PROYECTOS DE INTEGRACION SOCIAL 2018

Participación de personas usuarias

Juan Carlos Llano Ortiz
Adelina Román Gutiérrez

Investigación EAPN-CLM

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Contenido

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- OBJETIVOS 5

3.- METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES. 6

4.- LAS PERSONAS USUARIAS 10

4.1.- Perfil 10

4.2.- Entrada en la exclusión o vulnerabilidad. 16

4.3.- El empleo de las personas usuarias de proyectos. 19

4.4.- Vivienda. 23

4.5.- Salud. 23

4.6.- Redes sociales de apoyo. 24

4.7.- Participación política 27

4.8.- Relación con Servicios Sociales. 28

4.9.- Satisfacción. 30

5.- RESULTADOS. PROYECTOS SOCIALES. 33

Motivo de acceso y trayectoria. 33

Actividades realizadas, metodologías 34

Participación, satisfacción y resultados 37

Cursos de formación: ¿asistencialismo encubierto? 40

6.-RESULTADOS. REUNIÓN PERSONAL TÉCNICO. 43

7.- PROPUESTAS LLEVADAS A LAS CORTES 46

8.- CONCLUSIONES 46

9.- PROPUESTAS 47

Tabla de ilustraciones 48

ANEXO 1.- Cuestionario 51

ANEXO 2.- Trabajo de grupos 11

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

ANEXO 3.- Propuestas a grupos políticos 12

1.- INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta expone los resultados de un proceso que ha permitido obtener una evaluación desde el punto de vista de las personas usuarias de los 108 proyectos de intervención social realizados en Castilla-La Mancha durante el año 2018, en el marco de la Resolución de la Dirección General de Acción Social y Cooperación para el desarrollo de proyectos de inclusión social del Sistema Público de Servicios Sociales.

La participación de las personas en el diseño y evaluación de las políticas que les afectan es, desde hace muchos años, una estrategia indispensable para el éxito de las acciones que se implementan para reducir el riesgo de pobreza y/o exclusión social en los distintos territorios. En el plano europeo, las estrategias de participación han sido reconocidas desde el Consejo Europeo de Lisboa del año 2000 y, especialmente, desde el año 2005, en que la Comisión Europea propuso un nuevo marco para el Método Abierto de Coordinación -MAC- sobre protección social y políticas de inclusión, entre cuyos objetivos fundamentales estaba "la buena gobernanza y la participación de las partes interesadas". Posteriormente, la Plataforma Europea Contra la Pobreza y la Exclusión Social, una iniciativa calificada de “emblemática” en el marco de la Estrategia Europa 2020, ha convocado desde el año 2010 reuniones anuales a las que asisten responsables políticos, equipos técnicos y personas que han experimentado pobreza o exclusión social.

A partir del año 2015, con la adopción de la Agenda 2030 y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, este modelo participativo adquiere estatus de estrategia mundial. Así, el Objetivo nº 1, que trata sobre la erradicación de la pobreza, indica que una de las manifestaciones de la misma es la “discriminación y /o exclusión social que incluye la escasa participación de las personas pobres en la adopción de decisiones, especialmente aquellas que les afectan”[1]. Asimismo, aunque de forma algo más indirecta, el Objetivo nº 10, sobre “Reducción de las desigualdades plantea el concepto de participación como práctica de la nueva gobernanza.

Finalmente, en el plano nacional, las políticas sociales han adaptado estas directrices y, desde hace años, las diferentes versiones del Plan Nacional de

[1] https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 “Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación” P.I 9.1 “Inclusión activa” en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Acción para la Inclusión Social (PNAIN)[2] incluyen entre sus principales objetivos y metas clave el establecer foros de debate con las ONG en los que se garantice la participación y aportaciones de los propios afectados.

Todo este contexto histórico y territorial ha tenido su traslación en Castilla-La Mancha, y desde el año 2007 la EAPN-CLM desarrolla en colaboración con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha proyectos para fomentar la participación y el empoderamiento de las personas que están en procesos de pobreza y/o exclusión social, que han sido extraordinariamente valorados por el personal técnico y representantes institucionales de la JCCM, y cuyas conclusiones se han utilizado para mejorar las políticas destinadas a la lucha contra la pobreza y exclusión social.

El proyecto de este año, denominado "Empoderamiento y participación de las personas en exclusión social", desarrolla acciones que permiten valorar la visión que tienen las propias personas participantes en los proyectos de inserción, tanto en lo que se refiere a la idoneidad de las intervenciones, como a los resultados personales obtenidos.

Pero no sólo se trata de darles voz, si no, también, de darles poder, es decir, hacer posible la transmisión de esa esa voz ante los representantes políticos e institucionales, de manera que estos últimos puedan obtener una visión de primera mano y pegada a la realidad de los resultados de las políticas que desarrollan y, de esta forma, provocar un proceso de empoderamiento que mejore las capacidades de las personas vulnerables y que les dote de una mayor influencia sobre los procesos políticos y la distribución de los recursos.

La importante cuestión de hacer llegar las necesidades y opiniones de las personas usuarias de proyectos sociales a aquellas que verdaderamente tienen poder de decisión es necesaria, no sólo porque convierte la participación de las personas vulnerables en un elemento esencial de las políticas de bienestar social, sino también porque ayuda a diseñar proyectos mejor orientados hacia la satisfacción de sus usuarios. Por estas razones, la participación es fuerte reclamo por parte de los agentes sociales, así como de las personas en riesgo de pobreza y/o exclusión social.

> *"También con la administración, si tú no les vas trasladando las cosas que no funcionan y te aíslas y trabajas solo para ti, pues al final estás digamos encerrado…"*
>
> *"Quien te iba a decir que ibas a estar en las Cortes, hablando con personalidades (…) con gente importante".*

Como se verá en el apartado metodológico, el trabajo se divide en una parte cuantitativa, mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas beneficiarias de proyectos sociales y el análisis de sus respuestas, y otra

2 https://www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/inclusionSocialEspana/marcoUnionEuropea/planNacionalAccionInclusionSocial/planNacionalInclusionSocial.htm

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

cualitativa, realizada a partir de la celebración de grupos de discusión, tanto con personas usuarias, como con personal técnico de las entidades sociales que ejecutan los proyectos.

2.- OBJETIVOS

El objetivo general de este trabajo es implementar una estructura de participación de las personas usuarias de los 108 proyectos sociales ejecutados en el año 2018 que permita construir una voz propia y adecuadamente organizada de sus opiniones y demandas, y transmitirla a las personas apropiadas para que sea tomada en cuenta en el diseño y ejecución de las políticas de reducción de vulnerabilidad que se definan en el futuro.

Este objetivo general puede desplegarse en tres objetivos específicos:

1) Estimar las necesidades, expectativas y grado de satisfacción de las personas beneficiarias de acciones de inclusión social respecto a los distintos proyectos de inclusión social en que han participado durante el año 2018 en Castilla-La Mancha.
2) Estructurar una voz propia y representativa de las necesidades y demandas de las personas usuarias de proyectos sociales y generar los instrumentos necesarios para su transmisión directa a los decisores políticos, gestores de proyectos y resto de la sociedad regional.
3) Capacitar a los cuadros profesionales en estrategias y fórmulas de empoderamiento de beneficiarios de proyectos de inclusión social.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 “Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación” P.I 9.1 “Inclusión activa” en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

3.- METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES.

El proceso de participación diseñado, pivota sobre tres líneas estratégicas de trabajo: consulta a las personas usuarias de proyectos de intervención social sobre la utilidad, pertinencia y propuestas de modificación de los mismos para mejorar sus condiciones de vida; consulta y análisis de la opinión del personal técnico encargado de ejecutar las distintas actuaciones y, finalmente, estructuración de toda la información obtenida de manera que pueda transmitirse eficazmente a las personas e instituciones que deciden e implementan las políticas públicas.

Para ello, el trabajo se organiza en tres fases o apartados: una fase cuantitativa, que consiste en la aplicación y análisis de las respuestas a un cuestionario aplicado a una muestra de 100 personas que participaron en diversos proyectos sociales durante el año 2018; una fase cualitativa, en la que se celebran 11 grupos de discusión, 10 de ellos con personas usuarias, en los cuales se indaga sobre las expectativas, experiencias y resultados obtenidos durante su participación en los distintos proyectos y uno con personal técnico, y, por último, una fase de transferencia de resultados a organismos, instituciones y personas decisoras de políticas públicas.

El cuestionario aplicado se compone de 48 preguntas distribuidas en 8 secciones, con 62 variables mediante las cuales se obtiene el punto de vista, opinión, beneficios objetivos y subjetivos obtenidos y propuestas de mejora sobre las diversas actividades que debieron cumplir las personas usuarias en el transcurso de su participación en los proyectos. Las preguntas, excepto dos, son cerradas, y se agrupan en los siguientes apartados:

1. Datos de la persona entrevistada y del proyecto.
2. Características de identificación.
3. Situación económica social.
4. Itinerario en servicios sociales.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 “Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación” P.I 9.1 “Inclusión activa” en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

5. Organización y gestión del proyecto en el que participa o servicio al que acude.
6. Acceso a servicios bancarios.
7. Valoración de la experiencia bancaria.
8. Dificultades en el uso bancario.

Las últimas tres secciones corresponden a una colaboración con la Universidad Nacional a Distancia (UNED) para una investigación social sobre la exclusión financiera que viven las personas en riesgo y / o exclusión social de Castilla La Mancha. Finalmente, el análisis de los datos se ha realizado con el software de SPSS v17.

La fase cualitativa consiste en la celebración de 10 grupos de discusión realizados con personas usuarias de proyectos sociales y un grupo de discusión con personal técnico encargado de la ejecución directa de los proyectos. Para las primeras, se trata de realizar un acercamiento libre, subjetivo y sin presiones[3] a su experiencia, tanto en lo que se refiere a sus procesos de vulnerabilidad como a los de retorno al espacio de inclusión a través de los proyectos en los que han participado. Para los segundos, el objetivo es obtener un discurso unificado sobre las diferentes cuestiones de tipo técnico y estructural que afectan al desarrollo de los proyectos y, por tanto, a la eficacia de las acciones para reducir la vulnerabilidad de las personas participantes en ellos. Los grupos de discusión han sido grabados, transcritos y analizados con el programa de análisis cualitativo QDA Miner.

El trabajo de campo se ejecutó en dos fases. Entre mayo y junio se realizó una ronda de grupos de discusión en cada provincia y luego, otra ronda entre octubre y noviembre. El sentido de las fechas era poder capturar la opinión de las personas en el inicio de los proyectos y en los momentos finales. Las fechas y lugares concretos fueron:

- 7 mayo: Ciudad Real
- 9 mayo: Albacete
- 14 mayo: Cuenca
- 16 mayo: Guadalajara
- 5 junio: Talavera de la Reina
- 22 octubre: Guadalajara

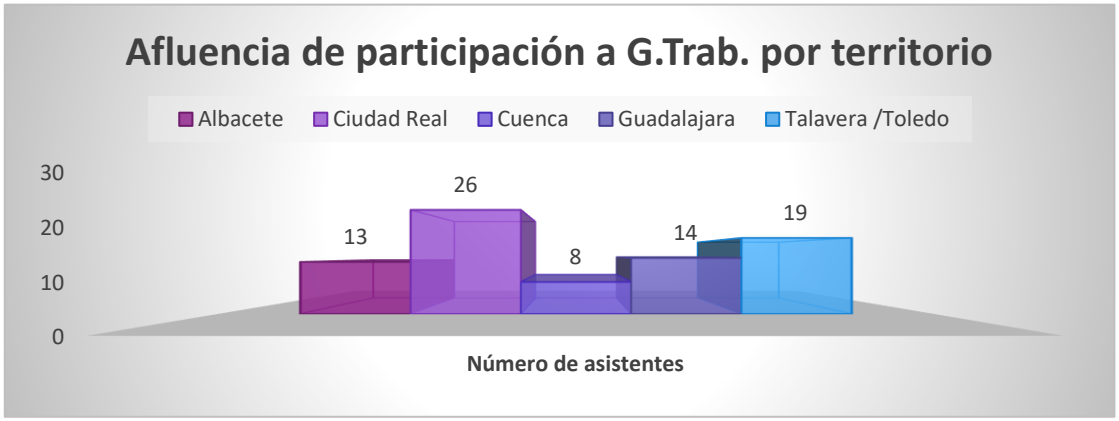
[3] En las reuniones no participan técnicos de proyectos y se garantiza la anonimidad de las opiniones de las personas participantes.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

- 31 octubre: Ciudad Real
- 5 noviembre: Cuenca
- 7 noviembre: Albacete
- 9 noviembre: Talavera de la Reina.

En la provincia de Toledo no fue posible reunir un número suficiente de personas para realizar adecuadamente los dos grupos de discusión previstos. Para posteriores ediciones de este proyecto será necesario un esfuerzo suplementario para explicar mejor las ventajas de la participación, tanto a algunas personas usuarias de proyectos, como a las entidades que los ejecutan. Ambos grupos de discusión estaban previstos para el 18 de mayo y el 26 de octubre.

Ilustración 1. Nº participantes en grupos por provincia



Además, se realizó un grupo de discusión específico con personal técnico del tercer sector, donde se analizó y reflexionó sobre las políticas sociales, así como sobre los diferentes condicionantes del contexto en el que se ejecutan los proyectos. En este sentido, se trató sobre aspectos laborales, calidad de los servicios, financiación de los proyectos, temporalización de las convocatorias, cualificación y formación del personal y otras cuestiones importantes para la construcción de los proyectos.

Finalmente, la fase de transferencia de resultados a organismos, instituciones y personas decisoras de políticas públicas consta de dos actividades principales.

