al cine, salir con vuestros amigos, compraros ropa... ¿se lo comentáis antes a ellos o lo hacéis sin mas?

1.2. Y con tus amigos, ¿qué tal os lleváis con ellos?

1.2.1. ¿Desde que trabajáis tenéis más amigos que antes?; ¿Son los mismos amigos de siempre?; O, ¿habéis ampliado el círculo de amigos?

1.2.2. ¿Has hecho amigos en tu trabajo?; ¿Sales con ellos?

1.2.3. ¿Qué es lo que hacéis cuando estáis juntos?

1.3. Cuándo quieres saber algo, o te encuentras sólo, ¿a quién acudes primero a tus padres o a tus amigos?; ¿Por qué?

1.3.1. ¿Os sentís apoyados en las decisiones que tomáis / en las cosas que hacéis?

1.3.2. ¿Desde que trabajáis creéis que tomáis más decisiones que antes, o estas son más tenidas en cuenta?

2. BIENESTAR MATERIAL:

(Items: Propiedad, finanzas, seguridad, comida, empleo, posesiones, estatus socioeconómico, vivienda)

2.1. ¿Qué supone para ti tener dinero propio?; ¿Cómo te sientes al ganar dinero con tu trabajo?

2.1.1. ¿Decides tú sólo que es lo que haces con tú dinero? Es decir, ¿podéis comprar cosas con vuestro propio dinero?

2.1.2. ¿Cómo o en qué cosas empleas el dinero que recibes por tú trabajo? ¿Compráis las cosas vosotros solos? ¿Qué cosas tenéis ahora que no teníais antes?; O, ¿Qué cosas son las que te compras tú ahora y que antes te compraban otros?

2.1.2. ¿Estáis contentos con vuestro salario?

2.2. ¿Te gustaría poder vivir sólo?; ¿Es importante para ti vivir sólo?

2.2.1. ¿Qué cosas harías si vivieras sólo que ahora no puedes hacer?

3. DESARROLLO PERSONAL:

(Items: Educación, habilidades, competencia personal, actividad voluntaria, progreso)

3.1. ¿Qué es lo que haces dentro de tú empresa? Es decir, ¿qué puesto de trabajo estas desempeñando?

3.1.2. ¿Qué cosas son las que más te gusta hacer de tú trabajo? Y, ¿las que menos?

- 3.2. ¿Qué puesto os gustaría llegar a desempeñar dentro de vuestra empresa?
 - 3.2.1. ¿Tenéis posibilidades de lograrlo?
 - 3.2.2. ¿Qué tipo de cosas hacéis para lograrlo?; O, ¿qué estaríais dispuestos a hacer para alcanzarlo?
- 3.3. ¿Os gustaría cambiar de trabajo?; ¿Qué clase de trabajo os gustaría hacer?
- 3.4. ¿Habéis recibido algún tipo de formación, cursos, ... para poder desempeñar vuestro trabajo?
 - 3.4.1. ¿Qué cosas os gustaría saber hacer o aprender? (Relacionadas con el trabajo).
 - 3.4.2. ¿Cómo os gustaría aprender esas cosas nuevas?
4. AUTODETERMINACIÓN
(Items: Autonomía, elecciones, decisiones, control personal, autodirección, metas y valores personales)
 - 4.1. ¿Tenéis libertad / autonomía para hacer las cosas que queráis? O, ¿tenéis que contar siempre con un adulto que os supervise?
 - 4.1.1. Desde que estáis trabajando, ¿creéis que sois más independientes?; ¿Podéis hacer más cosas que antes sin que tengáis que consultarlo antes con vuestros padres?
 - 4.1.2. ¿Qué tipo de decisiones tomáis ahora que antes no podíais tomar? Por ejemplo, podéis decidir a que hora os acostáis, que ropa os ponéis, qué cosas hacer con tus amigos...
 - 4.2. ¿Qué os gustaría ser o cómo os imagináis vuestra vida dentro de 2 ó 3 años? (metas y valores)
5. INTEGRACIÓN SOCIAL
(Items: Aceptación, estatus, apoyos, ambiente de trabajo, actividades comunitarias, roles, actividades de voluntariado, ambiente residencial, participación en la comunidad, deportes sociales)
 - 5.1. ¿Qué tal os lleváis con el resto de compañeros de trabajo?
 - 5.1.1. ¿Hacéis cosas juntos fuera del horario de trabajo?
 - 5.1.2. ¿Os gustaría tener otros compañeros de trabajo?
 - 5.2. ¿Creéis que vuestro trabajo es importante para la comunidad? ¿Desde que trabajáis, participáis más en las actividades de vuestro barrio?
 - 5.3. ¿Participáis en las fiestas de vuestro pueblo?; ¿De qué modo?; ¿Qué cosas hacéis?
 - 5.4. Cuando queréis saber algo o tenéis algún problema, ¿sabéis a dónde tenéis que acudir?
6. SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA DE EMPLO CON APOYO
 - 6.1. ¿Estáis contentos con el programa de empleo con apoyo?
 - 6.1.1. ¿Os gusta el trato de los profesionales del programa de empleo con apoyos?
 - 6.1.2. ¿Qué es lo que más os gusta del programa de empleo con apoyo?
 - 6.1.3. Y, ¿lo qué menos os gusta?

Como resumen final:

1. ¿Estáis contentos con vuestra vida en general?; ¿Os gusta vuestro estilo de vida?; ¿Os gusta las cosas que hacéis?
 - 1.1. ¿Es importante para vosotros tener un trabajo?; ¿Consideráis que tener un trabajo ha cambiado de algún modo vuestra vida?
2. De todos los aquellos aspectos de los que hemos estado hablando antes, para vosotros ¿qué es lo más importante que os ha proporcionado el trabajo? Es decir, os gusta trabajar porque ganáis dinero, porque podéis hacer más cosas solos, porque tenéis más amigos...

GRUPO DE DISCUSIÓN PARA PADRES/MADRES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

En los grupos de discusión de los padres nos planteamos los siguientes objetivos:

- 1) Medir la percepción que tienen los padres y madres de las personas con discapacidad en relación a los posibles cambios que hayan percibido en su propia calidad de vida y en la de sus hijos, desde que están trabajando en empleo con apoyo;
- 2) Medir la satisfacción en relación con la ejecución del programa que se está evaluando.

Articulación del instrumento

Para el desarrollo de los grupos de discusión el INICO ha elaborado un protocolo de preguntas generadoras de discurso en torno a los tres temas clave de la evaluación de programas de empleo con apoyo:

- 1) Valorar cómo perciben los padres que ha cambiado la vida de sus hijos desde que han empezado a trabajar en el mercado laboral ordinario;
- 2) Valorar cómo se sienten ellos desde que sus hijos están desempeñando un trabajo en el mercado ordinario y si ha mejorado su calidad de vida; y
- 3) Medir el grado de satisfacción de los padres con el programa objeto de análisis.

Procedimiento de actuación

Se articula en tres fases:

1ª Fase: Selección de los participantes

Los requisitos para los participantes de los grupos de discusión, son: 1) para el grupo de madres seleccionamos a madres cuyos hijos formen parte del programa de empleo con apoyo que se está evaluando y que estén trabajando o hayan trabajado con anterioridad; y 2) para el grupo de padres seleccionamos a padres cuyos hijos formen parte del programa de empleo con apoyo que se está evaluando y que estén o hayan trabajado con anterioridad.

2ª Fase: Realización de los grupos de discusión

Se forman dos grupos de discusión diferenciados por sexo: uno de ellos integrado por madres de personas con discapacidad intelectual usuarias del programa de empleo con apoyo; y el segundo de ellos integrado por los padres de las personas con discapacidad intelectual usuarias del programa de empleo con apoyo. El número de grupos a realizar dependerá del número de participantes, en todo caso es necesario que se realice el mismo número de grupos de discusión tanto para padres como madres.

La duración de los grupos de discusión se sitúa en torno a los 45-60 minutos. Las sesiones son grabadas con el consentimiento de todos sus participantes, y transcritas para su posterior análisis.

3ª Fase: Análisis y categorización de los datos

El análisis de los datos resulta esencialmente complejo debido a la nula estandarización de las respuestas y a su compleja sistematización. El papel fundamental en el análisis de datos, lo configura la categorización. Así pues es necesario codificar las respuestas para

crear categorías que nos permitan hacerlas explicables y dar coherencia a los eventos y las conductas.

Para ello hemos partido de una pre-categorización, no solo para facilitar el posterior análisis, sino para dotarle de mayor coherencia. Así pues el análisis del discurso de los participantes en los grupos de discusión se ha realizado partiendo de las cinco de las ocho dimensiones que componen el modelo de calidad de vida de Schalock y Verdugo (2002).

Esto nos permite además realizar comparaciones con investigaciones ya realizadas o que se puedan realizar en un futuro. En este caso, además de las cinco dimensiones hemos creado una nueva dimensión relacionada con la satisfacción del programa.

A las cinco dimensiones que componen el modelo de calidad de vida le corresponden una serie de indicadores:

Tabla 2: Dimensiones e indicadores del Modelo de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo

Dimensiones	Indicadores
Relaciones interpersonales	Intimidad, afecto, familia, interacciones, relaciones de amistad y apoyos
Bienestar familiar	Propiedad, finanzas, seguridad, comida, empleo, posesiones, estatus socioeconómico y vivienda
Desarrollo personal	Educación, habilidades, competencia personal actividad voluntaria y progreso
Autodeterminación	Autonomía, elecciones, decisiones, control personal, auto-dirección, metas y valores personales
Integración social	Aceptación, estatus, apoyos, ambiente de trabajo, actividades comunitarias, roles, actividades de voluntariado, ambiente residencial, participación en la comunidad y soportes sociales.