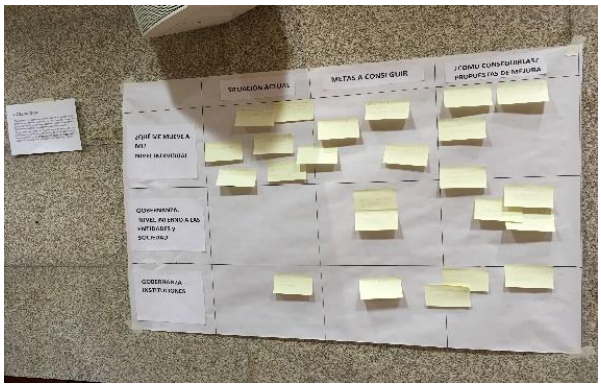
En primer lugar, el 12 de Junio se celebró en la Biblioteca Nacional de Ciudad Real el Noveno Seminario de Participación Regional[4], al cual acudieron 63 asistentes, entre participantes en proyectos de intervención social y personal técnico de las entidades. En el acto, se expuso la ponencia marco **"Participación y Gobernanza",** que sirvió como contextualización y formación de los diferentes procesos participativos. Una segunda parte, consistió en un taller de trabajo sobre el análisis desde diferentes perspectivas que facilitan y obstaculizan los procesos

[4] http://www.valderec.es/2018/06/12/inauguracion-del-ix-seminario-de-participacion-de-personas-en-situacion-de-pobreza-y-exclusion-social-en-ciudad-real/

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

participativos y con ello la gobernanza. Finalmente, se trabajó el análisis y extracción de las propuestas por parte de las personas beneficiarias de proyectos, para la elaboración del manifiesto entregado en las Cortes de Castilla La Mancha (Anexo 3), acción incluida dentro del proyecto de Participación desarrollado por EAPN-CLM en el marco de programas de interés general con cargo a la asignación IRPF.

Ilustración 2. Tablero de ideas



La segunda actividad es la Audiencia pública en Cortes de Castilla La Mancha[5]. A modo de colofón y con la última y más importante misión de este proyecto, que es la participación, que no puede más que culminar en la incidencia política de las propias personas usuarias de proyectos de integración social, se llevó a cabo una audiencia pública el día 24 de octubre en las Cortes de Castilla La Mancha. En ella, una delegación que representaba a las personas usuarias de proyectos sociales y a las entidades tuvieron la oportunidad de leer y hacer llegar a los representantes políticos e institucionales de la región y a la ciudadanía, el manifiesto redactado a partir de las propuestas aglutinadas en el conjunto del proceso. Posteriormente, ese mismo día, tuvo lugar una reunión informal entre los principales decisores políticos y un grupo de personas beneficiarias, con el fin de acercar la realidad vivida por parte de las personas en riesgo y/o exclusión social a los representantes de los grupos parlamentarios de CLM.

[5] https://eapn-clm.org/acto-de-clausura-de-la-semana-para-la-erradicacion-de-la-pobreza/

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 3. Audiencia en las Cortes de CLM

4.- LAS PERSONAS USUARIAS

4.1.- Perfil.

La principal conclusión de este apartado es que la crisis económica ha modificado sustancialmente el perfil de las personas usuarias de proyectos sociales. Así, los datos actuales muestran una mayoría de personas usuarias de nacionalidad española, en general mayores, cuya problemática principal es el desempleo, con una media de 40 años de edad, y un nivel educativo medio, en el que las personas con estudios secundarios o superiores suponen el 61% del total de la muestra. Respecto al sexo, el 55% son mujeres.

Este perfil difiere notablemente del que registraban las personas usuarias de proyectos sociales antes de la crisis económica de los últimos años. En este sentido, el trabajo titulado "Evaluación del II PRIS. La opinión de las personas usuarias", del año 2007, elaborado por la EAPN-CLM, mostraba un perfil compuesto por una mayoría de personas de sexo femenino (75%), jóvenes y muy bajo nivel de estudios (59% de personas con estudios primarios o inferiores). Además, el 41% de las personas tenía un empleo, ya fuera de tipo social o normalizado.

La distribución por edades y sexo se muestra en los tres gráficos siguientes. Puede observarse que al grupo más numeroso corresponde a las personas entre 46 y 55 años. Además, puede verse que a medida que la edad aumenta, el número de hombres es mayor. Así, la media de las mujeres es de 38 años de edad y, sin embargo, la de los hombres es de 42 años.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 4. Edad de las personas usuarias de proyectos

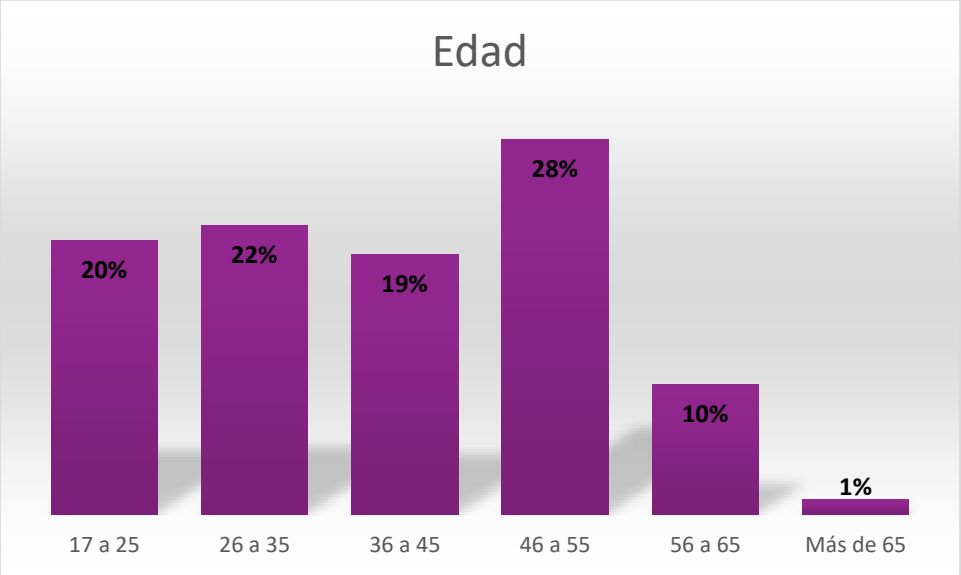
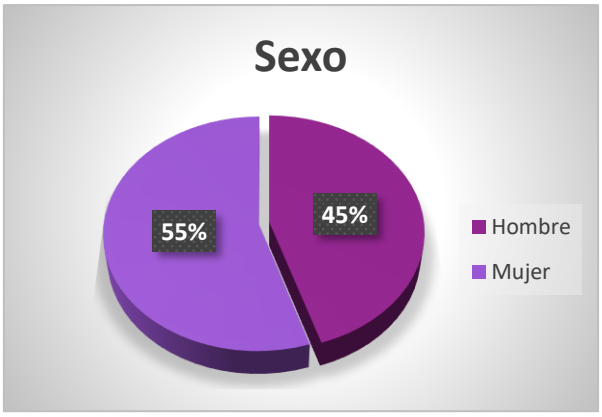
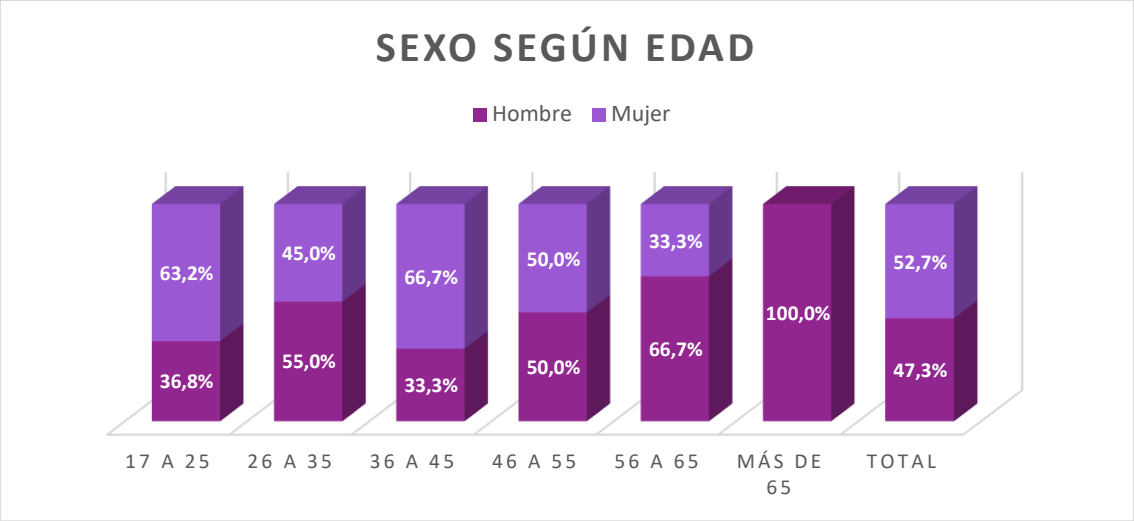


Ilustración 5. Sexo de las personas usuarias



El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 6. Edad y sexo de personas usuarias



Por otra parte, como se verá más adelante, la principal problemática de este grupo de edad es el desempleo (68%). Para estas personas, una vez que perdieron su empleo, les resultó imposible reincorporarse al mercado laboral. No es sólo que deben competir con personas más jóvenes, y muchas veces con un nivel formativo superior; los prejuicios asociados a la edad también son importantes. Además, en el caso de las mujeres se unen las cargas familiares, que les impiden o limitan el acceso al mercado laboral.

En el caso de las personas más jóvenes, aunque están mejor formados, se observan también grandes dificultades para acceder al mercado laboral, principalmente a causa de la falta de experiencia. Éste es un problema perenne y se mantiene, así, una máxima que se viene repitiendo desde hace muchos años: el principal problema para obtener un trabajo es no haber tenido nunca uno.

En estas condiciones, el desaliento es la tónica general…

> *"…a la gente de 54 o 55 años, es que no… como si no existiéramos… para el gobierno".*
>
> *"la experiencia es un grado y yo creo que es una edad muy muy difícil para nosotros encontrar un trabajo".*
>
> *"Si tengo experiencia y me dicen… si tiene 40 nada… desde 50 y… entonces yo sé que si no tengo trabajo es mío… pero no porque no puedo entrar a ese trabajo porque no tengo años".*
>
> *"los jóvenes también lo tienen difícil porque te piden experiencia, pero si acaban de salir del cole"*
>
> *"Lo primero decir que las madres que están a cargo de sus hijos solas lo tienen crudo y lo tienen fatal para todo".*

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

> *"…pero que pasa que yo no podía dejar la niña con nadie y tu imagínate, no tienes ingresos, no puedes dejarla en la guardería, no puedes dejarla con nadie, no tienes la ayuda de nadie, pero parece que nadie se lo cree, te dicen que te busques la vida".*

Respecto al lugar de residencia, participan en la muestra personas de 15 municipios diferentes; ocho capitales de provincia o ciudades grandes y siete municipios rurales. Existe una clara sobrerrepresentación de las ciudades grandes y sólo el 8% de los miembros de la muestra residen en municipios rurales.

> *"Es que hay mala combinación en la Sierra del Segura; lo que es Elche de la Sierra y todo lo que es los alrededores, hay mala carretera y mala combinación y mucha gente mayor que hay por la Donás, por Playes, por pueblos que hay muy retirados que incluso tienen que ir al médico y no pueden ir"*

Ilustración 7. Municipio de residencia

Respecto a la nacionalidad, el 77%, es decir, la mayor parte de las personas usuarias de proyectos sociales son de origen español: no es cierto que los inmigrantes se queden con todas las ayudas sociales, como interesadamente se propaga en determinados círculos. Además, los recursos y proyectos están

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

destinados fundamentalmente a la mejora de la empleabilidad y búsqueda de empleo y hay pocos servicios específicos para la inmigración. Una dificultad añadida de este último grupo es su situación administrativa: si no disponen de permiso de trabajo les resulta muy difícil acceder a la búsqueda activa de empleo en los servicios de orientación laboral y/o empresas de inserción. Por otra parte, tres de cada cuatro personas extranjeras (73%) lleva más de 10 años residiendo en España.

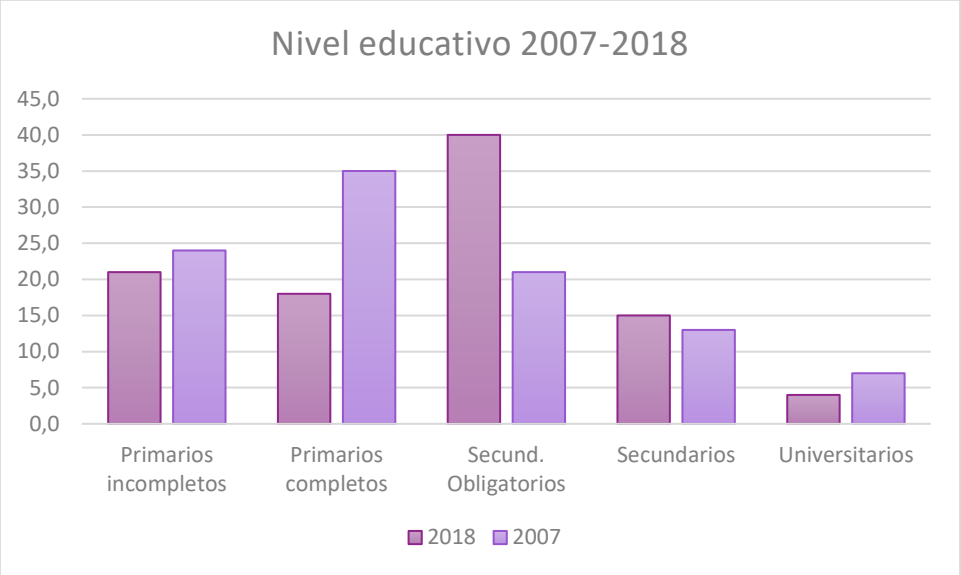
Ilustración 8. Nacionalidad

Los estereotipos tampoco se cumplen en lo que se refiere al nivel educativo. Ya se ha indicado que la crisis ha modificado profundamente el perfil de las personas que participan en los proyectos, lo que, en otras palabras, significa que importantes sectores de la antigua clase media se han precipitado en la vulnerabilidad, y ello se refleja, también, en el incremento del nivel educativo de las personas usuarias.

El gráfico siguiente muestra una comparativa del nivel de estudios de las personas usuarias. Se ha reducido de manera importante el porcentaje de personas con estudios primarios y se ha elevado notablemente el grupo con estudios secundarios o superiores.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 9. Nivel educativo.



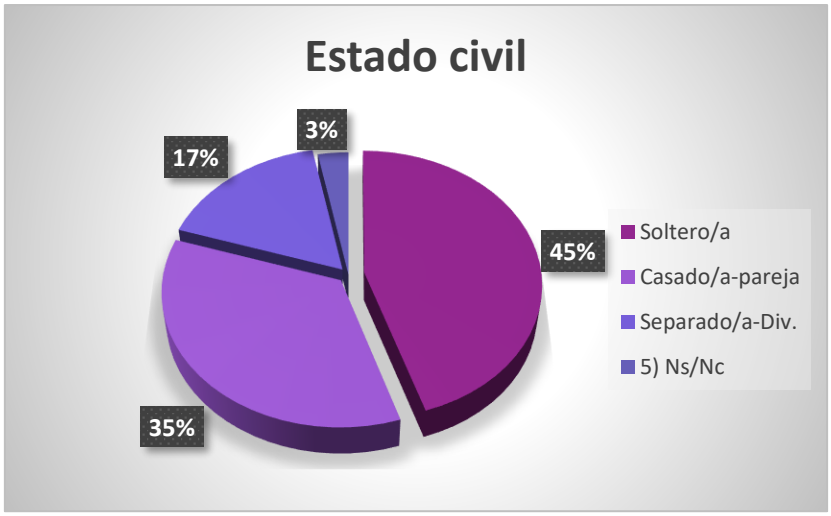
Sin embargo, esta mejoría en el nivel educativo no ha alcanzado a todo el conjunto de personas (no hay ninguna persona mayor de 45 años con título universitario) lo que unido al establecimiento de niveles formativos mínimos (competencia curricular) para la incorporación a diversos sectores laborales ha dejado fuera del empleo a muchas personas.

> *"Entonces tengo que reiniciarme, tengo que volver a estudiar y hacer cosas porque lo que yo sabía hacer y podía hacer no lo puedo hacer más".*
>
> *"…pero a veces el estudio le da a uno un futuro diferente".*

Por último, es importante destacar respecto al tipo de familia que el grupo más abundante (62%) está constituido por personas sin lazos de unión de pareja (45% de personas solteras y 17% separadas). Estos valores prácticamente no se han modificado desde el año 2007, lo que reafirma la existencia de mayores dificultades para las personas solas.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 10. Estado civil



4.2.- Entrada en la exclusión o vulnerabilidad.

En los últimos años, una de las críticas frecuentes de las personas que hacen intervención social en las entidades es que los requisitos y valoraciones para aprobar y financiar proyectos están demasiado centrados en el empleo, lo que, en estos tiempos en que el acceso al mercado laboral es muy difícil, produce que no se aprecien en su justo valor los avances parciales de las personas usuarias. Sin embargo, el hecho concreto es que, para la mayoría de las personas, la principal razón o factor desencadenante de la caída en la vulnerabilidad o exclusión ha sido la pérdida de su empleo y la imposibilidad de volver a conseguir otro.

En este sentido, el 78% de la muestra declara que su problema más importante es el laboral y otro 17% refiere los problemas económicos, muy relacionados con el acceso al mercado de trabajo. Para esta última cuestión hay dos perfiles generales: un grupo más pequeño que representa la transmisión intergeneracional de la pobreza y afirma que siempre han arrastrado esta situación de precariedad socio-económica, incluso desde el hogar de sus padres; y un grupo más numeroso que identifica el comienzo de sus dificultades con la pérdida del empleo y que, incluso, les ha provocado la pérdida o ruptura de lazos afectivos con sus parejas y/o familiares.

> *"Yo antes era camionero, estaba repartiendo hormigón por la obra y he estado siete años y yo no tenía la necesidad de haberme arrimado a ninguna asociación, pero fue a la crisis hace 15 años… y ahora sin trabajo qué hago".*

> *"Hace 2 años que me acabo de divorciar y hemos tenido un momento crítico, pero tampoco me tiro de los pelos".*

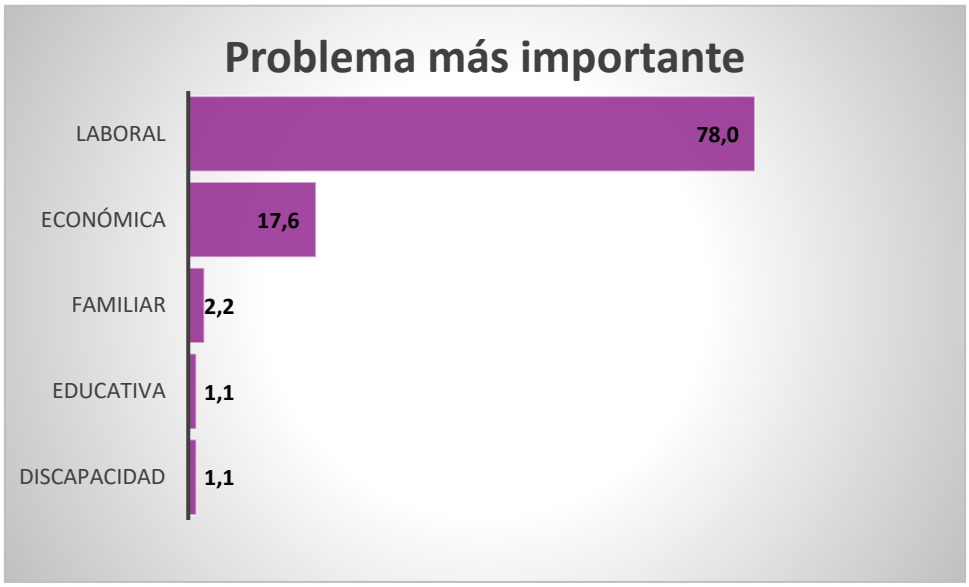
El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

"Desde hace 15 años para acá, estoy sin trabajo, viviendo la crisis de la construcción".

"Bueno es que mi situación siempre ha estado mal. ¿Cuándo ha estado bien?"

"Bueno estar mal, siempre he estado".

Ilustración 11. Dificultad o problema más importante



Por otra parte, el estigma y las condiciones asociadas al concepto de exclusión social siguen provocando un gran rechazo. Así se manifestaba en los primeros estudios sobre personas usuarias de los antiguos II PRIS, realizados por la EAPN-CLM, en los cuales una de cada tres personas se consideraba excluida. En la actualidad, a pesar de que el 78% se considera en situación difícil, débil o vulnerable, sólo la mitad de estos últimos (41% del total de la muestra) piensa que está en exclusión social. En general, sólo las personas pertenecientes a minorías étnicas, a las que les siguen afectando los estereotipos negativos, aceptan estar en situación de exclusión social. Este rechazo social se une, así, a los importantes problemas teóricos suscitados por el concepto[6], lo que plantea la posibilidad de

[6] Por ejemplo, para un análisis detallado se puede consultar "La exclusión, bordeando sus fronteras", Saúl Kartz. Barcelona, Gedisa, 2004.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

preguntarse por las verdaderas razones del éxito del concepto y su utilización como paradigma único de los procesos de empobrecimiento.

> *"Yo si estoy insertado en la sociedad porque me relaciono bien, convivo bien con la gente y tal… el problema es que la sociedad muchas veces es la que no te deja que te insertes—sí te van echando—exacto… a lo mejor, no la sociedad, sino el nivel… la situación actual que es el problema que hay".*

> *"Por ejemplo cuando vas a encontrar vivienda y a lo mejor vas a una inmobiliaria para que te alquilen una vivienda y ya por verte y saber que eres gitana no te lo alquilan, aunque lleves el dinero para alquilártela, a mí ya me ha pasado".*

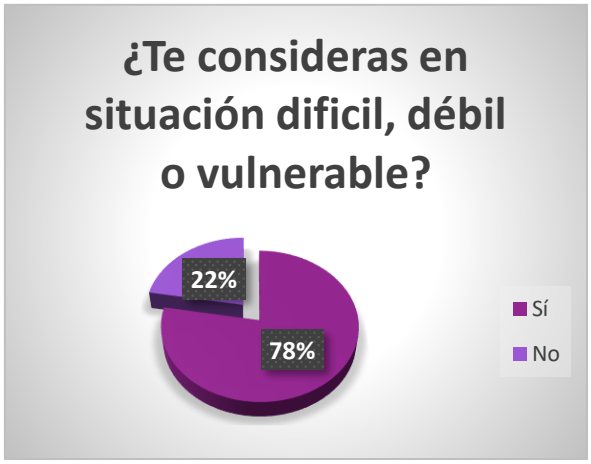
> *"Queremos reivindicar nuestros derechos, porque somos personas ante todo… ya sea, diferente cultura, religión, lo que sea".*

> *"te das cuenta de que te dan la oportunidad de desarrollarte como persona, que no te ven por ser por así decirlo como una gitana, mírala la gitana, a ver qué hace ahora la gitana, vamos a mirar que no robe nada. ¿No? No voy a robar nada".*

Ilustración 12. Exclusión subjetiva

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 13. Vulnerabilidad subjetiva

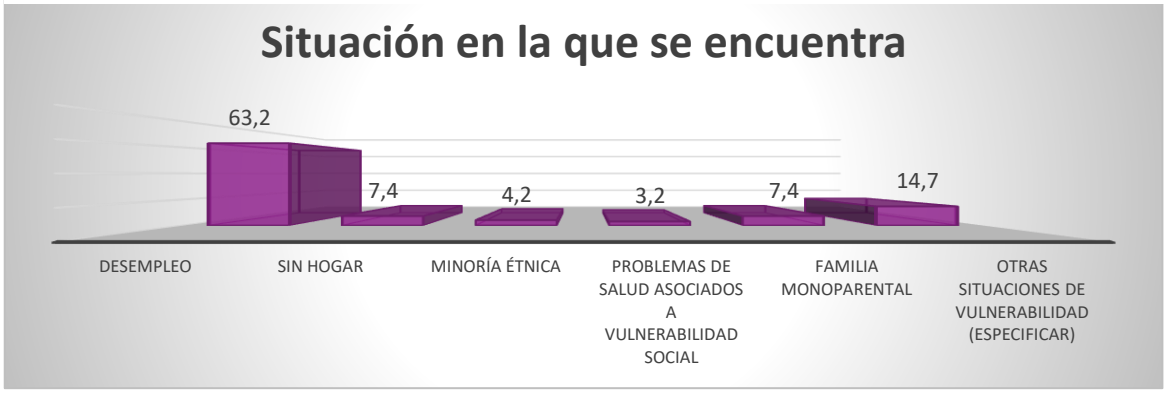


4.3.- El empleo de las personas usuarias de proyectos.

El 63% de las personas consultadas está en situación de desempleo y los porcentajes más elevados corresponden a los grupos más jóvenes y a las personas entre 46 y 55 años. Por otra parte, el 31% lleva entre uno y cinco años de desempleo y otro 13% más de cinco años. Además, las particulares condiciones del acceso a los mercados laborales de las mujeres también se observan entre las personas usuarias de proyectos y tres de cada cuatro mujeres (74,5%) está en desempleo. Entre los hombres, por el contrario, el porcentaje de desempleo es del 50%.

.

Ilustración 14. Situación en la que se encuentra



El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 15. Edad y situación en la que se encuentra

Edad	Edad y situación en la que se encuentra						Total
	Desempleo	Sin hogar	Minoría étnica	Problemas de salud asociados a vulnerabilidad social	Familia monoparental	Otras situaciones de vulnerabilidad	
17 a 25	61%		11%		6%	22%	100%
26 a 35	68%	5%	5%	5%	5%	11%	100%
36 a 45	56%	19%	6%		19%		100%
46 a 55	68%	12%		4%	4%	12%	100%
56 a 65	44%			11%		44%	100%
Más de 65						100%	100%
Total	61%	8%	5%	3%	7%	16%	100%

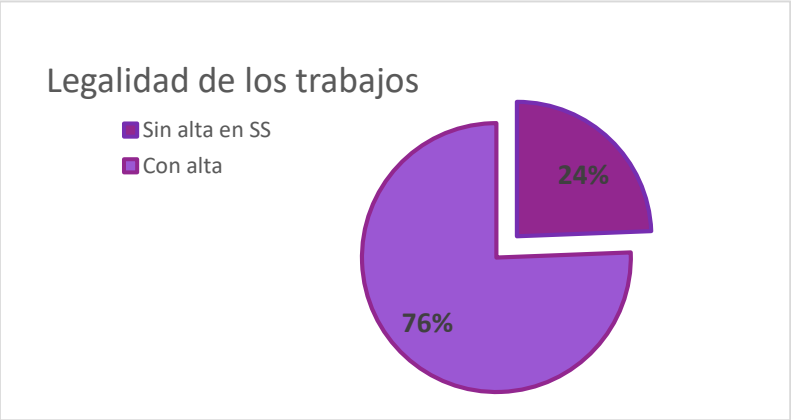
Ilustración 16. Sexo y situación en la que se encuentra

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
Situación en la que se encuentra	Desempleo	50,0%	74,5%	63,2%
	Sin hogar	15,9%		7,4%
	Minoría étnica	2,3%	5,9%	4,2%
	Problemas de salud asociados a vulnerabilidad social	6,8%		3,2%
	Familia monoparental	4,5%	9,8%	7,4%
	Otras situaciones de vulnerabilidad (especificar)	20,5%	9,8%	14,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Por otra parte, la necesidad ineludible de obtener ingresos les empuja a aceptar cualquier trabajo, incluso mal pagados o sin regularizar. Así, el trabajo no ya precario, sino claramente sin derechos es importante en el grupo y una de cada cuatro personas afirma haber realizado trabajos sin alta en la Seguridad Social.

> *"Yo, por ejemplo, me fui a 1000 km a Gerona a vender una colonia, de 1,35 euros, yo que sé. Yo lo que no quiero es ayuda, yo lo que quiero es un trabajo".*

Ilustración 17. Legalidad de los trabajos



El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

El trabajo se considera importante no sólo por los ingresos sino también como una fuente de autoreconocimiento y satisfacción con sí mismo, vinculado con "ser persona".