PROTOCOLO DE PREGUNTAS PARA EL GRUPO DE DISCUSIÓN DE PADRES
CALIDAD DE VIDA – AUTODETERMINACIÓN



1. ¿Cómo creéis que ha cambiado la vida de vuestros hijos desde que tienen un empleo en el mercado laboral ordinario?; ¿Cómo se sienten ellos?; ¿Creéis que su grado de autonomía es mayor ahora que antes?
2. ¿Y vosotros?; ¿Cómo os sentís vosotros?; ¿Creéis que este programa de empleo con apoyo ha tenido efectos positivos en vuestra vida cotidiana?
3. ¿Cuál es vuestro grado de satisfacción con el programa de empleo con apoyo?; ¿Qué aspectos tanto positivos como negativos destacáis del programa?; ¿Cómo mejoraríais vosotros el programa de empleo con apoyo?

LA ESCALA DE AUTODETERMINACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

INTRODUCCIÓN

Wehmeyer define la autodeterminación como una característica disposicional de la persona y se refiere a “actuar como el principal agente causal de la propia vida y realizar elecciones y tomar decisiones relativas a la propia calidad de vida, libre de influencias o interferencias externas indebidas” (Wehmeyer, 1996, p. 24)

Así pues, la autodeterminación se configura como un elemento fundamental para incrementar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Todas las elecciones y decisiones incluyendo las grandes decisiones (compra de una casa, elección de un trabajo) así como las decisiones diarias (qué me pongo, qué como) que son menos trascendentales, pero más frecuentes, tienen influencia en la calidad de vida.

La autodeterminación es un concepto de mucha actualidad y que resulta de gran utilidad para los investigadores y para los profesionales del ámbito de la discapacidad. Cada día es mayor el interés por promover la conducta autodeterminada en distintos ámbitos relacionados con las personas con discapacidad intelectual: educación, servicios sociales, salud mental y servicios sociosanitarios (Verdugo, Vicent y Gómez, 2006).

Creemos que todo programa de empleo con apoyo debe impactar positivamente en la conducta autodeterminada para favorecer con ello la autonomía y la plena independencia de la persona con discapacidad.

Con la aplicación de la escala de Autodeterminación versión INICO, pretendemos obtener un mayor conocimiento de la autodeterminación percibida por las personas con discapacidad que se encuentran trabajando a través de programas de empleo con apoyo.

UTILIDADES DE LA ESCALA DE AUTODETERMINACIÓN

La escala de Autideterminación fue diseñada con dos finalidades fundamentales: 1) como un instrumento que nos proporciona información sobre la autodeterminación de las personas con discapacidad. Al ser una medida de autoinforme, valora la percepción que las personas con discapacidad tienen sobre su propia autodeterminación. Así pues, la escala proporciona a los diferentes profesionales que trabajan con personas con discapacidad información necesaria para desarrollar metas y objetivos relacionados con la conducta autodeterminada; y 2) como instrumento potencial de investigación. Es obvio que no podemos avanzar en el campo de la autodeterminación sino contamos con una adecuada herramienta de evaluación. Este instrumento nos permite evaluar la eficiencia de las intervenciones, así

como el impacto que puedan tener las circunstancias medioambientales y las experiencias de las personas con discapacidad en su autodeterminación.

En resumen, esta escala pretende implicar a las personas con discapacidad intelectual en la elaboración de los denominados Planes Centrados en la Persona y en el caso del empleo con apoyo de los Planes de Inserción Laboral, puesto que a través de la misma podemos: 1) evaluar sus propias carencias acerca de sí mismos y de su autodeterminación, 2) trabajar cooperativamente con los profesionales de empleo con apoyo para identificar puntos fuertes y débiles y 3) autoevaluar su progreso en autodeterminación a lo largo del tiempo.

Con la aplicación de la escala en la evaluación de programas de empleo con apoyo pretendemos:

1. Presentar las puntuaciones obtenidas en la escala de autodeterminación por los trabajadores con discapacidad adscritos al programa de empleo con apoyo evaluado, estableciendo en qué secciones de la escala obtienen una mayor o menor puntuación;
2. Establecer si determinados factores intraindividuales como: el género, la edad y el grado de discapacidad tiene algún tipo de impacto en la autodeterminación;
3. Establecer si determinados factores ambientales como: tipo de formación, residencia, experiencia laboral, tipo de jornada, tipo de contrato, tipo de empresa y otros tienen algún tipo de impacto en la autodeterminación.

ARTICULACIÓN DEL INSTRUMENTO

La escala de autodeterminación para adultos de Wehmeyer traducida por el INICO, es una medida de autodeterminación diseñada como un autoinforme para ser usada por adultos con discapacidad. Esta escala tiene dos objetivos: 1) proporcionar a las personas con discapacidad y a las personas que trabajan con ellos un instrumento que les ayude a identificar sus puntos fuertes y débiles en autodeterminación; y 2) proporcionar un instrumento para examinar las relaciones entre autodeterminación y los factores que promueven o dificultan su desarrollo.

La escala consta de 72 ítems y está dividida en cuatro secciones. Cada sección examina una dimensión de la autodeterminación: autonomía, autorregulación, capacitación psicológica y autoconsciencia. La escala proporciona una puntuación total de autodeterminación y una puntuación de cada una de sus cuatro dimensiones. A continuación examinamos cada uno de las cuatro secciones que integran la escala.

Sección 1: Autonomía

El objetivo de esta sección es valorar por un lado, el grado de independencia de la persona con discapacidad intelectual en relación a su cuidado personal diario, actividades domésticas e interacción con el ambiente; y por otro lado, pretende valorar la capacidad de elección o de actuar en función de sus propias preferencias, creencias, intereses y habilidades, en aspectos tales como el ocio y tiempo libre, participación en la comunidad, preparación profesional y expresión personal.

El formato de respuesta es de tipo Likert con 4 opciones: 1) no lo hago aunque tenga oportunidad, 2) lo hago a veces cuando tengo oportunidad, 3) lo hago la mayoría de las veces que tengo oportunidad y 4) lo hago cada vez que tengo oportunidad.

Esta primera sección esta integrada por un total de 32 ítems, repartidos a lo largo de 6 subdimensiones. Puntuaciones altas en esta sección indican niveles altos en autonomía.

Sección 2: Autorregulación

El objetivo de esta sección es medir conductas reguladoras tales como: 1) estrategias de autogestión: autocontrol, autoenseñanza, autoevaluación y autorefuerto; 2) conductas de fijación y logro de objetivos; 3) conductas de resolución de problemas, y 4) estrategias de aprendizaje y observación.

Esta sección consta de dos sub-secciones, con situaciones de resolución cognitiva de problemas interpersonales, establecimiento de metas y ejecución de tareas. En la primera sub-sección se requiere que la persona con discapacidad resuelva una serie de problemas que pueden darse en el ámbito laboral de manera cotidiana. Es decir, las personas con discapacidad tienen que identificar las acciones que mejor resulten en la resolución del problema planteado. Las respuestas se miden basándose en el grado en que la solución alcanza el resultado.

En la segunda sub-sección las personas con discapacidad deben identificar una serie de metas relacionadas con su futuro en relación a tres áreas (dónde quieren vivir, trabajar y qué medio de transporte van a emplear). Si los participantes logran establecer una meta, se les pide que identifiquen de uno a cuatro pasos que deberían dar para alcanzar dicha meta.

Esta segunda sección está integrada por un total de 9 ítems (ítems 33-41). Puntuaciones altas en esta sección, indican una alta autorregulación.

Sección 3: Capacitación Psicológica (“empowerment”)

El objetivo de esta sección es valorar aspectos tales como el locus de control, la autoeficacia y las expectativas de éxito.

En esta sección los participantes deben escoger entre varios ítems que miden la capacitación psicológica usando un método de elección forzada. Esta sección está integrada por un total de 16 ítems (ítems 42-57). Las puntuaciones altas reflejan percepciones positivas de control y eficacia.

Sección 4: Autoconsciencia

Esta sección tiene como finalidad evaluar el grado en que una persona puede estar influenciada por otras o por sus propias motivaciones o principios.

El formato de respuesta es de elección forzosa. Esta sección está integrada por 15 ítems (ítems 59-72). Una puntuación alta en esta sección, señala una alta autoconsciencia.

En resumen, en la escala se puede obtener una puntuación máxima de 148 puntos. Siendo una puntuación alta el equivalente de un alto grado de autodeterminación.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Se aplica la escala a todas las personas con discapacidad que han formado parte del programa de empleo con apoyo, independientemente de que estén trabajando o no.

La escala puede administrarse de forma individual o grupal. La escala está diseñada para que aquellas personas con discapacidad con suficientes habilidades de lectura y escritura puedan rellenar la escala por si mismas, o bien con ayuda del administrador. Para las personas con discapacidad que presenten escasas habilidades de lectura y de escritura, el administrador deberá trabajar con ellos individualmente. En este caso puede ser necesario leer y modificar las preguntas para asegurar que la persona con discapacidad comprende aquello que se le está preguntando. Se permite al administrador de la escala, que cuando sea necesario reformule las instrucciones y que explique las opciones de respuesta. La escala puede ser cumplimentada en unos 30 minutos.

La Escala de Autodeterminación del INICO (Versión para Adultos) es una medida de autodeterminación diseñada como autoinforme para ser usada por adultos con discapacidad. La escala tiene dos objetivos principales:

- Proporcionar a las personas con discapacidad y a las personas que trabajan con ellos un instrumento que les ayude a identificar sus puntos fuertes y sus puntos débiles en autodeterminación; y
- Proporcionar un instrumento para examinar las relaciones entre autodeterminación y los factores que promueven o dificultan su desarrollo

La escala consta de 72 ítems y está dividida en cuatro secciones. Cada sección examina una dimensión de la **autodeterminación: Autonomía, Autorregulación, Capacitación Psicológica y Autoconsciencia**. Antes de contestar los ítems, es importante leer las instrucciones específicas de cada sección. La escala proporciona una puntuación total de autodeterminación y una puntuación de cada una de sus cuatro dimensiones. La escala **no debe aplicarse** hasta que el encuestador no esté completamente familiarizado con ella.

ESCALA DE AUTODETERMINACIÓN DEL INICO (Versión para Adultos)



M. Wehmeyer, M. A. Verdugo Alonso, L. E. Gómez Sánchez, C. Vicent Ramis

INSTITUTO UNIVERSITARIO DE INTEGRACIÓN EN LA COMUNIDAD (INICO)
UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

INICO© 2005

Esta escala se encuentra en proceso de validación desarrollado por el Instituto de Integración en la Comunidad (INICO) de la Universidad de Salamanca. POR FAVOR hagan un uso confidencial de la misma respetando los derechos de los autores

INSTRUCCIONES PARA LA CORRECTA APLICACIÓN DE LA ESCALA DE AUTODETERMINACIÓN DEL INICO

Para una correcta aplicación de la escala de Autodeterminación del INICO, se exige una preparación especial mínima: familiaridad con las preguntas de la escala. Es aconsejable que el administrador de la escala, la lea antes de aplicarla. La escala esta diseñada como autoinforme y puede ser aplicada de forma individual y colectiva. Sea cual sea la forma en la cual se aplique, es muy importante que el administrador haga hincapié en que no hay preguntas correctas o incorrectas, solo se quiere conocer la opinión sobre el tema que se pregunta.

La sección de datos sociodemográficos no debe ser rellenada por la persona con discapacidad, sino por el profesional o administrador de la escala, una vez esté contestada la escala. En la sección 2 A y 2 B, el profesional o administrador no debe influir en las respuestas. Si la persona con discapacidad no “sabe” como contestar a estos ítems, se dejan en blanco.

Aplicación individual

Las personas con discapacidad, con suficientes habilidades de lectura y escritura pueden rellenar la escala por si mismas, o bien con la ayuda del administrador.

Para aquellas personas con discapacidad que presenten escasas habilidades de lectura y de escritura, el administrador deberá trabajar con ellos individualmente. En este caso, puede ser necesario leer y modificar las preguntas para asegurar que la persona con discapacidad comprende aquello que se le está preguntando. Se permite al administrador de la escala, que cuando sea necesario reformule las instrucciones y que explique las distintas opciones de respuesta.

Aplicación grupal

Es posible aplicar la escala hasta un máximo de 15 personas al mismo tiempo, si estas poseen las suficientes habilidades de lectura y escritura, y si hay suficientes administradores para proporcionales la ayuda necesaria. En este caso, el administrador debe leer cada ítem en voz alta y asegurarse que todos comprenden lo que se les está preguntando. Si alguno de ellos tiene dificultad a la hora de escribir las respuestas, especialmente las de la Sección 2, que requieren una respuesta escrita, los administradores de la escala, pueden transcribir la respuesta.

En el caso de que se opte por la aplicación grupal, es necesario que los administradores se aseguren de que los encuestados no copien las respuestas a otros.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	
Fecha de aplicación de la escala (dd/mm/yy)	
Sexo	Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>
Edad	16 – 21 <input type="checkbox"/> 22 – 30 <input type="checkbox"/> 31 – 40 <input type="checkbox"/> 41 – 50 <input type="checkbox"/> > 50 <input type="checkbox"/>
Ámbito	Rural <input type="checkbox"/> Urbano <input type="checkbox"/>
Nivel de Retraso Mental	Profundo (CI 0-19) <input type="checkbox"/> Severo (CI 20-39) <input type="checkbox"/> Moderado (CI 40-54) <input type="checkbox"/>
	Ligero (CI 55-69) <input type="checkbox"/> Limite (CI 70 o Más) <input type="checkbox"/> Sin retraso mental <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/>
Porcentaje de minusvalía	33% a 44% <input type="checkbox"/> 45% a 64% <input type="checkbox"/> 65% o más <input type="checkbox"/>
Discapacidad Principal (señale SOLO una)	
<input type="checkbox"/> Autismo ₁	<input type="checkbox"/> Discapacidad de aprendizaje ₉
<input type="checkbox"/> Ceguera / discapacidad visual ₂	<input type="checkbox"/> Enfermedad mental ₁₀
<input type="checkbox"/> Lesión cerebral ₃	<input type="checkbox"/> Discapacidad intelectual ₁₁
<input type="checkbox"/> Parálisis cerebral ₄	<input type="checkbox"/> Distrofia muscular ₁₂
<input type="checkbox"/> Fibrosis quística ₅	<input type="checkbox"/> Esclerosis múltiple ₁₃
<input type="checkbox"/> Sordera / discapacidad auditiva ₆	<input type="checkbox"/> Trastornos del lenguaje ₁₄
<input type="checkbox"/> Epilepsia ₇	<input type="checkbox"/> Espina bífida ₁₅
<input type="checkbox"/> Artritis juvenil ₈	<input type="checkbox"/> Otras (especificar) ₁₆
Discapacidad Asociada (señale SOLO una si esta contribuye al grado de minusvalía)	
<input type="checkbox"/> Autismo ₁	<input type="checkbox"/> Discapacidad de aprendizaje ₉
<input type="checkbox"/> Ceguera / discapacidad visual ₂	<input type="checkbox"/> Enfermedad mental ₁₀
<input type="checkbox"/> Lesión cerebral ₃	<input type="checkbox"/> Discapacidad intelectual ₁₁
<input type="checkbox"/> Parálisis cerebral ₄	<input type="checkbox"/> Distrofia muscular ₁₂
<input type="checkbox"/> Fibrosis quística ₅	<input type="checkbox"/> Esclerosis múltiple ₁₃
<input type="checkbox"/> Sordera / discapacidad auditiva ₆	<input type="checkbox"/> Trastornos del lenguaje ₁₄
<input type="checkbox"/> Epilepsia ₇	<input type="checkbox"/> Espina bífida ₁₅
<input type="checkbox"/> Artritis juvenil ₈	<input type="checkbox"/> Otras (especificar) ₁₆
Situación Laboral (señale SOLO una)	
No trabaja <input type="checkbox"/>	
Sí trabaja	
Empleo con apoyo ₁	<input type="checkbox"/>
Centro especial de empleo ₂	<input type="checkbox"/>
Centro ocupacional ₃	<input type="checkbox"/>
Otros ₄	<input type="checkbox"/> Especifique
Residencia (señale SOLO una opción)	
Independiente sin apoyos ₁	<input type="checkbox"/>
Independiente con apoyos ₂	<input type="checkbox"/>
Residencia familiar ₃	<input type="checkbox"/>
Piso tutelado ₄	<input type="checkbox"/>
Residencia ₅	<input type="checkbox"/>
Otros ₆	<input type="checkbox"/> Especifique
Formación Reglada (señale SOLO una opción)	
Primaria ₁	<input type="checkbox"/>
Secundaria ₂	<input type="checkbox"/>
Educación especial ₃	<input type="checkbox"/>
Garantía social ₄	<input type="checkbox"/>
Formación profesional ₅	<input type="checkbox"/>

Universidad ₆	<input type="checkbox"/>
Ninguna ₇	<input type="checkbox"/>
Formación no reglada (señale SOLO una opción)	
Formación ocupacional ₁	<input type="checkbox"/>
Habilidades laborales ₂	<input type="checkbox"/>
Ninguna ₃	<input type="checkbox"/>
Experiencia laboral previa (señale SOLO una opción)	
No ₁	<input type="checkbox"/>
Menos de 6 meses ₂	<input type="checkbox"/>
De 6 meses a 12 meses ₃	<input type="checkbox"/>
De 12 meses a 24 meses ₄	<input type="checkbox"/>
Más de 24 meses ₅	<input type="checkbox"/>
Tipo de contrato (señale SOLO una opción)	
Temporal ₁	<input type="checkbox"/>
Indefinido ₂	<input type="checkbox"/>
Tipo de empresa (Señale SOLO una opción)	
Pública ₁	<input type="checkbox"/>
Privada ₂	<input type="checkbox"/>

SECCIÓN – 1: AUTONOMÍA

INSTRUCCIONES: Marca la respuesta que MEJOR refleje cómo actúas en esa situación. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Si tu discapacidad te limita realmente a la hora de realizar la actividad pero tienes control sobre ella, contesta como si realizaras dicha actividad. No dejes ninguna pregunta sin contestar.