> *"Te ayuda a ponerte en pie, a estar en contacto con los compañeros, estás más integrado, ya te ves tú como persona. Por eso es tan importante para nosotros el trabajo".*
>
> *"Yo creo que sí, el trabajo te hace útil, te hace persona… yo que se…. Para mí el trabajo es importante, sin trabajo no hago nada, yo que sé".*

Además, muchas de ellas tienen conciencia clara de que les será muy difícil encontrar un empleo normalizado y su única esperanza de dignidad pasa por un empleo social que, por otra parte, tampoco les resulta sencillo conseguir.

> *"Sí, sí claro, yo también para mí, mi respuesta a los políticos, a esta gente, sería eso, que todo el mundo debería de tener un trabajo...—trabajo digno—porque si no de qué va a vivir la gente… cuanto más tiempo pase, más pobreza va a haber"*
>
> *"Los meses que está en el plan de empleo, ya entran varios sueldos y estamos muy bien pero luego deja de trabajar ahí y ya no la cogen en otro lado, por el tema de edad, por el tema de no tiene estudios, la única posibilidad que tiene es el plan de empleo y si pudiera ser más a menudo… no sé si me entiendes".*
>
> *"…a la gente de 54 o 55 años, es que no… como si no existiéramos… para el gobierno".*
>
> "*Yo creo que* es una edad muy muy difícil para nosotros encontrar un trabajo".

Por una parte, están las personas que acumulan mayor experiencia debido a sus años laborales, pero este aspecto parece no servir para encontrar un empleo porque de nuevo aparece el obstáculo de la edad. Para los jóvenes, la excusa es exactamente la contraria y es la falta de experiencia el principal handicap. Las ayudas a la contratación para esos grupos son escasas, pero suficientes para provocar una injusticia comparativa para los grupos de personas adultas que no son jóvenes ni muy mayores: las personas entre 30 y 45 años, con más cargas familiares y sin ayudas a la contratación son las que se quedan fuera.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

"Yo lo que veo que aquí a los jóvenes, les dan ayuda para integrarse demasiado, para encontrar trabajo, a los mayores también les dan ayudas, pero los que estamos en el medio… y a los de en medio no les dan nada".

"Una persona más de 30 ya no es joven, eso por un lado y por otro sabes qué pasa, que los que tienen de 30 años para arriba ya tienen familia, ya tienen hijos a su cargo".

"Ya hacia ciertas edades con cargas familiares importantes. —Pasas de los 45 – porque los jóvenes tienen una cantidad de ayudas, los mayores tienen otras, pero los que estamos en medio, que es cuando más cargas familiares y económicas tienes".

"…ni mis muchísimos años de experiencia me sirven, ni las horas que tengo que pasar de pie ya no las puedo aguantar, entonces hay que reiniciarse y eso, por donde empiezas".

Otro impedimento son las cargas familiares que, como está suficientemente demostrado, afectan en mayor medida a las mujeres. La falta de medidas de conciliación laboral y familiar, sumada al arrastre de la mentalidad patriarcal que aún hoy se vive, afecta de manera directa y negativa a las mujeres en edad laboral y con cargas familiares.

"Yo perdí el trabajo… yo vivía aquí en Ciudad Real y trabajaba por horas, sin darme de alta y tenía a dos niños, bueno tengo a dos niños, soy madre soltera entonces los horarios me los tenía que poner yo".

"A mí me ha faltado aportar una cosa. Ante de ser mamá, yo sí que he trabajado en muchas cosas, empezando por pinche de cocina, empleada del hogar, niñera, administrativa en muchos sitios incluso en Ciudad Real, yo me movía—taxista— en qué más… ya tengo que mirar… echar mano y mirar mi currículum porque ya no me acuerdo de tanto en la ley de dependencia también, cuidando a personas mayores, he trabajado… me he movido mucho, o sea, en el plano laboral me he movido mucho. Sí que es verdad que en muchas cosas no te dan de alta, porque para limpieza de hogar no te dan de alta, para cuidar a niños no te dan de alta, pero tu eso lo tienes ahí de experiencia y a raíz de tener una familia, ya te corta la vida un montón… eso es lo que…"

"Que cuando somos madres a la que nos la corta es a nosotras – encima de trabajar en casa con los niños, te ves una inútil"

"Yo por ejemplo, si quiero trabajar, tengo que trabajar por la mañana por la niña para el cole. Si estuviera sola, trabajaría doce horas o 13 horas y me da igual".

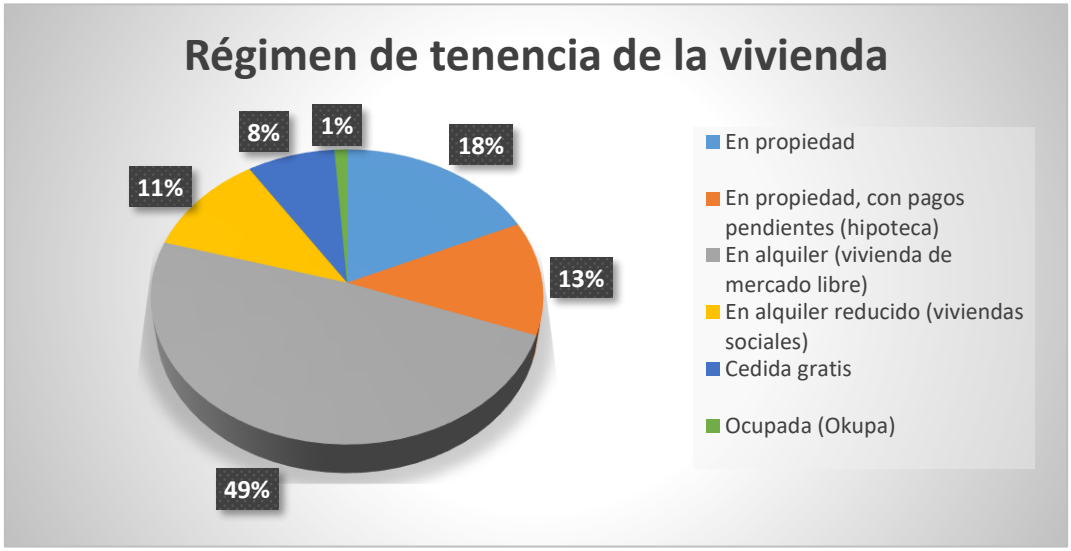
El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

4.4.- Vivienda.

Sólo una de cada tres personas usuarias de proyectos tiene su vivienda en propiedad, ya sea totalmente pagada o con pagos pendientes. Además, un 19% disfruta de su vivienda con alquiler protegido o cedida gratis.

Por otra parte, tal como se muestra en el siguiente gráfico, casi la mitad de la población (49%) se encuentra viviendo en régimen de alquiler de mercado libre.

lustración 18. Régimen de tenencia de la vivienda



4.5.- Salud.

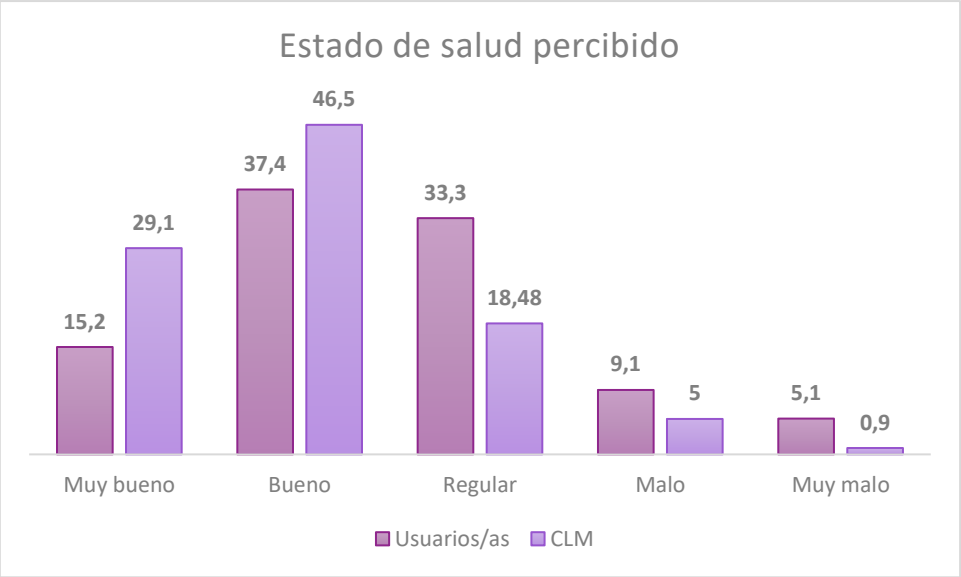
La salud subjetiva o autopercibida de las personas es considerada universalmente como un indicador fiable del estado real de salud de los individuos. Esta medida incluye aspectos biológicos, psicológicos y sociales y ha mostrado ser un buen predictor de la mortalidad, incluso mejor que el diagnóstico médico, muchas veces mediatizado por prejuicios tales como el sexo, color de la piel, edad, clase social y otros.

El gráfico siguiente muestra una comparación entre los datos obtenidos en la muestra de usuarios de proyectos y los datos correspondientes a la población general de Castilla La Mancha, obtenidos de la Encuesta Nacional de Salud del año 2017. En conjunto, puede observarse la mala salud comparativa de las personas

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

usuarias de proyectos sociales. Así, aquellas que manifiestan tener un estado de salud muy bueno son prácticamente la mitad que las de la población general también son menos las personas usuarias de proyectos que manifiestan un estado de salud bueno. Por el lado contrario, el porcentaje de personas usuarias que indican un estado de salud regular, malo o muy malo, son claramente superiores a los registrados entre la población general de Castilla-La Mancha.

Ilustración 19. Estado de salud percibido



4.6.- Redes sociales de apoyo.

La existencia de redes sociales de apoyo es un aspecto especialmente relevante para las personas que están en riesgo de pobreza y / o exclusión social. En los procesos de exclusión y/o vulnerabilidad, las relaciones sociales se resienten rápidamente y la necesidad económica y la vergüenza acaba recluyendo a las personas en sus casas.

Ilustración 20. Frecuencia de relaciones

Frecuencia de relación con otras personas no miembros del hogar			
	Familiares	Vecinos	Amistades
Diariamente	30,0	25,0	39,0
Varias veces por semana	15,0	13,0	24,0
Una vez por semana	11,0	9,0	8,0
Menos de una vez por semana	16,0	7,0	8,0
No tiene relaciones	15,0	26,0	10,0
No sabe No contesta	13,0	20,0	11,0
Total	100,0	100,0	100,0

Por otra parte, la falta de apoyos sociales también se manifiesta cuando se trata de solicitar ayuda. Solamente el 55 % de las personas usuarias de proyectos

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

sociales tiene quien le preste ayuda en situaciones de crisis, enfermedad o incapacidad.

> "Por eso ahora, como he dicho antes, nos están enseñando, nos están enseñándonos a abrirnos a hablar con todo el mundo, de tratar de tener relaciones, con todas las personas que nos lleven bien, porque si nos vamos con personas que nos den mal rollo".

> "yo me tengo que relacionar con la gente porque si no, no… es lo que está diciendo él. Si te quedas ahí solo, no haces nada. Y eso hace mucho".

En las zonas rurales la situación es peor porque no es posible ocultar la realidad.

> *"En los pueblos la envidia es muy mala".*

> *"Pero es que ahí nos conocemos todos y sabemos quiénes van a pedir ayuda, quien lo necesita".*

> *"Saben mi problema (en los pueblos pequeños) y me siento excluida en algunos espacios, pero en otros no, porque ya tienes un estigma y ese estigma no te lo vas a quitar del medio así como así, y hay gente que entiende nuestra enfermedad y hay gente que no la entiende".*

> *"No es lo mismo vivir en un pueblo grande o no saber su problemática, entonces ella tendría muchas más posibilidades de ofertas de trabajo… de vivir mucho más libremente, que en este caso, yo creo que ella lo tiene mucho más difícil".*

> *"Al ser enfermos, en nuestro entorno donde yo he estado viviendo, siempre te señalan con el dedo, siempre te están señalando con el dedo. Siempre te están diciendo, fulanito de tal, mira si ya se ha quitado, pero este rato que ha estado contigo, siempre te están poniendo la puntilla".*

Por otra parte, a pesar de su situación de gran vulnerabilidad, sólo el 45% ha recibido alguna ayuda en el último año. Además, en nueve de cada 10 casos (89%) las ayudas que han recibido han tenido un origen público (subsidios, ingresos de emergencia, etcétera) y sólo un 11% de familiares. Estos últimos, aunque quisieran no pueden…

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 21. Capacidad de obtener ayuda en caso de necesidad

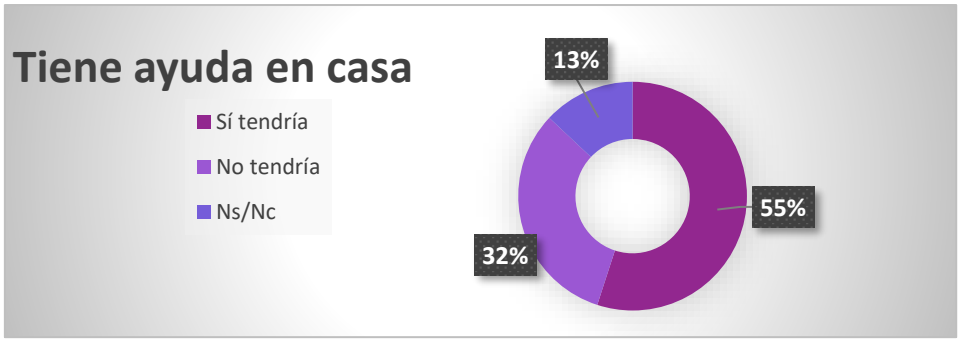


Ilustración 22. Si ha recibido alguna prestación o ayuda

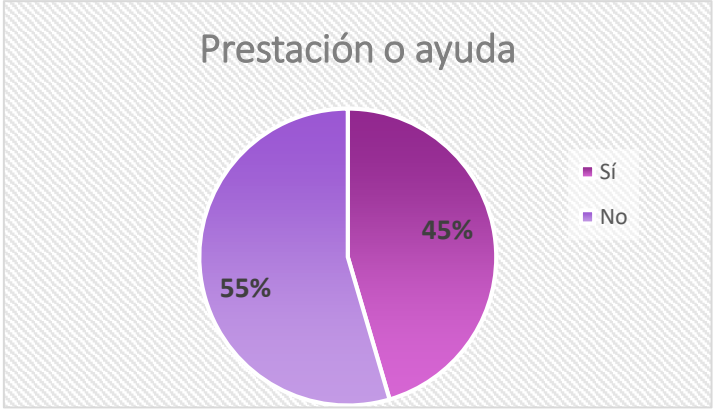
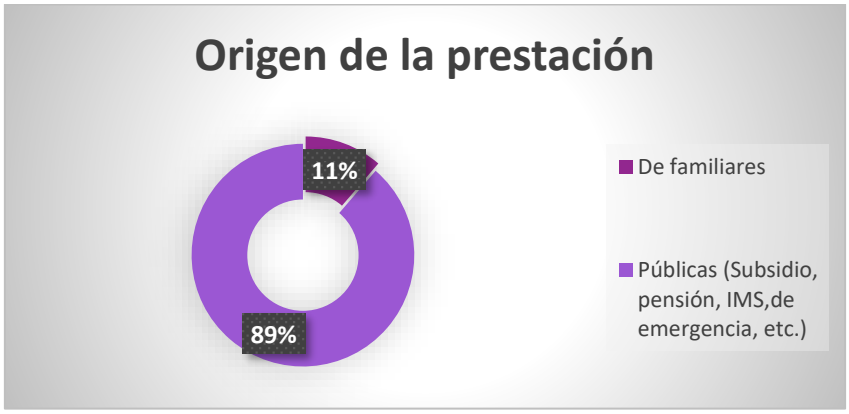


Ilustración 23. Origen de la prestación recibida



El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

4.7.- Participación política.