Nunca = No lo hago ni cuando tengo oportunidad; **A veces** = Lo hago a veces cuando tengo oportunidad; **Casi Siempre** = Lo hago la mayoría de las veces que tengo oportunidad; **Siempre** = Lo hago cada vez que tengo oportunidad

Por favor, comprueba la Sección 1 (de la “A” a la “F”) para asegurarte de que no has dejado ninguna cuestión sin responder y que sólo has marcado una respuesta en cada pregunta

1A. Independencia : Cuidado Personal Diario y Actividades Domésticas

1 A. Subtotal: ____

	Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
1. Hago mi comida o mis bocadillos yo mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Cuido mi ropa yo mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hago las tareas de la casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ordeno mis cosas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Si tengo algún pequeño problema de salud (dolor de cabeza, alguna herida, etc.), yo mismo lo resuelvo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Mantengo un buen cuidado y arreglo personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1B. Independencia: Interacción con el Ambiente

1 B. Subtotal: ____

	Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
7. Hago amigos de mi edad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Utilizo el transporte público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Cumpló con mis citas y reuniones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Cuando voy a tiendas o bares, yo mismo pido lo que quiero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1C. Actuar sobre la base de Preferencias, Creencias, Intereses y Habilidades: Ocio y Tiempo Libre

1 C. Subtotal: ____

	Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
11. Empleo mi tiempo libre en actividades que me interesan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Planifico los fines de semana con actividades que me gusta hacer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Participo en actividades organizadas por mi comunidad (barrio, ciudad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Mis amigos y yo elegimos las actividades que queremos hacer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Escribo cartas, notas o llamo por teléfono a mis amigos y familiares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Escucho la música que me gusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1D. Actuar sobre la base de las Preferencias, Creencias, Intereses y Habilidades: Participación e Interacción en la Comunidad

	Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	1 D. Subtotal: ____
17. Colaboro como voluntario en las actividades que me interesan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18. Voy a los locales que me gustan (bares, cafeterías, restaurantes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. Voy al cine, conciertos y discotecas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Voy de compras o a centros comerciales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Pertenezco a algún grupo, club o asociación de mi comunidad (deportivo, religioso...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1E. Actuar sobre la base de las Preferencias, Creencias, Intereses y Habilidades: Preparación Profesional

	Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	1 E. Subtotal: ____
22. Realizo actividades en mi tiempo libre relacionadas con mis intereses profesionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23. Realizo actividades que me proporcionarán más oportunidades profesionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24. Hago planes sobre mi futuro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25. Trabajo o he trabajado para ganar dinero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26. Asisto o he asistido a clases o talleres que me preparan para trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27. Me interesa algún trabajo en concreto y he preguntado cosas a la gente acerca de ese trabajo, o he visitado lugares donde realizan ese trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1F. Actuar sobre la base de las Preferencias, Creencias, Intereses y Habilidades: Expresión personal

	Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	1 F. Subtotal: ____
28. Elijo la ropa y los objetos personales que uso cada día	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29. Elijo mi propio estilo de peinado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30. Elijo yo mismo los regalos para mi familia y mis amigos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31. Decoro mi propia habitación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32. Yo decido cómo gastar mi dinero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SECCIÓN – 2: AUTORREGULACIÓN

INSTRUCCIONES: Cada una de las siguientes cuestiones indica el comienzo y el final de una historia. Tu tarea consiste en contar qué sucede entre el principio y el final. Para ello, lee el principio y el final de cada historia, y a continuación completa la parte de en medio con la MEJOR respuesta. No hay respuestas correctas o incorrectas.

2A. Resolución Cognitiva de Problemas Interpersonales**2 A. Subtotal: ____**

33. Completa lo que sucede en la mitad.

Principio:

Estás en una reunión de trabajo con tu jefe. Tú quieres aprender a manejar el ordenador, pero tu jefe quiere que aprendas a utilizar una caja registradora. Ahora bien, sólo puedes aprender a utilizar una de las dos cosas.

Mitad

Final:

En la historia acabas aprendiendo a utilizar el ordenador.

Puntuación: ____

34. Completa lo que sucede en la mitad.

Principio:

Oyes a un amigo hablar sobre un empleo disponible en una librería. A ti te encantan los libros y además quieres un trabajo. Así que decides que te gustaría trabajar en la librería.

Mitad

Final:

En la historia acabas trabajando en la librería.

Puntuación: ____

35. Completa lo que sucede en la mitad.

Principio:

Tus amigos están enfadados contigo. Tú estas preocupado por esto.

Mitad

Final:

En la historia terminas llevándote muy bien con tus amigos.

Puntuación: ____

36. Completa lo que sucede en la mitad.

Principio:

Vas a trabajar una mañana y descubres que no tienes unos papeles que necesitas. Estás preocupado porque necesitas esos papeles para trabajar.

Mitad

Final:

En la historia terminas utilizando esos papeles para trabajar.

Puntuación: ____

37. Completa lo que sucede en la mitad.

Principio:

Tu jefe anuncia que los empleados tienen que elegir una persona que les represente en las reuniones. Tú quieres ser ese representante.

Mitad

Final:

En la historia terminas siendo el representante.

Puntuación: ____

38. Completa lo que sucede en la mitad.

Principio:

Tienes un trabajo nuevo y no conoces a nadie. Quieres hacer amigos.

Mitad

Final:

En la historia terminas teniendo muchos amigos en el nuevo trabajo.

Puntuación: ____

2B. Establecimiento de Metas y Realización de Tareas

INSTRUCCIONES: Las tres preguntas siguientes se refieren a tus planes para el futuro. De nuevo, no hay respuestas correctas ni incorrectas. Contesta si has hecho planes sobre cada cuestión, y si es así, cuáles son esos planes y cómo los vas a conseguir

2 A. Subtotal: _____

39. ¿Dónde quieres vivir dentro de cinco años?

 Aún no he pensado nada sobre eso Quiero vivir en:

Enumera cuatro cosas que tendrías que hacer para conseguir esta meta:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

40. ¿Dónde quieres trabajar dentro de cinco años?

 Aún no he pensado nada sobre eso Quiero trabajar en:

Enumera cuatro cosas que tendrías que hacer para conseguir esta meta:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

41. ¿Qué medio de transporte piensas utilizar dentro de 5 años?

 Aún no he pensado nada sobre eso Pienso utilizar:

Enumera cuatro cosas que tendrías que hacer para conseguir esta meta:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

SECCIÓN – 3: CAPACITACIÓN PSICOLÓGICA

INSTRUCCIONES: Marca la respuesta que mejor te describa. Elige solamente una respuesta para cada pregunta. No hay respuestas correctas ni incorrectas

3. Subtotal: ____

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>42. <input type="checkbox"/> Normalmente hago las cosas que mis amigos quieren... o</p> <p><input type="checkbox"/> Si mis amigos están haciendo algo que yo no quiero hacer, se lo digo.</p> | <p>50. <input type="checkbox"/> Tengo capacidad para hacer el trabajo que quiero... o</p> <p><input type="checkbox"/> No puedo hacer las tareas que hay que llevar a cabo en el trabajo que quiero.</p> |
| <p>43. <input type="checkbox"/> Expreso mis ideas y opiniones cuando son diferentes a las de otras personas...o</p> <p><input type="checkbox"/> Normalmente estoy de acuerdo con las ideas y opiniones de los demás.</p> | <p>51. <input type="checkbox"/> No sé cómo hacer amigos... o</p> <p><input type="checkbox"/> Sé cómo hacer amigos.</p> |
| <p>44. <input type="checkbox"/> Normalmente estoy de acuerdo con la gente cuando me dicen que no puedo hacer algo...o</p> <p><input type="checkbox"/> Cuando yo pienso que puedo hacer algo lo digo, aunque los demás creen que no puedo hacerlo.</p> | <p>52. <input type="checkbox"/> No soy capaz de trabajar en equipo... o</p> <p><input type="checkbox"/> Trabajo bien en equipo.</p> |
| <p>45. <input type="checkbox"/> Cuando alguien hiere mis sentimientos se lo hago saber... o</p> <p><input type="checkbox"/> Cuando alguien hiere mis sentimientos, no me atrevo a decírselo.</p> | <p>53. <input type="checkbox"/> No hago buenas elecciones... o</p> <p><input type="checkbox"/> Hago buenas elecciones.</p> |
| <p>46. <input type="checkbox"/> Puedo tomar mis propias decisiones... o</p> <p><input type="checkbox"/> Otras personas deciden por mí.</p> | <p>54. <input type="checkbox"/> Si tengo capacidad, conseguiré el trabajo que quiero... o</p> <p><input type="checkbox"/> Probablemente no conseguiré el trabajo que quiero aunque tenga capacidad.</p> |
| <p>47. <input type="checkbox"/> Esforzarme en el trabajo no me sirve para nada... o</p> <p><input type="checkbox"/> Si me esfuerzo mucho en el trabajo conseguiré un trabajo mejor.</p> | <p>55. <input type="checkbox"/> Me costará mucho hacer nuevos amigos... o</p> <p><input type="checkbox"/> Seré capaz de hacer amigos en situaciones nuevas.</p> |
| <p>48. <input type="checkbox"/> Puedo conseguir lo que quiera trabajando duro... o</p> <p><input type="checkbox"/> Para conseguir lo que quiero necesito mucha suerte.</p> | <p>56. <input type="checkbox"/> Seré capaz de trabajar con otras personas si es necesario... o</p> <p><input type="checkbox"/> No puedo trabajar con otras personas ni siquiera cuando es necesario.</p> |
| <p>49. <input type="checkbox"/> No vale la pena seguir esforzándome porque eso no cambiará las cosas... o</p> <p><input type="checkbox"/> Seguiré intentándolo aunque las cosas me salgan mal.</p> | <p>57. <input type="checkbox"/> Mis decisiones no serán tenidas en cuenta... o</p> <p><input type="checkbox"/> Seré capaz de tomar decisiones que son importantes para mí.</p> |

SECCIÓN – 4: AUTOCONSCIENCIA

INSTRUCCIONES: En cada una de las siguientes frases, señala “**De acuerdo**” o “**En desacuerdo**” según te describa. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Elige sólo la respuesta que MEJOR te describe.

4. Subtotal: ____

58. No me avergüenzo de mis emociones	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
59. Me atrevo a enfadarme con personas que me importan	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
60. Soy capaz de expresar mis sentimientos incluso delante de la gente	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
61. Me pueden gustar otras personas incluso aunque no esté de acuerdo con ellas	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
62. Me preocupa hacer las cosas mal	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
63. Es mejor ser tú mismo que ser popular	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
64. La gente me quiere porque yo también les quiero a ellos	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
65. Sé cuáles son las cosas que hago mejor	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
66. No acepto mis propias limitaciones	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
67. Siento que no soy capaz de hacer muchas cosas	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
68. Me gusta cómo soy	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
69. No soy una persona importante	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
70. Sé como compensar mis limitaciones	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
71. Gusto a otras personas	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>
72. Confío en mis capacidades	De acuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPRESARIOS

INTRODUCCIÓN

En el desarrollo de este instrumento de evaluación no hemos querido dejar de lado la figura de los empresarios, ya que en estudios realizados con anterioridad por el INICO (Verdugo y Vicent, 2004) se ha puesto de manifiesto como una de las principales trabas para la inserción del trabajador con discapacidad intelectual en el empleo con apoyo pueden ser sus compañeros. Es por ello que queremos conocer la opinión que tienen los empresarios, o lo encargados sobre el trabajo de las personas con discapacidad intelectual para tratar con ello de reforzar los apoyos naturales.

Con esta finalidad el INICO elaboró un cuestionario de satisfacción para que los empresarios evalúen la satisfacción con los programas de empleo con apoyo.

ARTICULACIÓN DEL INSTRUMENTO

El cuestionario consta de 25 ítems tipo Likert, con 5 opciones de respuesta: 1) muy en desacuerdo, 2) desacuerdo, 3) indiferente, 4) acuerdo, 5) muy de acuerdo.

El cuestionario recoge preguntas sobre:

- La empresa (8 ítems)
- El usuario (7 ítems)
- Los compañeros (3 ítems)
- Satisfacción con el servicio de empleo con apoyo (7 ítems)

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

Para su aplicación, se aprovechara la visita de la encuestadora de la escala de autodeterminación, que entrará en contacto con el empresario o bien con el encargado. Mientras la encuestadora está con el usuario y la escala de autodeterminación se dejará total libertad para que el empresario o encargado rellene el cuestionario.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPRESARIOS EN PROGRAMAS DE EMPLEO CON APOYO

Jordán de Urries, Vicent y Verdugo (2005)
Instituto Universitario de Integración en la Comunidad



MD= Muy en desacuerdo D=Desacuerdo I=Indiferente A=Acuerdo MA=Muy de acuerdo

	MD	D	I	A	MA
Sobre el usuario					
1. El trabajo desarrollado por el trabajador con discapacidad es eficiente y productivo					
2. Se han cumplido las expectativas que teníamos respecto al trabajador con discapacidad					
3. El trabajador con discapacidad presenta más faltas de asistencia que el resto de los trabajadores					
4. La adaptación del trabajador con discapacidad a su puesto de trabajo ha sido satisfactoria					
5. El rendimiento del trabajador con discapacidad es equiparable al de sus compañeros de trabajo sin discapacidad					
6. El trabajador con discapacidad tiene suficientes habilidades laborales					
7. El trabajador con discapacidad tiene comportamientos y conductas adecuados al lugar de trabajo y a nuestra empresa					
Sobre los compañeros					
8. Los compañeros aceptan al trabajador con discapacidad sin problemas					
9. El trabajador con discapacidad tiene una relación positiva con sus compañeros sin discapacidad					
10. El apoyo de los compañeros de trabajo han sido clave para la adaptación del trabajador con discapacidad					
Sobre el servicio de empleo con apoyo					
11. Se nos ha informado claramente de que significa e implica el empleo con apoyo					
12. Hemos recibido la información y apoyo necesario por parte del servicio de empleo con apoyo					
13. El empleo con apoyo es un modo eficaz de dar trabajo en empresas ordinarias a personas con discapacidad					
14. La presencia del preparador laboral ha favorecido la adaptación del trabajador con discapacidad a su puesto de trabajo					
15. La presencia del preparador laboral ha supuesto un problema para los demás trabajadores de la empresa.					
16. La figura del preparador laboral es esencial para la buena relación entre nuestra empresa y el programa de empleo con apoyo					
17. Estamos satisfechos con los servicios prestados por el programa de empleo con apoyo					
Sobre la empresa					
18. El trabajador con discapacidad es un trabajador más dentro de nuestro equipo y se le trata en consecuencia					
19. El trabajador con discapacidad tiene las mismas oportunidades de promoción en la empresa que el resto de sus compañeros sin discapacidad					
20. Las ayudas económicas han sido un motivo importante para decidimos a contratar a una persona con discapacidad					
21. El respaldo y asesoramiento del servicio de empleo con apoyo han sido un motivo importante para decidimos a contratar a una persona con discapacidad					
22. La responsabilidad social de nuestra empresa ha sido un motivo importante para decidimos a contratar a una persona con discapacidad					
23. Los requerimientos legales han sido un motivo importante para decidimos a contratar a una persona con discapacidad					
24. Estaríamos abiertos a contratar mas trabajadores con discapacidad si contásemos con el mismo apoyo					
25. Recomendaría a otras empresas que contratasen trabajadores con discapacidad					

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DATOS SOBRE EMPLEO CON APOYO “DEA”

LA NECESIDAD DE REALIZAR UNA EVALUACIÓN DE DATOS DEL EMPLEO CON APOYO A NIVEL NACIONAL

Normalmente, en muchas de las áreas en las que trabajamos, solemos encontrar grandes lagunas de datos a nivel nacional. No es así, en parte, en el empleo con apoyo, dónde gracias al seguimiento realizado por el INICO disponemos de una serie de estudios a nivel nacional que nos han permitido conocer en términos cuantitativos, la situación de esta modalidad de inserción laboral. La disposición de este tipo de datos no solamente permite dibujar una realidad nacional, con lo que esto implica para la toma de decisiones oportunas de carácter político o administrativo, sino también, el disponer de elementos comparativos que nos permitan situar a un programa concreto, en un momento determinado, respecto a la situación global.

Cuatro han sido los estudios desarrollados en España y uno en Europa sobre la situación del empleo con apoyo (Verdugo, Jordán de Urríes, Bellver y Martínez, 1998; Verdugo Jordán de Urríes y Bellver, 1998; Verdugo y Jordán de Urríes, 2001; Jordán de Urríes y Verdugo, 2003, Jordán de Urríes, Verdugo y Vicent, 2005; Jordán de Urríes, Beyer y Verdugo, 2008). Lo que comenzó como un estudio puntual se ha consolidado como un seguimiento periódico con datos de casi los quince últimos años tomados en cuatro momentos diferentes (1995, 1996, 1999, 2004, 2008). En este desarrollo, el Real Patronato sobre Discapacidad, que tradicionalmente ha mostrado su interés por impulsar el estudio y desarrollo de la inserción laboral de personas con discapacidad en el mercado ordinario y en el empleo público, ha sido impulsor de varios de los estudios colaborando de manera esencial en su desarrollo y posterior difusión. El último de los estudios, realizado en el ámbito europeo, en colaboración con el Welsh Centre for Learning Disabilities (WCLD) y la European Union of Supported Employment (EUSE), recibió el segundo premio de investigación en los premios AMPANS de 2008.

Disponer de estos datos, permite utilizar el cuestionario DEA como herramienta evaluadora para aplicar a un programa concreto, y poder así comparar los resultados obtenidos con los patrones nacionales. Si bien no todas las variables analizadas en el cuestionario pueden ser de interés en un análisis particular de una iniciativa concreta, todas son potencialmente utilizables.

EL CUESTIONARIO DEA

El “Cuestionario para la obtención de Datos sobre empleo con apoyo” se diseñó para comenzar la serie de estudios anteriormente mencionados, tratando de configurar un instrumento breve y sencillo, y recopilando aportaciones realizadas a la investigación por Wehman (1992); West, Revel y Wehman (1992); Kregel y Wehman, (1996); Mank (1997); y Mank, Cio-

ffi y Yovanoff (1997a, 1997b, 1998 y 1999). De estos autores citados se obtuvo información relevante sobre el tipo de datos que sería interesante obtener en nuestro estudio. Por otro lado, el trabajo de Test (1994) nos orientó para realizar un diseño de la herramienta teniendo en cuenta la validez social, para que los datos obtenidos pudieran suponer un beneficio para la población objeto de estudio.

Con la información anteriormente mencionada quedo configurada una primera versión del DEA que fue enviada a varios profesionales de reconocido prestigio junto con una hoja de valoración, para que sobre esta versión, realizaran las sugerencias oportunas. De esta manera, pudimos contar con interesantes aportaciones por parte de Fernando Bellver Silván (entonces Presidente de la Asociación Española de Empleo con Apoyo "AESE" y actual Presidente Honorario) Salvador Martínez Cardeña (entonces Vicepresidente de la AESE y Cristina Jenaro Río (profesora de la Universidad de Salamanca y especialista en integración laboral de personas con discapacidad). En posteriores investigaciones ha sufrido modificaciones y mejoras que han culminado con las aportaciones del último estudio europeo.

El cuestionario para la obtención de datos sobre empleo con apoyo (DEA) está compuesto por 36 ítems de información y se divide en 6 apartados. Al igual que en las versiones anteriores, comienza con una definición de ECA que consideramos como definición operativa, y que es la que venimos utilizando en nuestros trabajos. Los programas participantes en el estudio, y que han cumplimentado el cuestionario, debían asumir la definición como ajustada a su programa o servicio de ECA. Así, entendemos por Empleo con Apoyo el "empleo integrado en la comunidad dentro de empresas normalizadas, para personas con discapacidad (o en situación de desventaja social acusada) que tradicionalmente no han tenido posibilidad de acceso al mercado laboral, mediante la provisión de los apoyos necesarios dentro y fuera del lugar de trabajo, y en condiciones de empleo lo mas similares posible en trabajo y sueldo a las de otro trabajador sin discapacidad en un puesto equiparable dentro de la misma empresa" (Jordán de Urrés y Verdugo, 2003).