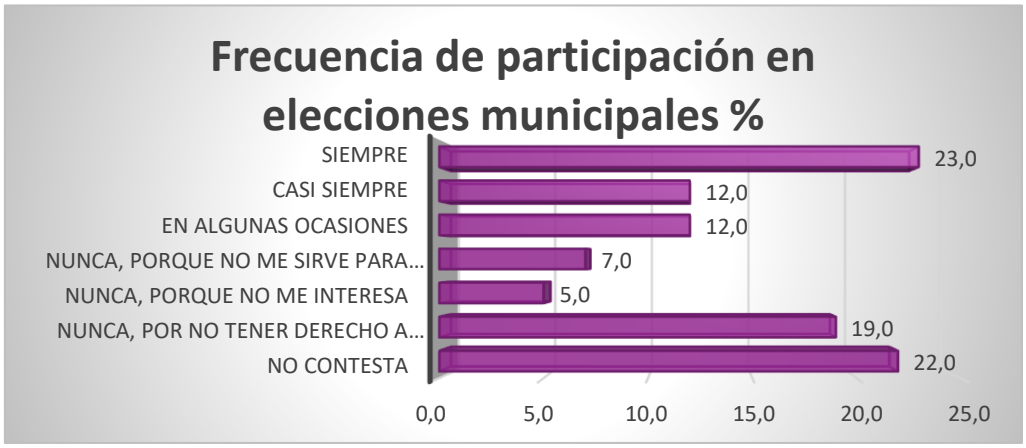
Existen muchos estudios que relacionan pobreza y falta de participación política. La desconfianza y desafección con la clase política es grande y crece a medida que se es más pobre.

> *"Están como decíamos antes, están negociando con la pobreza, -- totalmente—están aprovechándose de esa pobreza y se están aprovechando de nosotros y tú lo sabes, que el otro día se habló allí, delante de toda la gente, delante de gente importante, gente relevante, gente que tiene cargos y estábamos nosotros ahí y se dijo eso. Que se estaba negociando con esa pobreza".*

En los gráficos siguientes pueden verse los resultados obtenidos en la encuesta a usuarios de proyectos sociales sobre la frecuencia con la que participan en las elecciones.

En general, no hay grandes diferencias según el tipo de elección de que se trate y más o menos sólo una de cada tres personas participa siempre o casi siempre en las elecciones, otra no participa nunca o sólo en algunas ocasiones y la última no quiere contestar o no tiene derecho a voto.

Ilustración 24. Participación en elecciones locales



El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 25. Participación en elecciones autonómicas

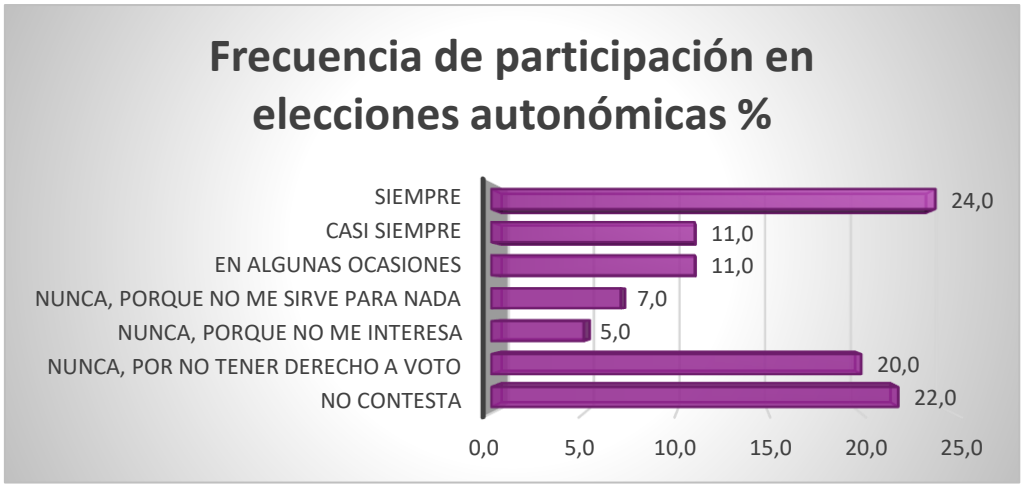


Ilustración 26. Participación en elecciones nacionales

4.8.- Relación con Servicios Sociales.

El 21% de las personas entrevistadas no ha acudido nunca a Servicios Sociales. La mayoría de estas personas no contestan a la pregunta sobre las razones por las que no han acudido. Entre las razones del resto están "porque no me hace falta" y "porque pienso que no me pueden ayudar". La evidente desconfianza se plantea en términos de la competencia por los recursos escasos; muchas de esas personas son perdedoras del sistema económico y, además, el hecho de perder también en el reparto de las ayudas les hace desconfiar del sistema.

> *"yo entiendo que hay gente que sabe hacerlo para sacarse sus ayudas, sus cursos y yo no tengo eso, experiencia de moverme tanto, hay gente que pide ayuda..."*

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

"Es que hasta que ven que llegas a un extremo… no te ayudan".

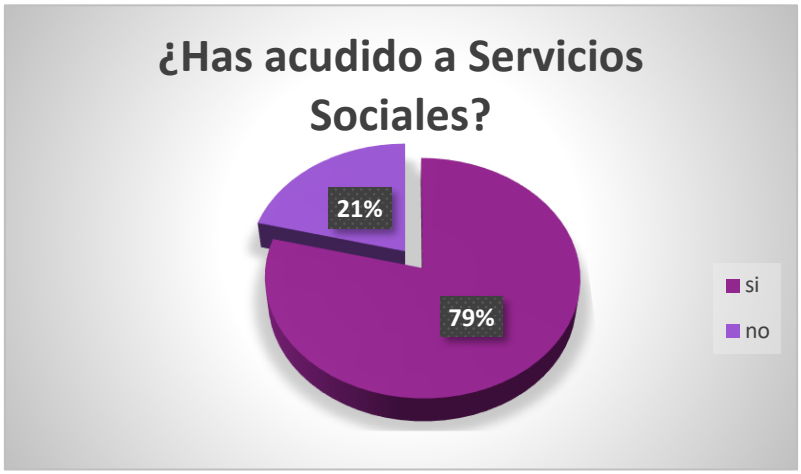
"Entonces creo que también es de la manera que, unos llegan llorando y diciendo… también el cuento que tú le quieras contar o… pero si analizaran un poco más la situación ellos, no dejarte llevar por la actriz, por lo que a ti te digan".

"Todo el mundo estamos viendo como la sociedad se corrompe, porque no te van a ayudar y estas mal, que tienes que echar llanto y que te vean medio muerto y digan venga que necesitas ayuda".

"Sí, no se creen lo que una persona lleva en sí. Porque tú a lo mejor, me ves así y te crees que lo tenemos todo y a lo mejor no tenemos nada. Tenemos familia, pero ¿y si la familia no nos quiere ayudar? A quién vas…"

"Sí que los servicios sociales, como yo le llamo, es pan para hoy y hambre para mañana".

Ilustración 27. Acudir a Servicios sociales

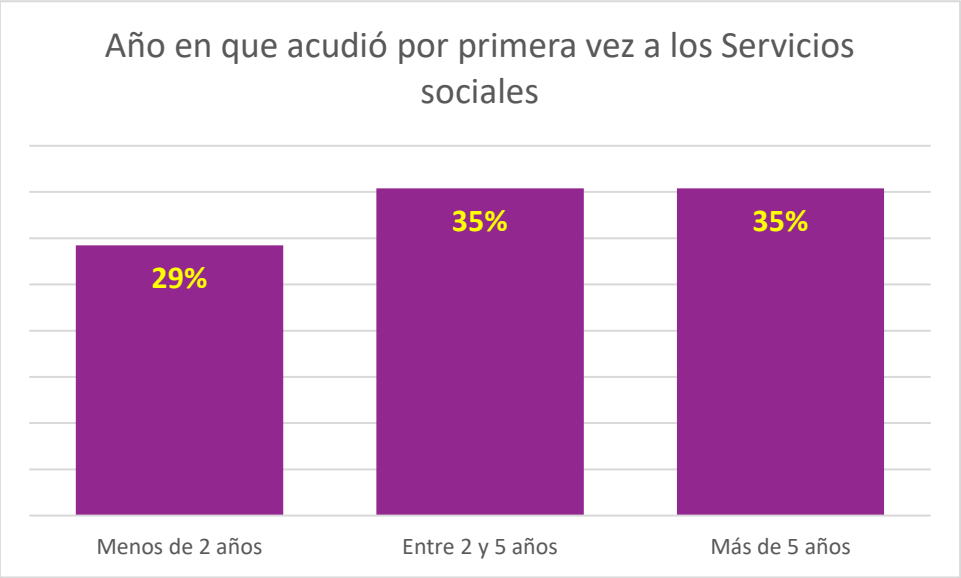


Por otra parte, el 70% de los que han acudido a Servicios Sociales, lo hizo hace más de dos años, y la mitad de esas personas lo hizo hace más de cinco años. Se tiene, entonces, que la mayoría de las personas usuarias arrastran un largo periodo

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

de tiempo en las trayectorias de intervención social, lo que muestra, por una parte, que la exclusión social no es un fenómeno coyuntural, como se quiere hacer creer cuando se considera a las personas "en situación de exclusión" y, por otra, que la fuerza estructural de la exclusión es enorme y que, una vez que se cae en ella, resulta muy difícil revertirla. Todas estas cuestiones apuntan a que la mejor forma de luchar contra la vulnerabilidad y la exclusión social es la prevención.

Ilustración 28. Año en que acudió por primera vez a los Servicios sociales



Finalmente, ya se ha indicado que el 45% de las personas de la muestra han recibido algún tipo de prestación o ayuda en el último año y que, en el 90% de los casos, estas ayudas son públicas y corresponden a subsidios, pensiones, IMS, ayudas de emergencia, etc.

4.9.- Satisfacción.

Toda la situación vital descrita influye claramente en el grado de satisfacción con su vida que muestran las personas usuarias de proyectos sociales. Así, si se les pide utilizar una escala entre 0 y 10, donde 0 equivale a "muy insatisfecho" y 10 "muy satisfecho", las puntuaciones que indican son muy bajas con respecto a la que declara la población regional total. Así, una de cada cinco personas usuarias de proyectos (19,3%) se declara muy insatisfecha con su vida (puntuaciones entre 0 y 4), cifra que es notablemente superior a la del conjunto de la población regional (10%). Por otra parte, el 30,33% está satisfecho con su vida y el 18,1%

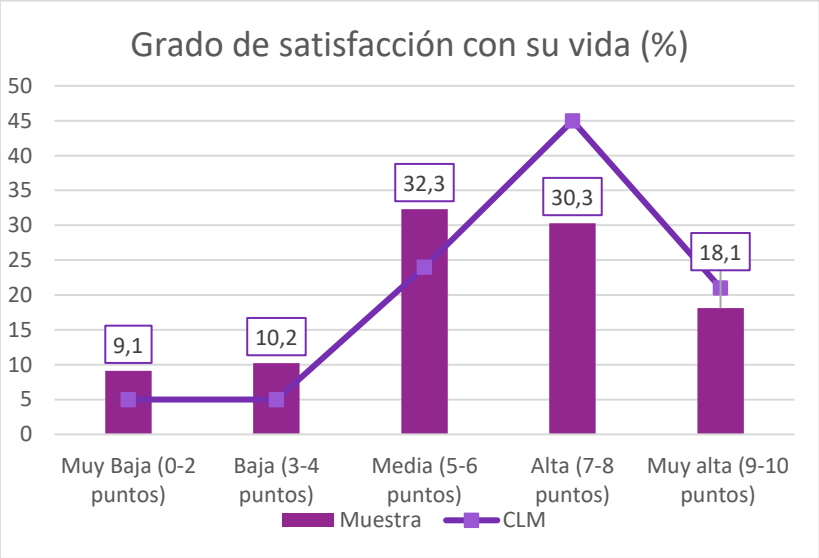
El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

muy satisfecho, y estas cifras son claramente inferiores a las correspondientes a la población general que son del 45% y 21%, respectivamente.