Las 36 cuestiones arriba mencionadas se distribuyen en 6 apartados diferenciados:

- A. Identificación (11 primeros ítems): en el cual se incluyen datos relativos al nombre del programa o servicio, entidad promotora, persona que responde al cuestionario, dirección, teléfono, fax y correo electrónico.
- B. Transición y calidad (ítems 12 a 19): en este apartado se recogen datos sobre año de inicio, servicios disponibles y estabilidad de la financiación de los mismos y orden de supresión de servicios en caso de falta de financiación.
- C. Usuarios (ítems 20 al 29): que recopila datos por un lado de distribución de trabajadores por tipos de discapacidad, edad y sexo, porcentaje de minusvalía, residencia, tipo de contrato, necesidad de apoyo, modalidad de empleo con apoyo y salarios.
- D. Profesionales (ítems 30 al 34): que recopila datos por un lado de distribución de profesionales, y salarios.
- E. Financiación y costes (ítems 35 a 36): en este apartado se recogen los porcentajes de financiación de las diferentes fuentes de recursos económicos así como los gastos en diferentes años y previsión del futuro.
- F. Otros datos adicionales: este es un apartado abierto a cualquier aportación o aclaración que se considere oportuna por parte de la persona que cumplimentara el cuestionario.

Finalmente, el cuestionario incluye información y datos de contacto de un miembro del equipo de investigación para solventar cualquier duda al respecto del cuestionario.



DEA CUESTIONARIO PARA OBTENER DATOS SOBRE EMPLEO CON APOYO

Jordán de Urríes, F. B. Beyer, S., Elston, R. & Verdugo, M. A.
Versión revisada 2006

COMO PARTICIPANTE EN ESTE ESTUDIO, AFIRMA QUE SU ENTIDAD ASUME LA DEFINICIÓN DE EMPLEO CON APOYO QUE A CONTINUACIÓN SE PROPONE Y QUE DESARROLLA SU ACTIVIDAD DE ACUERDO CON ELLA

Entendemos por **Empleo con Apoyo** el empleo integrado en la comunidad dentro de empresas normalizadas, para personas con discapacidad (o en situación de desventaja social acusada) que tradicionalmente no han tenido posibilidad de acceso al mercado laboral, mediante la provisión de los apoyos necesarios dentro y fuera del lugar de trabajo, y en condiciones de empleo lo más similares posible en trabajo y sueldo a las de otro trabajador sin discapacidad en un puesto equiparable dentro de la misma empresa.

A.- Identificación

(Todos los campos con * son obligatorios.)

*1. Nombre del programa/servicio		
<input type="text"/>		
*2. Asociación entidad promotora		
<input type="text"/>		
*3. Persona que responde al cuestionario		*4. Puesto de la persona que responde
<input type="text"/>		<input type="text"/>
*5. Teléfono	*6. Fax	*7. Correo electrónico
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
*8. Dirección de contacto completa		
<input type="text"/>		
*9. Localidad	*10. Provincia	11. País
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Spain"/>

Guardar datos

B.- Transición / Calidad

12. Señale los servicios disponibles en su organización además del empleo con apoyo, y si disponen de recursos económicos para éstos en los próximos 12 meses. **Ayuda**

SERVICIOS	Servicios disponibles	Recursos para 12 meses
Servicio de rehabilitación/Centro de día	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Centro ocupacional	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Centro Especial de Empleo	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Empleo con apoyo	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Empresa de inserción	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Formación profesional	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Otros (indicar): <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No

Otros (indicar): Sí No Sí No

TODA LA INFORMACIÓN SOLICITADA A PARTIR DE ESTE PUNTO Y HASTA EL FINAL ESTA REFERIDA ÚNICAMENTE AL SERVICIO DE EMPLEO CON APOYO

13. Año en que se puso en funcionamiento el programa/servicio de empleo con apoyo

14. ¿Qué servicios proporciona su programa/servicio de empleo con apoyo?

INSTRUMENTOS	Marcar los ofertados
Evaluación personal / Perfil profesional	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Desarrollo de un plan personal	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Búsqueda de empleo	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Evaluación de empleos	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Pruebas de trabajo	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Entrenamiento laboral (previo a colocación)	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Entrenamiento en el puesto de trabajo	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Apoyo en el puesto (1 a 3 meses)	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Apoyo en el puesto (1 a 12 meses)	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Apoyo en el puesto (continuo)	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Apoyo fuera del trabajo	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Apoyo en el ocio	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Apoyo para vida independiente	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Otros (indicar): <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Otros (indicar): <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No

15. ¿Evalúan la calidad en su programa/servicio de empleo con apoyo? **Ayuda**

Sí No

16. Si la respuesta es SI, ¿lo hace su propia entidad o evaluadores externos independientes? **Ayuda**

Evaluación interna Evaluación externa independiente Ambas

17. Si realizan evaluación de la calidad, ¿qué instrumentos utilizan? **Ayuda**

INSTRUMENTOS	Marcar los utilizados
EFQM	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
ISO	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
EUSE Estándares	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Otros Estándares	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Evaluación externa por expertos	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No

Documentación de buenas prácticas	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Grupos focales o grupos de trabajo	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Otras (indicar): <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Otras (indicar): <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No

18. Participan en alguna investigación en su programa/servicio de empleo con apoyo? **Ayuda**

Sí No

19. Si es así, ¿está coordinada con la Universidad o instituciones similares?

Sí No

¿Qué instituciones?

INSTITUCIONES	
Seleccione opción	
Nombre	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>
Persona	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>
Seleccione opción	
Nombre	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>
Persona	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>
Seleccione opción	
Nombre	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>
Persona	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>
Seleccione opción	
Nombre	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>
Persona	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>
Seleccione opción	
Nombre	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>
Persona	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>

Seleccione opción	
Nombre	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>
Persona	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>
Seleccione opción	
Nombre	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>
Persona	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>

Guardar datos

C.- Usuarios

20. ¿Cuántas personas con discapacidad han obtenido algún tipo de empleo remunerado a través de su programa/servicio de empleo con apoyo desde que este se inició? Ayuda

Tipo de discapacidad	Número de personas
Discapacidad Intelectual (incluye Síndrome de Down)	0 <input type="text"/>
Autismo y trastornos generalizados del desarrollo	0 <input type="text"/>
Discapacidad física que afecta a la movilidad	0 <input type="text"/>
Discapacidad física por discapacidad orgánica	0 <input type="text"/>
Parálisis cerebral	0 <input type="text"/>
Discapacidad Visual	0 <input type="text"/>
Discapacidad Auditiva, problemas de comunicación	0 <input type="text"/>
Enfermedad mental	0 <input type="text"/>
Daño cerebral	0 <input type="text"/>
Otros	0 <input type="text"/>

21. ¿Cuántas personas en situación de exclusión social han obtenido algún tipo de empleo remunerado a través de su programa/servicio de empleo con apoyo desde que este se inició? Ayuda

Situación de exclusión social	Número de personas
Minorías étnicas	0 <input type="text"/>
Toxicómanos o alcohólicos	0 <input type="text"/>
Inmigrantes o refugiados	0 <input type="text"/>
Transeúntes o indomiciliados	0 <input type="text"/>
Delincuentes	0 <input type="text"/>
Afectados de VIH	0 <input type="text"/>
Otros	0 <input type="text"/>

22. ¿Cuántas personas con discapacidad están trabajando actualmente en empleos remunerados a través de su programa/servicio de empleo con apoyo? Ayuda

Tipo de discapacidad	< 12 horas semanales	12 a 24 horas semanales	> 24 horas semanales
Discapacidad Intelectual (incluye Síndrome de Down)	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>
Autismo y trastornos generalizados del desarrollo	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>
Discapacidad física que afecta a la movilidad	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>
Discapacidad física por discapacidad orgánica	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>
Parálisis cerebral	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>
Discapacidad Visual	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>
Discapacidad Auditiva, problemas de comunicación	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>

Enfermedad mental	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Daño cerebral	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Otros	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

23. ¿Cuántas personas en situación de exclusión social están trabajando actualmente en empleos remunerados a través de su programa/servicio de empleo con apoyo? **Ayuda**

Situación de exclusión social	< 12 horas semanales	12 a 24 horas semanales	> 24 horas semanales
Minorías étnicas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Toxicómanos o alcohólicos	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Inmigrantes o refugiados	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Transeúntes o indomiciliados	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Delincuentes	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Afectados de VIH	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Otros	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

24. En relación al número total de personas con discapacidad o en exclusión social que trabajan en la actualidad a través de su programa/servicio de empleo con apoyo, indicar por favor el número por grupos de edad y género. **Ayuda**

16-25 años		26-45 años		46-65 años		> 65 años	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
<input type="text" value="0"/>							

25. ¿Cuál es el nivel educativo de los usuarios atendidos en su programa/servicio de empleo con apoyo? Señalar número. **Ayuda**

Educación especial	Escuela obligatoria	Formación ocupacional	Educación post-obligatoria	Educación superior	Otras
<input type="text" value="0"/>					

26. En relación al número total de personas con discapacidad o en situación de exclusión social que se encuentran trabajando actualmente a través de su programa/servicio de empleo con apoyo, indicar por favor el número por tipo de ámbito residencial. **Ayuda**

Residencia	Hogar familiar	Vivienda apoyada	Independiente
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

27. ¿Cuántos empleos remunerados nuevos consiguieron en el último año? (en los últimos 12 meses)

Empleos temporales	Empleos indefinidos
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

28. ¿Cuántas personas en su programa/servicio reciben apoyo? **Ayuda**

Horas de apoyo semanal	Número de personas
< 5 horas por semana	<input type="text" value="0"/>
5 a 10 horas por semana	<input type="text" value="0"/>
> 10 horas por semana	<input type="text" value="0"/>

29. ¿Cuál es sueldo medio **por hora** EN EUROS para las personas con discapacidad o en situación de exclusión social que trabajan a través de su programa/servicio de empleo con apoyo? (para calcular, sumar por favor el sueldo por hora actual de las últimas cinco personas colocadas por su programa/servicio y divídale entre cinco) 0,00 €

Guardar datos

D.- Profesionales

30. ¿Proporciona su entidad formación especializada sobre la discapacidad a los profesionales del programa/servicio de empleo con apoyo?