También es necesario destacar que los indicadores de satisfacción entre las personas usuarias de proyectos sociales han mejorado sustancialmente con respecto a los registrados en el año 2017. Por ejemplo, el año pasado el 7,3% de las personas usuarias mostraban una satisfacción muy alta y el 25,6% la declaraban baja o muy baja; sin embargo, como se ha dicho, este año las cifras son del 18,1% y 19%, respectivamente. Esta última cuestión también se observa en los grupos de discusión…

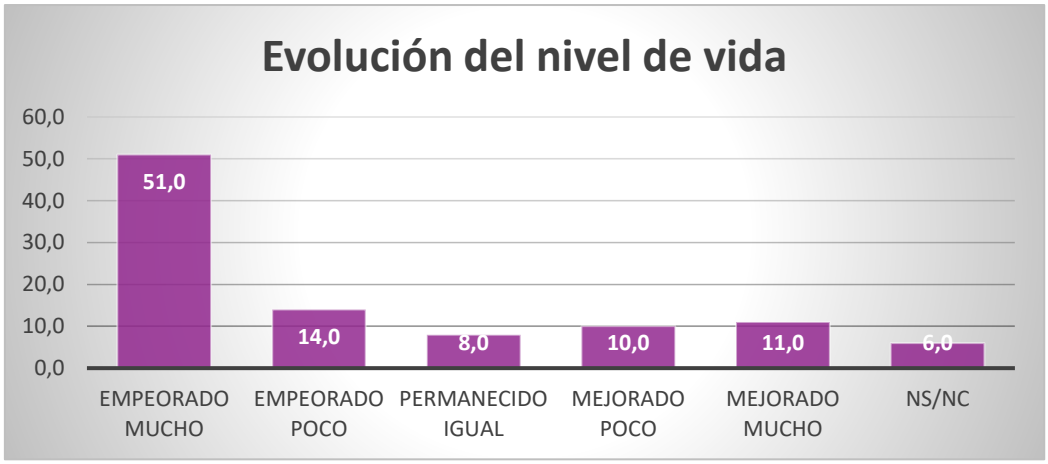
> *"Si cada uno tiene que luchar contra esas batallas, vosotros por lo vuestro y nosotros por lo nuestro, por eso es actitud y lucha. Yo es lo que veo, no es fácil, claro que no es fácil ahí está".*
>
> *"Es que te tiran mil veces, te vuelves a levantar y tienes que volver a intentarlo".*
>
> *"Yo ahora mismo, ando con la autoestima, demasiado –ahora mismo o de siempre—es que estoy muy bien, hombre, ahora mismo, no de siempre, porque he tenido baja autoestima…"*
>
> *"En general porque si tú eres una persona que está luchando y tienes la autoestima baja, pues no te sirve".*

Ilustración 29. Grado de satisfacción con su vida



El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 30. Evolución nivel de vida en 10 años



Finalmente, más de la mitad de las personas encuestadas afirman que su nivel de vida ha empeorado mucho en los últimos 10 años. Además, otro 22% ha empeorado poco o permanecido igual y sólo un 21% afirma que su nivel de vida ha mejorado. Estos últimos datos son muy contradictorios con el alto grado de satisfacción detallado en los párrafos anteriores; sin embargo, las afirmaciones realizadas en los grupos de discusión confirman esta cuestión. Parece cumplirse el dicho de "quien poco tiene, poco necesita".

> "Siempre hay una razón para seguir adelante y para no estar triste. Siempre hay una razón y eso es lo que a mí me anima cada día a seguir adelante. Yo con 466 euros no llego, pero sigo adelante, pero soy feliz. Yo me levanto y no bebo, estoy feliz, he roto unas cadenas que me tenían ahí preso, era esclavo, estaba esclavizado, yo con ese problema, vosotros con los vuestros".
>
> "¿Y por eso te dan 120 euros al mes?-Tampoco puedes pedir mucho más".
>
> "que todo el mundo percibiera un sueldo, que todo el mundo tuviera, aunque fueran 420 euros, que te sirven para darte vueltas, hubiera sido mucho más lo que ganas, pero todo el mundo trabajaba y tenías activa a la gente".
>
> "Hay jóvenes que no han tenido la posibilidad de… yo por ejemplo quería haber seguido estudiando, o comes o estudias, yo estaba muy bien en bachiller, ojalá hubiera acabado, pero no pudo ser. Y vete a lo más fácil, al trabajo más fácil de camarera, donde te van a coger sí o sí y el peor pagado, el más trabajado y el peor pagado".

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

5.- RESULTADOS. PROYECTOS SOCIALES.

En este apartado se analiza la experiencia directa de las personas usuarias de los proyectos de intervención social realizados en el año 2018.

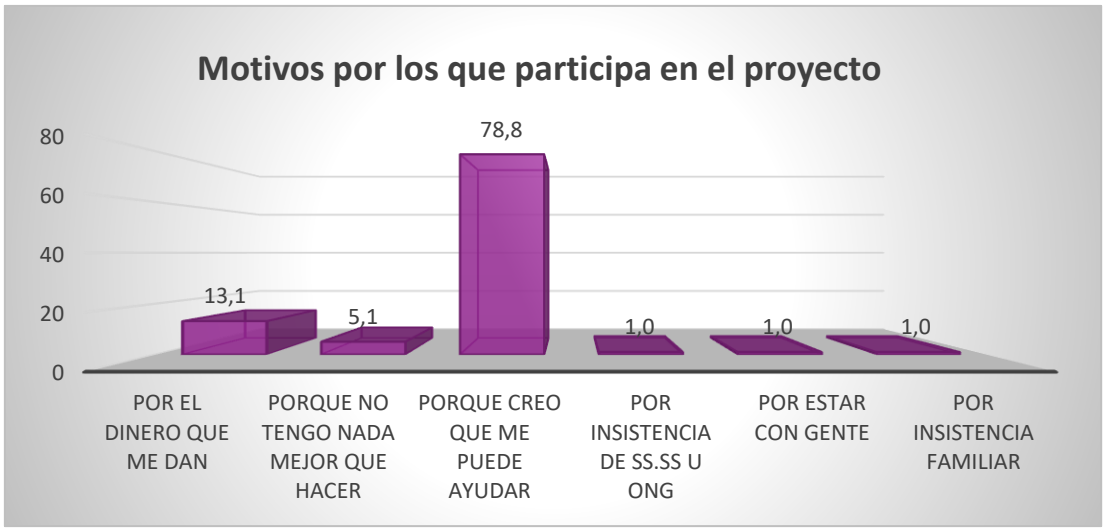
Motivo de acceso y trayectoria.

En primer lugar, el principal motivo para participar en los proyectos sociales es la falta de empleo y sus consecuencias. Tal como se explicó en el apartado sobre el empleo de las personas usuarias, el 63% de ellas se encuentra en situación de desempleo y la práctica totalidad del amplio grupo que se encuentra actualmente en situación difícil, débil o vulnerable, señala como principales dificultades los aspectos laborales y económicos. Además, la gran mayoría (78%) participa porque cree que el proyecto le puede ayudar y otro 13% por la beca económica.

> *"En vez de tantas ayudas, dame un puesto de trabajo…"*

> *"Entonces, yo realmente no quiero una ayuda, yo tengo 46 años y me siento muy cualificado para trabajar. Tengo casi 20 años cotizados y yo lo que quiero es seguir trabajando. Me quedan 20 años aún por cotizar, entonces lo que yo quiero es trabajo. Yo no quiero ni que me den una ayuda para estar en mi casita tumbado en el sillón, ni quiero cursos que me estén mareando la perdiz. Yo lo que quiero es trabajar, ni más, ni menos".*

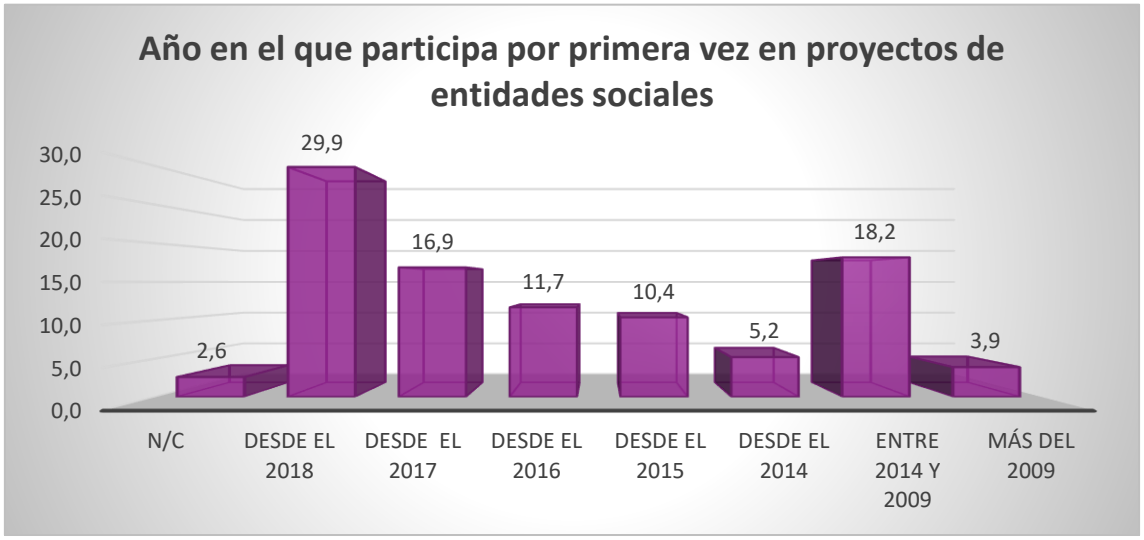
Ilustración 31. Motivos por los que participa.



El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Por otra parte, para el 70% de las personas el proyecto de este año no es el primero en el que participan y muchas de ellas llevan un largo periodo de tiempo participando en diferentes proyectos. En este sentido, sólo una de cada cuatro personas ha participado en un solo proyecto, un 21% en dos y un 18% en tres o más. También hay un 35% que no sabe o no desea contestar a la pregunta sobre el tema. El gráfico siguiente muestra el porcentaje de personas usuarias en función de los años que lleva participando en proyectos sociales. Se destaca que algo más del 27% lo hace desde antes del año 2014, es decir, más de cuatro años.

Ilustración 32. Año en el que participa por primera vez



Actividades realizadas, metodologías

El itinerario de inserción individualizado es la principal herramienta que se utiliza para adaptar las intervenciones a las necesidades y competencias que las personas deben obtener para conseguir la plena integración. Con el objetivo de asegurar su compromiso, los itinerarios deben ser negociados y consensuados entre el personal técnico y las personas beneficiarias de proyectos y su objetivo concreto es determinar los principales problemas que impiden a la persona incorporarse activamente al mercado laboral y definir, uno a uno, los pasos necesarios para eliminarlos.

Hasta aquí la teoría. La realidad es que sólo una de cada tres personas usuarias de proyectos sabe exactamente lo que es un itinerario de inserción; el resto, se reparte entre un 40% que han oído hablar del concepto, pero no tienen claro lo que significa y otro 26% que, directamente, no sabe nada sobre él. Por otra parte, de aquellas personas que conocen su significado, sólo el 42% considera que es una

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

herramienta muy importante en su proceso de inserción social. Otro 45% opina que puede ayudar algo y el resto no lo sabe o cree que ayudará muy poco o nada.

Ilustración 33. ¿Sabe lo que es un itinerario de inserción?

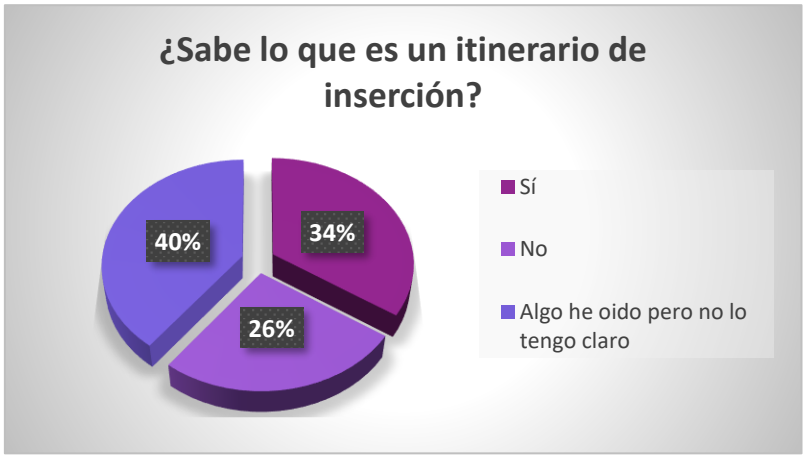
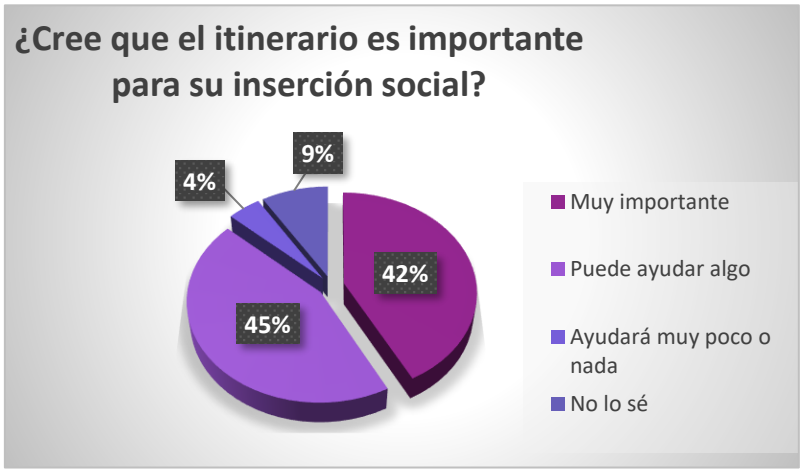


Ilustración 34. Importancia del itinerario



En segundo lugar, sólo un 35% de los usuarios tiene diseñado un itinerario de inserción personalizado. Otro 34% asegura que no y el resto no lo sabe, lo que probablemente significa que tampoco lo tiene.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 35. Si tiene itinerario personalizado

¿Algún profesional de los servicios sociales o de la entidad social ha diseñado un itinerario de inserción para usted?	
Sí	35,8
No	34,7
No lo sé	29,5
Total	100,0

En estas condiciones, la única conclusión posible es que los itinerarios sólo se aplican muy parcialmente. Este es un problema que se repite año tras año y que no ha podido resolverse adecuadamente nunca porque, entre otras cosas, construir un itinerario personalizado y consensuado es una tarea que consume muchos recursos y, sobre todo, deja un documento escrito con compromisos del usuario, pero también de la administración.

No tener itinerario también es una cuestión grave, porque significa, que para el 64% de los usuarios no existe una estrategia de inserción, lo que obliga a suponer que se trabaja con ellos a base de intuiciones, contingencias o, como parece más probable, en función de los recursos disponibles. Así, por ejemplo, en muchas ocasiones, sobre todo en los pueblos pequeños, la formación ofrecida puede corresponder más la especialidad del técnico formador disponible en el municipio que a las necesidades de los usuarios. En las ciudades grandes, como hay más oferta, muchos usuarios y usuarias de proyectos acaban haciendo multitud de cursos de especialidades diversas, sin un objetivo claro y sin tener en cuenta las necesidades del mercado laboral de la zona.

Aun así, un 39% opina que las actividades que ha realizado en el proyecto están totalmente adaptadas a sus necesidades. Además, otro 47% opina que están bastante adaptadas y un 15% piensa que muy poco o nada.

Ilustración 36. Las actividades que desarrollas ¿se adaptan a tus intereses?

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Participación, satisfacción y resultados

En primer lugar, en cuanto a participación, a cuatro de cada cinco personas se le ha consultado su opinión sobre el desarrollo del proyecto en el que participa y el 68% está segura de que su opinión ha sido tomada en cuenta para cambiar cosas en el propio proyecto; además, otro 24% no está segura y sólo al rededor del 8% cree que, a pesar de haber expresado su opinión, finalmente no fue tenida en cuenta para cambiar cosas.

Ilustración 37. ¿Le han consultado su opinión durante el transcurso del proyecto?

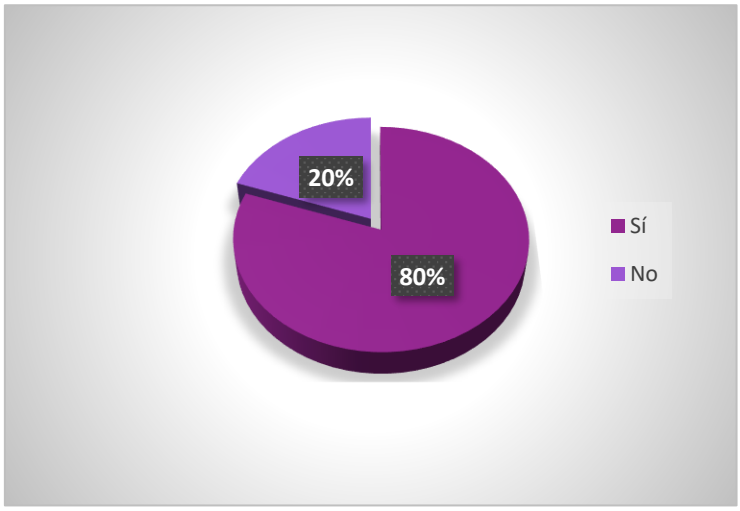
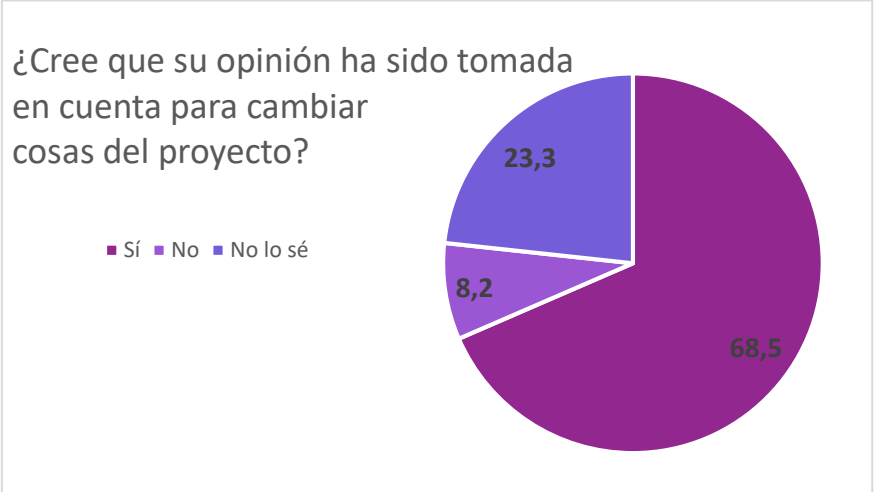


Ilustración 38. Opinión sobre el proyecto



El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

En segundo lugar, los proyectos promueven una mejora importante en las condiciones de vida de las personas vulnerables. Así sucede en el 33,7% de la muestra que considera que su situación actual ha mejorado mucho con respecto a la que tenía antes de comenzar el proyecto y en otro 28,6% que cree que su situación también ha mejorado, pero sólo un poco. Sólo algo menos de un 8% del total cree que su situación ha empeorado.

En estas condiciones, no puede sorprender que la práctica totalidad de las personas usuarias se declaren satisfechas o muy satisfechas con el desarrollo global del proyecto. Sólo un 6% manifiesta su disconformidad.

Ilustración 39. Evolución situación

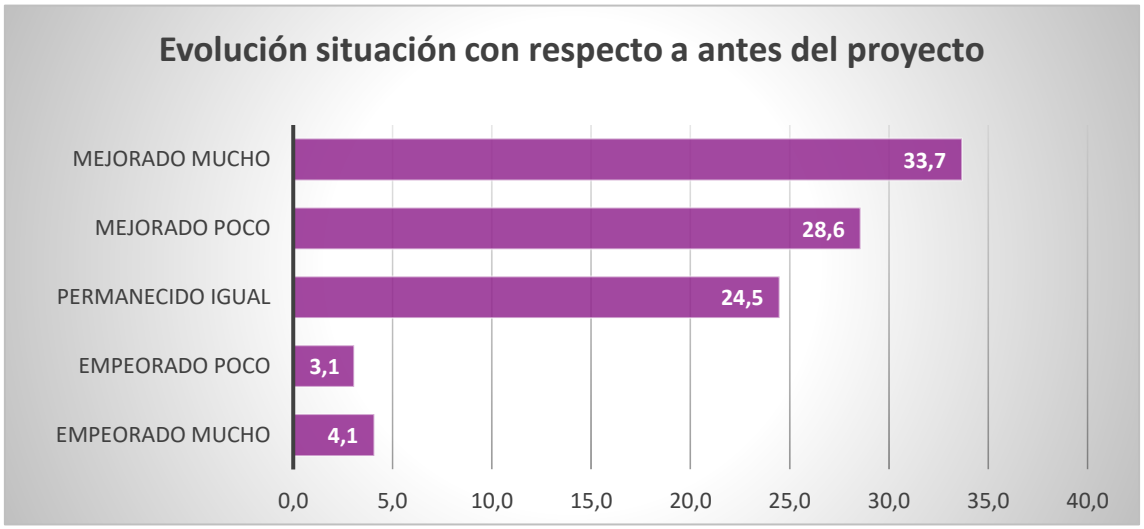


Ilustración 40.Grado de satisfacción con el proyecto

"tengo que agradecer porque me han salvado también la vida. Yo fui politoxicómano, en rehabilitación permanente toda mi vida, es una enfermedad irreversible, que no se

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

cura, la única cura es, no tomar nada. Ni de alcohol, ni de drogas ni de nada. Entonces, yo tengo que estar agradecido también".

"Es el mundo que es lo que estoy yo viendo ahora mismo. Por eso digo, que viendo donde estoy ahora, me ayuda mucho y muy buena gente y muy buena situación y siempre con ánimos. Siempre".

"Perdona, pero yo estoy sentado ahora mismo en frente de ti, gracias a unas trabajadoras sociales maravillosas, que a mí me han ayudado y llevo tres años desenganchado de todo, estoy curado y yo, como he dicho antes, a mí me han salvado la vida".

Por otra parte, la valoración sobre la información recibida, sobre el abanico de posibilidades de intervención y trabajo y sobre los resultados conseguidos es, también, muy buena. Así, en una valoración entre 1 y 10 puntos, la media de satisfacción sobre la información recibida es de 8,48 puntos y el 87% del total de la muestra propone puntuaciones entre 7 y 10 puntos. Además, la valoración media sobre el abanico de posibilidades ofertado por los proyectos es de 7,9 puntos y el 77% del total de la muestra indica valoraciones superiores a los siete puntos. Finalmente, los resultados conseguidos obtienen una media de valoración de 7,2 puntos y el 66% de la muestra de personas usuarias indica valores por encima de los siete puntos.

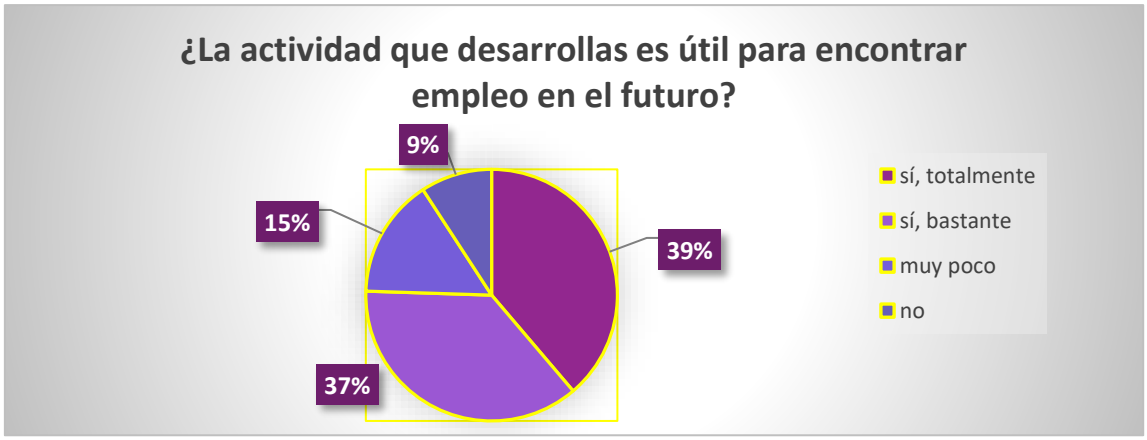
El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 41. Valoración de satisfacción con el proyecto (%)

Valoración de satisfacción con el proyecto (%)			
Puntuación	**Información recibida**	**Abanico de posibilidades**	**Resultados conseguidos**
0			4,4
1			1,1
2			4,4
3		2,2	
4	1,0	2,2	4,4
5	8,3	8,9	13,3
6	4,2	10,0	6,7
7	13,5	17,8	8,9
8	18,8	13,3	14,4
9	9,4	14,4	13,3
10	44,8	31,1	28,9
Total	100,0	100,0	100,0
MEDIA	**8,48**	**7,9**	**7,2**

Finalmente, un 76% de las personas usuarias considera que la actividad que desarrolla en su proyecto le será útil para encontrar empleo en el futuro.

Ilustración 42. Utilidad de las actividades para encontrar empleo



Cursos de formación: ¿asistencialismo encubierto?

Los proyectos de intervención social llevan algunos años focalizando sus objetivos en la mejora de la empleabilidad de las personas y las convocatorias públicas parecen no subvencionar proyectos en los cuales no aparezca alguna de las

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

palabras “empleo”, “inclusión laboral” o “formación ocupacional”. El objetivo claro es mantener ocupadas y formándose para el empleo a las personas beneficiarias de los proyectos.

Sin embargo, en todos los grupos de discusión ha aparecido la cuestión de que si el proyecto en el que se participa realmente interesa para promover una mejor preparación cuyo objetivo último es conseguir la incorporación al mercado de trabajo, o bien se hace como una mera manera de subsistir con el recurso de las becas estímulo.

Ante esta cuestión aparecen dos tipos de respuesta. Por una parte, aquellas personas que manifiestan la necesidad de reinventarse, de formarse y de abrir puertas con la esperanza de encontrar un empleo en el futuro, y, por otra, aquellas que no les interesa demasiado el contenido, pero asisten porque no tienen ninguna otra posibilidad de ingresos fuera de las becas estímulo que reciben.

> *“me interesó mucho porque me gusta y me apunté al curso”.*

> *“me iré formando en lo que me gusta, ¿no?, que he hecho otro curso de pantalones de trabajo. Y ahí estoy apuntada”.*

> *“hay un curso y digo me voy a apuntar al curso así me sigo formando por mí y sigo haciendo lo que me gusta o intentaré hacer lo que me guste, llevo cuatro años intentando hacer lo que me gusta, me han quitado un poco la ilusión, la verdad, pero bueno”.*

> *“Empecé en este curso por eso, más que nada porque tengo que hacer algo y quiero hacer algo porque necesito algún ingreso, aunque sea, como no puedo trabajar…”.*

> *“entonces, a mí sí que me interesa tener varios cursos, de esto y de lo otro, porque si no es en este trabajo, puedo trabajar en otro. A mí sí me interesa, cursos de distintos y ahora que son los cursos con profesionalidad y prácticas, a mí, sí me parece bien”.*

> *“Sinceramente si a mí me aseguran trabajo, no sé cómo lo haría pero yo me iría al trabajo, es que ahí está el problema, pero luego dices, necesito el dinero ya, pero son dos meses de 180 euros y no lo vas a comparar con un trabajo que te va a ayudar… es que es un poco difícil”.*

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 “Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación” P.I 9.1 “Inclusión activa” en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

"ahora somos una especie de marionetas, manejadas por este gobierno, por estas entidades a veces, de estar dando esos cursillos de vueltas y vueltas para estar callados, pero, sin embargo, haciendo trabajo que no está remunerado que siempre insisto, estoy con el dinero porque nos hace falta también el dinero para vivir"

"Es que te obligan a agarrarte a lo peor, claro porque no te dan la posibilidad de poder mantenerte mientras te buscas algo mejor".