Sí No

31. ¿Proporciona su entidad formación especializada sobre empleo con apoyo a los profesionales del programa/servicio de empleo con apoyo?

Sí No

32. ¿Dispone su entidad de un programa de formación continua para los profesionales del programa/servicio de empleo con apoyo?

Sí No

33. Indicar por favor el número de profesionales en su programa/servicio de empleo con apoyo por el puesto desempeñado

Preparador laboral	0
Buscador de empleo	0
Administración	0
Gestión	0

34. Indicar por favor el sueldo medio **por hora** EN EUROS de los profesionales que trabajan en su programa/servicio de empleo con apoyo según el puesto desempeñado (si diferentes trabajadores en el mismo puesto no reciben el mismo salario, sumar por favor los sueldos y dividir entre el numero de trabajadores en ese puesto)

Preparador laboral	0,00	€
Buscador de empleo	0,00	€
Administración	0,00	€
Gestión	0,00	€

Guardar datos

E.- Financiación y costes

35. Indicar por favor las Fuentes actuales de financiación de su programa/servicio de empleo con apoyo (escribir por favor la cantidad EN EUROS en las columnas dependiendo de si la fuente es pública o privada)

FUENTES DE FINANCIACIÓN EUROPEAS		
Pública	0,00	€
Privada	0,00	€

FUENTES DE FINANCIACIÓN NACIONALES		
Pública	0,00	€
Privada ECA-Caja Madrid	0,00	€
Privada otros programas Obra Social Caja Madrid	0,00	€
Privada Caixa	0,00	€
Privada otros	0,00	€

FUENTES DE FINANCIACIÓN AUTONÓMICAS		
Pública vía RD ECA o su regulación autonómica	0,00	€
Pública otros	0,00	€
Privada	0,00	€

FUENTES DE FINANCIACIÓN LOCALES

Pública	0,00	€
Privada	0,00	€

36. ¿Cuál ha sido su presupuesto total EN EUROS para este año? 0,00 € [Ayuda](#)

Guardar datos

F.- Datos adicionales

Por favor, si lo necesita, añada debajo cualquier otra información relevante, sugerencia, aclaración, o dato que considere de interés para completar la información del cuestionario DEA.

Guardar datos

Cerrar cuestionario

!!!GRACIAS!!!

PARA CUALQUIER CONSULTA CONTACTAR CON
BORJA JORDAN DE URRÍES (SPAIN) bjordan@usal.es
STEPHEN BEYER (UNITED KINGDOM) beyer@cardiff.ac.uk
ROBERT ELSTON (UNITED KINGDOM) r.elston@statusemployment.org.uk

PERSPECTIVAS DE APLICACIÓN DEL SEMECA

ALGUNAS OBSERVACIONES SOBRE SU APLICACIÓN

Las herramientas que componen el *Sistema de Evaluación Multicomponente de programas de Empleo con Apoyo* (SEMECA) han sido en su mayoría experimentadas y aplicadas con anterioridad de manera separada, y ha quedado demostrada su utilidad y aplicabilidad.

Respecto a la aplicabilidad del SEMECA como sistema, el equipo ha desarrollado recientemente una evaluación completa del programa de empleo con apoyo desarrollado por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid que sirvió para pulir y mejorar la aplicabilidad del SEMECA. Fruto de esta aplicación hemos podido constatar algunos aspectos respecto a las diferentes herramientas y el sistema en conjunto.

El *Instrumento de Evaluación de Estándares Europeos de Calidad para los Servicios de Empleo con Apoyo* se ha visto muy útil y con capacidad de discriminación de la realidad concreta del programa respecto al grado de consecución de estándares europeos. La aplicación generó discrepancias entre la evaluación interna y externa como esperábamos, que consideramos de gran interés, ya que el proceso de acuerdo de los evaluadores implicó la toma de conciencia de aspectos mejorables del programa, así como la revisión del instrumento y su mejora.

El desarrollo de los *Grupos de Discusión* se muestra altamente efectivo para obtener información de los usuarios del programa y sus familias. El desarrollo de las sesiones suele ser fluido y participativo, obteniéndose múltiples aportaciones que han posibilitado realizar valoraciones relevantes al programa y su ejecución, que de otro modo no se tendrían. Estas aportaciones de los grupos de discusión se centran en resultados y aspectos únicos en cada programa evaluado, y permiten conocer la realidad social concreta en la que se contextualiza la ejecución del programa.

La aplicación de la *Escala de Autodeterminación* se ha visto eficaz, pero muy condicionada por el número de usuarios del programa. En este sentido, las tendencias respecto a factores que influyen la autodeterminación recogidas con el instrumento son tanto o más claras cuanto mayor es el número de trabajadores evaluados. Sin embargo, la información obtenida sobre los elementos que favorecen la autodeterminación de los usuarios del programa es muy útil.

El *Cuestionario para medir la Satisfacción de los Empresarios con los Programas de Empleo con Apoyo* es un instrumento de fácil aplicación y claro entendimiento, y proporciona una información muy clara de la percepción de los empresarios. Los datos obtenidos, al igual que en la escala de autodeterminación, serán más representativos cuantos más empresarios sean evaluados.

El *Cuestionario de Datos sobre Empleo con Apoyo* es muy eficaz para proporcionar una imagen de la situación del programa evaluado respecto a la situación global de los programas en España. Este posicionamiento del programa evaluado, ayuda a interpretar datos sobre su nivel de ejecución y resultados. Para que la aplicación del DEA a nivel individual en un programa, nos proporcione datos relevantes de comparación, es absolutamente necesario mantener una línea de estudio con una serie periódica de investigaciones a nivel nacional, tal como el INICO ha desarrollado analizando los datos desde 1995. Por ello enfatizamos la necesidad de mantener y apoyar este tipo de investigaciones.

Finalmente, la integración de las diferentes herramientas en el SEMECA ha posibilitado la reinterpretación de datos que de manera aislada serían difícilmente comprensibles y que toman sentido en una visión de conjunto. El informe final ejecutivo pretende ser la herramienta de trabajo para los profesionales, gestores o políticos que han de tomar decisiones respecto al programa. Creemos por tanto que el resultado final del diseño del SEMECA es eficaz y adecuado para el objetivo propuesto de evaluación multicomponente.

ALGUNAS OBSERVACIONES SOBRE SU APLICABILIDAD

El SEMECA plantea un modelo de evaluación diseñado para desarrollarlo por agencias externas competentes en este campo, que pueda permitir acreditar de manera contrastada los resultados de los programas, desde una perspectiva múltiple, con una clara aplicabilidad al desarrollo de las prácticas profesionales y de la toma de decisiones de gestión o políticas. Esto no elimina la posibilidad de que pueda ser utilizado por los propios programas o servicios como sistema para autoevaluarse, aunque consideramos que este tipo de aplicación adolece de problemas en dos sentidos:

1. La falta de perspectiva externa e independiente separada del propio programa.
2. La falta de práctica y experiencia en la utilización de las herramientas que componen el sistema.

Creemos por ello importante, y así lo defendemos, el papel que deben desempeñar las agencias evaluadoras competentes que puedan acreditar con independencia resultados de los programas. Desde esta perspectiva, cualquier programa o servicio de empleo con apoyo puede ser evaluado mediante el SEMECA. Solamente es indispensable para ello la voluntad de cooperación en el proceso de la entidad solicitante, el consenso de los objetivos de la evaluación del que se debe partir, y el acuerdo al que se debe llegar respecto a los resultados. Todo ello formulado de manera que favorezca la toma de decisiones y aplicabilidad de los resultados obtenidos, sin las que el SEMECA no tiene sentido.

El SEMECA podrá ser ampliado o modificado en el futuro fruto de la experiencia que se adquiera a través de su utilización, pero siempre desde las premisas de su diseño, una evaluación multicomponente, que atienda a todos los agentes implicados, con el objeto de favorecer la toma de decisiones para la mejora.

REFERENCIAS

- Alvira, F. (1985). La investigación evaluativa: una perspectiva experimentalista. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* 29, 129-141.
- Alvira, F. (1989). Diseños de investigación social: criterios operativos. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (Eds.): *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.
- American Educational Research Association, American Psychological Association, and National Council on Measurement in Education (1985). *Standards for Educational and Psychological Testing*. Washington, DC: American Psychological Association.
- American Psychological Association (1966). *Standards for Educational and Psychological Tests and Manuals*. Washington, DC: American Psychological Association.
- American Psychological Association (1974). *Standards for Educational and Psychological Tests and Manuals, rev. ed.* Washington, DC: American Psychological Association.
- Anguera, M.T. (1989): *Innovaciones en la metodología de evaluación de programas*. Manuscrito no publicado. Barcelona.
- Bericat, E. (1998). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Significado y medida.* (ed.). Barcelona: Ariel Sociología .
- Brooke, V., Wehman, P., Inge, K. J., y Parent, W. (1995). Toward a customer-driven approach of supported employment. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities, December*, 308-320.
- Campbell, D. T. (1969). Reforms and experiments. *American Psychologist*, 24, 409-429.
- Campbell, D. T. (1971). *Methods for the experimenting society*. Paper presented at the meeting of the Eastern Psychological Association, Washington, DC.
- Canales, M., y Peinado, A. (1995). Grupos de discusión. In J. M. Delgado y J. C. Gutiérrez (Eds.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. (pp. 288-311). Madrid: Síntesis psicología.
- Cea D'Ancona, A. (1998). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. (ed.). Madrid: Síntesis Sociología.
- Cohen, E. y Franco, R. (1988). *Evaluación de proyectos sociales*. Buenos Aires: Grupo Editor Latinoamericano.
- Cook, T.D. y Reichardt, Ch. (eds.): *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Madrid. Morata.
- De la Orden, A. (1985). Investigación evaluativa. En A. De la Orden (dir.), *Investigación Educativa. Diccionario de Educación*. Madrid: Anaya.

- Eisner, E. W. (1985). *The art of educational evaluation*. London: Falmer Press.
- Evans, M., Lopes, I., Katsouda, C., Diepeveen, A., Fleming, M., Haddock, M., Hazzard, T., Schuller, S., Johnova, M., Boxava, P., Martínez, S., Jordán de Urríes, F. B., Eklund, B., Sariola, L., y Haltunen, H. (2005). *Folleto informativo y modelo de Calidad*. Belfast: European Union of Supported Employment.
- Fernandez, S. (Director). (1999). *Guía de integración laboral para personas con discapacidad*. Madrid: IMSERSO.
- Fernández-Ballesteros, R. (1985). Evaluación psicológica y evaluación valorativa. *Evaluación psicológica/Psychological Assessment*, 1, 7-31.
- Fernández-Ballesteros, R. (1987). Ciencia, ideología y política en evaluación de programas. *Revista de psicología social*, 3, 159-181.
- Fernández-Ballesteros, R. (1992). Valoraciones de programas de intervención social en la vejez. En Ministerio de Asuntos Sociales: *III Jornadas de psicología de la intervención social*, Madrid, IMSERSO.
- Fernández-Ballesteros, R., Hernández, J.M, Montorio, I., Guerrero, M. A., Llorente, G. e Izal, M. (1989). "Evaluación de servicios sociales. *Papeles del Colegio*, 41/42, 83-90.
- Flick, U. (2004). *Investigación a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- García Ferrando (1990). *El análisis de la realidad social*. Madrid: Alianza.
- Glass, G. V. y Ellett, F. S. (1980). Evaluation research. En M. R. Rosenzweig y L. W. Porter (1980). *Annual Review of Psychology*, 31. 211-228.
- Guba, E. G., y Lincoln, Y. S. (1982). Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry. *Educational Communication and Technology Journal*, 30, (4), 233-252.
- Hanley-Maxwell, C., y Whitney-Thomas, J. (1995). A survey of supported employment agencies' quality improvement practices and training needs. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 39(1), 25-41.
- Hughes, M., y Kingsford, M. (1997). A real job-with prospects: supported employment oportunities for adults with learning difficulties and disabilities. *FE Matters*, 1(13).
- Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (1981). *Standards for Evaluations of Educational Programs, Projects, and Materials*. New York: McGraw-Hill.
- Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (1988). *The Personnel Evaluation Standards*. Newbury Park, California: Sage.
- Jordán de Urríes, F. B. (2003). Empleo con apoyo: Buenas prácticas. *DOWN, Revista de la Federación Española del Síndrome de Down*, (24), 18-21.
- Jordán de Urríes, F. B. (2005) Estándares Europeos de Calidad para los Servicios de Empleo con Apoyo. Instrumento de evaluación. Salamanca: Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, INICO.
- Jordán de Urríes, F. B., Beyer, S. y Verdugo, M. A. (2008). *Estudio comparativo de la situación del empleo con apoyo en Europa*. Manresa: AMPANS.
- Jordán de Urríes, F. B., y Verdugo, M. A. (2003). *El Empleo con apoyo en España. Análisis de variables que determinan la obtención y mejora de resultados en el desarrollo de servicios*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- Jordán de Urríes, F. B., Verdugo, M. A., y Vicent, C. (2005). *Análisis de la evolución del empleo con apoyo en España*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- Mank, D. (1997). El proyecto de investigación de apoyos naturales se consolida. M. A. Verdugo, C. Caballo, F. B. Jordán de Urríes, M. Crespo, C. Jenaro, M. I. Tena, F. Sainz, y E. Díez (Compiladores),

- II Jornadas Científicas de Investigación sobre Personas con Discapacidad. Libro de Actas* (pp. 63-74). Salamanca: Instituto de Integración en la Comunidad.
- Mank, D., Cioffi, A., y Yovanoff, P. (1997a). Analysis of the typicalness of supported employment jobs, natural supports, and wage and integration outcomes. *Mental Retardation*, 35(3), 185-197.
- Mank, D., Cioffi, A., y Yovanoff, P. (1997b). Patterns of support for employees with severe disabilities. *Mental Retardation*, 35(6), 433-447.
- Mank, D., Cioffi, A., y Yovanoff, P. (1998). Employment outcomes for people with more severe disabilities. *Mental Retardation*, 36(3), 205-216.
- Mank, D., Cioffi, A., y Yovanoff, P. (1999). The impact of coworker involvement with supported employees on wage and integration outcomes. *Mental Retardation*, 37(5), 383-394.
- McDonald, B. (1976). Evaluation and the control of education. En D. Tawney (1976). *Curriculum evaluation today: trends and implications*. London: McMillan.
- National Institute on Disability and Rehabilitation Research. (1993). Supported employment for people with severe mental retardation. *NIDRR Consensus Statement*, 1(5).
- O'Brien, J. (1990). *Working on A survey of emerging issues in supported employment for people with severe disabilities*. Syracuse: Responsive Systems Associates.
- Partlett, M., y Hamilton, D. (1977). Evaluation as illumination: a new approach to the study of innovative programs. En G. Y. Glass (1977), *Evaluation Studies Review Annual*, 1. Beverly Hills, California: Sage.
- Provus, M. (1971). *Discrepancy evaluation for educational program improvement and assessment*. Berkeley, California: McCutchan.
- Rossi, P.H. y Freeman, H.E. (1985). *Evaluation: A systematic approach*. California: Sage (Trad. cast.: Evaluación: un enfoque sistemático para programas sociales. México. Trillas, 1989).
- Sáez Brezmes, M. J. (1992). Origen histórico de la evaluación. *Acción Educativa*, 25-32.
- Schalock, R., y Verdugo, M. (2003). *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Madrid: Alianza.
- Shadish, W. R.; Cook, T. D.; y Levinton, L. C. (1991). *Foundations of program evaluation. Theories and practice*. California: Sage.
- Stake, R. E. (1975). *Evaluating the arts in education: a responsive approach*. Ohio: Merrill.
- Stufflebeam, D.L. y Shinkfield, A.J. (1985): *Systematic evaluation*. Boston: Kluwer (Trad. Cast.: Evaluación Sistemática. Barcelona: Paidós/M.E.C. 1987)
- Suchman, E. A. (1967). *Evaluative research: Principles and practice in public service and social action programs*. New York: Russell Sage Foundation.
- Test, D. W. (1994). Supported employment and social validity. *Journal of the Association for Persons With Severe Handicaps*, 19(2), 116-129.
- Tyler, R. W. (1950). *Basic principles of curriculum and instruction*. Chicago: Chicago University Press.
- Verdugo, M. A. (1997). La discapacidad en el siglo XXI. Calidad de servicios y calidad de vida. En Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Ed.), *La discapacidad en el Siglo XXI. Plan de acción. Una propuesta de futuro* (págs. 255-265). Madrid: Autor.
- Verdugo, M. A. (2000). Quality of life for people with mental retardation and developmental disabilities in Spain: the present zeitgeist. En K. Keith y R. L. Schalock (Ed.), *Cross-cultural perspectives on quality of life* (págs. 263-279). Washington: AAMR.

- Verdugo, M. A. (2006). ¡Que investiguen ellos! Ideas y propuestas para mejorar la investigación sobre discapacidad en España. En M. A. Verdugo y F.B. Jordan de Urríes (Eds.), *Rompiendo inercias. Claves para avanzar* (pp. 41-54). Salamanca: Amarú.
- Verdugo, M. A., y Jordán de Urríes, F. B. (2001). *Panorámica del empleo con apoyo en España*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- Verdugo, M. A., Jordán de Urríes, F. B., y Bellver, F. (1998). Situación actual del empleo con apoyo en España. *Siglo Cero*, 29(1), 23-31.
- Verdugo, M. A., Jordán de Urríes, F. B., Bellver, F., y Martínez, S. (1998). Supported employment in Spain. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 11, 223-232.
- Verdugo, M., y Vicent, C. (2004). *Evaluación de la calidad de vida en empleo con apoyo. Proyecto ALSOI*. Salamanca: INICO, Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Universidad de Salamanca.
- Verdugo, M. A., Vicent, C., y Gómez, L. (2006). Un instrumento para medir la autodeterminación en adultos con discapacidad. En M. A. Verdugo (Ed.), *Cómo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad: Instrumentos y estrategias de evaluación*. Salamanca: Amarú.
- Wehman, P. (1992). *Acchievements and challenges: a five-year report on the status of the national supported employment initiative. FY 1986-1990*. Richmond: Virginian Commonwealth University, Rehabilitation Research and Training Center.
- Wehmeyer, M. (1999). A functional model of self-determination: describing development and implementing instruction. *Focus on autism and other developmental disabilities*, 14 (1), 53-61.
- Wehmeyer, M., y Bolding, N. (2000). Autodeterminación en escenarios de vivienda y trabajo: un estudio de muestras igualadas en adultos con retraso mental. *Siglo Cero*, 31 (189), 11-20.
- Wehmeyer, M., y Schalock, R. (2002). Autodeterminación y calidad de vida: implicaciones para los servicios de educación especial y para los apoyos. *Siglo Cero*, (33) 201
- Weiss, C.H. (1972): *Evaluation Research: Methods of assessing program effectiveness*. Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall (Trad. cast.: *Investigación Evaluativa*. México: Trillas. 1975.)
- West, M., Revell, G., y Wehman, P. (1992). Achievements and challenges I: a five year report on consumer and system outcomes from the supported employment initiative. *Journal of the Association for Persons With Severe Handicaps*, 17(24), 227-235.