"Porque los cursos están muy bien, pero a la hora de la verdad quedamos todos igual como empezamos".

También se ha observado la enorme distancia de la funcionalidad de los cursos con relación a las expectativas que las personas usuarias tienen sobre los mismos. En este sentido, la esperanza es lo último que se pierde y a pesar de que los participantes piensan que es muy difícil la incorporación laboral, siguen asistiendo a los cursos.

De nuevo aparece la incógnita del por qué se hacen…. Asistencialismo encubierto es la palabra que puede resumir esto. Cuando una persona no tiene dinero suficiente para cubrir sus necesidades básicas, es necesario seguir buscando el cómo llevarse el pan a la boca y es donde las convocatorias públicas juegan y pueden jugar un papel decisivo en la promoción de la formación profesional, ya sea por interés en mejorar para el futuro, ya sea por amortiguar la necesidad económica del presente.

"los cursos que hacemos ahora, ninguno sirve para algo".

Vs

"Porque a lo mejor no le gusta ese curso, pero tiene que trabajar, entonces a lo mejor es ahí donde está la diferencia de creer mucho en los cursos que no sé, o me meto aquí porque quiero encontrar trabajo".

"Porque los cursos están muy bien, pero a la hora de la verdad quedamos todos igual como empezamos".

Vs

"Hay perspectivas, hay gente que puede encontrar trabajo, ya depende de la capacidad que tengamos nosotros para recibir trabajo, no todo depende de la asociación, depende de que te muevas al compás de lo que ellos quieran".

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

6.-RESULTADOS. REUNIÓN PERSONAL TÉCNICO.

En lo que sigue se incluyen las ideas obtenidas en un grupo de discusión con personal técnico de entidades sociales cuyo trabajo es implementar los proyectos de intervención social ejecutados en 2018. En general, los técnicos y técnicas de proyecto son las personas que mejor conocen las interioridades de los diferentes procesos que se ponen en marcha en los proyectos, desde el diseño de los mismos hasta la evaluación de los resultados finales, pasando por la financiación, la selección de usuarios y la propia intervención. Cabe decir, además, que éstos juegan un papel muy delicado y difícil en el sistema de Bienestar Social, pues son lo que tienen que batallar entre las ordenes de las convocatorias públicas, la política resultadista imperante en nuestro tiempo, su vocación personal, la ayuda a los más desfavorecidos y su propia utopía, que es la creencia que se pueden cambiar a nivel micro y macro las situaciones de vulnerabilidad social, escuchando, sirviendo de apoyo y guiando lo mejor posible a las personas más vulnerables. Son, pues, voz autorizada y valiosa cuya experiencia no siempre es aprovechada ni consultada.

En general, los técnicos y técnicas de proyecto consideran que el trabajo que realizan es necesario y útil, aunque consigan pocos resultados y estén muy limitados por condicionamientos políticos y económicos. Muchos/as de ellos/as trabajan en condiciones de inestabilidad, alternando periodos de desempleo y trabajo en función de las convocatorias de financiación; sin horarios claros, primando siempre los intereses de los proyectos y de sus usuarios y sabiendo que es posible que todo el ingente trabajo desarrollado por ellos y por la entidad no consiga, finalmente, más que una parte de los objetivos propuestos.

A continuación, se analizan someramente tres problemas generales que afectan de forma importante a la eficacia de los proyectos. Se trata de 1) la pertinencia de las necesidades sociales que establecen las líneas estratégicas de las convocatorias públicas, 2) la presión de los resultados, y 3) la competencia entre entidades sociales por los usuarios. Todas estas cuestiones son recurrentes y han sido tratadas otros años en los diversos informes de participación y con parecidos argumentos.

En primer lugar, se considera que el personal técnico de las entidades sociales y encargado de la ejecución de los proyectos debería contribuir a la elaboración del diagnóstico social, que se utiliza como base para definir las líneas estratégicas de las convocatorias públicas. Al respecto, no existe participación real, no es algo colaborativo y no está claro quiénes son los actores de las formulaciones del

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 “Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación” P.I 9.1 “Inclusión activa” en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

diagnóstico social ni los criterios utilizados. El resultado es que las prioridades no siempre están ajustadas a las diferentes necesidades de las personas en los territorios que componen la región y, en función de las prioridades definidas en el año, mucha gente se queda sin obtener respuestas a sus necesidades y, en otros casos, se produce una sobreoferta que acaba con las entidades sociales compitiendo por los usuarios.

> *"Tú tienes que poner en el curso la palabra de moda, ahora es el desarrollo comunitario, venga pues acceso al desarrollo comunitario, te dan el curso. Viene impuesto por las políticas europeas".*
>
> *"La línea estratégica de las convocatorias. Por lo que sea tú no… la necesidad de la población por lo que sea con la que tú trabajas no se encuadra en esa convocatoria, no la puedes pedir"*
>
> *"Hay muy pocos jóvenes en Castilla La Mancha y mucho dinero para ellos y es gente que encima es muy poco participativa y muchas veces les cuesta muchísimo cubrir los cursos, cubrir los servicios, porque ese dinero que son millones, está muy mal estructurado, muy mal organizado".*
>
> *"Te encuentras a jóvenes que no han terminado su proceso educativo, entonces sin falta de habilidades, sin saber madrugar, no han adquirido responsabilidad, entonces, cómo les apuntas ni si quiera a un curso de garantía juvenil. Pues claro, tampoco hay estrategias para trabajar con esos jóvenes".*

En segundo lugar, el problema de la presión por los resultados, al que ya se hizo referencia en el informe del año pasado, se mantiene, y se ponen en marcha estrategias resultadistas en varios frentes: se privilegia la evaluación de medios sobre la de resultados, se establecen intervenciones e itinerarios basados en actividades y "logros" intermedios y, lo más importante por sus perversos efectos, se establecen criterios restrictivos en la admisión de usuarios. El objetivo último es aumentar la imagen de eficacia y eficiencia para poder competir con garantías en las convocatorias del año siguiente.

> *"Sino no se cubren los objetivos del proyecto que te marcan que luego no sabes qué te pasaría o no".*
>
> *"O sea, hacemos exclusión".*
>
> *"A mí me redujeron horas de trabajo, me redujeron horas pagadas, no de trabajo"*
>
> *"Es que lo ideal sería centrarnos en la persona y construir un itinerario conjunto".*

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

"Sí y más allá de que la gente sea novata y sin experiencia, porque yo creo que todo el mundo tiene que tener la oportunidad de aprender, sino que cuando tu trabajas con personas es muy importante los vínculos y tú estás ahí, la gente se engancha contigo y al año te tienes que ir y a lo mejor llega otra persona con la que no tienen ese feeling, y eso hace que los proyectos se ralenticen mucho"

Cada persona tiene unos problemas diferentes, cada uno cambia a un ritmo diferente y cada cual tiene una capacidad receptiva única, esto provoca que el tiempo de intervención que le sirve a uno, no es el mismo para otra persona en su misma situación, al igual que si establecemos la intervención según temporalidad, al acabar el proyecto, no todas las personas beneficiarias estarán en el mismo punto de tránsito a la inclusión y esto se debe de reflejar en las memorias de proyectos y en las convocatorias.

Como consecuencia de la concurrencia competitiva imperante en la asignación de proyecto a las entidades, se genera la competencia por los usuarios. No es posible que todas las entidades trabajen el mismo proyecto, con los mismos objetivos y cuyos beneficiarios resultan ser los mismos. El personal técnico manifiesta que este es un hecho que se sigue dando, que hay que salir a la calle a buscar a los participantes:

"por la financiación, eso se compite siempre, porque es así. Y con los usuarios, muchas veces también".

"Hombre en las ciudades grandes hay muchos centros homologados, hay muchas ofertas formativas, y tienen que cazar al lazo a la persona porque tienen el problema de que es tanta la oferta formativa, es tanto el dinero público que le meten, que luego no hay usuarios en ningún lado… --Tienes que echar el lazo—para tener un mínimo".

"No, y luego aparte porque hay más oferta que demanda de las personas".

"El tema de la competencia por los participantes, eso es un problema muy gordo que tenemos porque se pierden muchos recursos, confundimos a los participantes, los desanimamos cada uno por un lado compitiendo…"

Una idea común es que los proyectos deben ser complementarios, de tal manera que exista la posibilidad de llevar a cabo un trabajo integral y de todas las partes

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

que comprenden el entramado social. Donde unos no llegan, llegan los otros, eliminándose la competencia por los participantes de los proyectos. Para ello son necesarios dos aspectos clave: 1) la investigación social para la elaboración del diagnóstico y 2) la participación real de todos actores en esa investigación, entidades, personal técnico, usuarios participantes y como no, gobernantes.

7.- PROPUESTAS LLEVADAS A LAS CORTES

Se ofreció al todo el grupo de personas que han tenido contacto con el proyecto la posibilidad de participar en la actividad de Audiencia en Cortes Regionales, desarrollada desde el proyecto financiado a través de la ayuda IRPF, donde, personas del grupo de trabajo de participación del mencionado proyecto, han generado propuesta que presentaron en plenario en conmemoración del 17 de octubre, Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza, en las Cortes de Castilla-La Mancha, como una buena práctica a imitar, en tanto que ese Grupo de Trabajo ha elaborado propuestas y temas para el debate que son capaces de presentar y defender en ese marco.

8.- CONCLUSIONES

A lo largo de este informe se ha desarrollado un análisis completo del funcionamiento de los proyectos de intervención social que se ejecutaron en el año 2018 en Castilla-La Mancha, desde el punto de vista de sus dos grupos de interés más importantes, que son las propias personas usuarias de los proyectos y los técnicos y técnicas encargados de ejecutarlas. A continuación, se resumen las ideas más significativas que se desarrollan en el informe, no necesariamente en orden de importancia:

1) El perfil de las personas usuarias de proyectos sociales continúa su proceso de acercamiento al perfil medio de la población general. Hay pocos inmigrantes, mayor nivel educativo, presencia de hombres adultos, igualdad de sexos y una problemática fundamentalmente basada en la falta de empleo, lo que nos indica que las necesidades básicas están cubiertas, pero es necesario avanzar en esta línea.
2) Factor desencadenante: en muchos de los casos la ruptura social se ha producido a raíz de la crisis económica, haciéndose muy difícil el sostenimiento vital para la recuperación social. La crisis ha hecho mella en muchos aspectos de la sociedad, pero sobre todo en las personas más vulnerables.
3) Proyectos ocupacionales: formación para el empleo, orientación laboral, técnicas laborales… Los objetivos de los proyectos siguen demasiado centrados en el empleo y no son realistas. Sin embargo, la principal necesidad de las personas usuarias es reincorporarse al mercado laboral.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 “Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación” P.I 9.1 “Inclusión activa” en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

4) Los proyectos no cumplen con su objetivo de reinserción y una gran mayoría de los usuarios llevan años de proyecto en proyecto y sin resolver su problemática. Existen personas excluidas que no son empleables y no hay muchos proyectos que trabajen en ese aspecto.
5) Relación con servicios sociales: políticas subsidiarias, "ayudas de supervivencia" son el "clavo ardiendo" al que se tienen que agarrar los que no tienen ni para cubrir sus necesidades básicas y es un porcentaje muy alto de la población (informe AROPE 2018). Las personas beneficiarias también compiten por los proyectos que llevan aparejada una beca. No existen ayudas palanca, son ayudas salvamento. ¿No es mejor ayudar y apoyar antes de caer en el pozo?
6) A pesar de la falta de expectativas que tienen las personas usuarias, el nivel de satisfacción con los proyectos es alto y siguen acudiendo a las entidades sociales para buscar el motivo por el cual se han de levantar. Luchar cada día es la idea de este capítulo.
7) Visión del personal técnico: competencia por los usuarios, falta de coordinación entre entidades, escasa participación en la elaboración del diagnóstico social y presión por los indicadores de resultados parecen ser los grandes obstáculos a los que el personal técnico se tiene que enfrentar. Una lucha entre dos aguas, vocación vs requerimiento de las convocatorias públicas para una supervivencia en la entidad.

9.- PROPUESTAS

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Nº participantes en grupos por provincia 8

Ilustración 2. Tablero de ideas 9

Ilustración 3. Audiencia en las Cortes de CLM 10

Ilustración 4. Edad de las personas usuarias de proyectos 11

Ilustración 5. Sexo de las personas usuarias.....11

Ilustración 6. Edad y sexo de personas usuarias 12

Ilustración 7. Municipio de residencia.....13

Ilustración 8. Nacionalidad 14

Ilustración 9. Nivel educativo. 15

Ilustración 10. Estado civil.....16

Ilustración 11. Dificultad o problema más importante 17

Ilustración 12. Exclusión subjetiva 18

Ilustración 13. Vulnerabilidad subjetiva 19

Ilustración 14. Situación en la que se encuentra 19

Ilustración 15. Edad y situación en la que se encuentra 20

Ilustración 16. Sexo y situación en la que se encuentra.....20

Ilustración 17. Legalidad de los trabajos 20

lustración 18. Régimen de tenencia de la vivienda 23

Ilustración 19. Estado de salud percibido.....24

Ilustración 20. Frecuencia de relaciones 24

Ilustración 21. Capacidad de obtener ayuda en caso de necesidad.....26

Ilustración 22. Si ha recibido alguna prestación o ayuda.....26

Ilustración 23. Origen de la prestación recibida.....26

Ilustración 24. Participación en elecciones locales 27

Ilustración 25. Participación en elecciones autonómicas 28

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

Ilustración 26. Participación en elecciones nacionales 28

Ilustración 27. Acudir a Servicios sociales 29

Ilustración 28. Año en que acudió por primera vez a los Servicios sociales 30

Ilustración 29. Grado de satisfacción con su vida 31

Ilustración 30. Evolución nivel de vida en 10 años 32

Ilustración 31. Motivos por los que participa.....33

Ilustración 32. Año en el que participa por primera vez 34

Ilustración 33. ¿Sabe lo que es un itinerario de inserción?.....35

Ilustración 34. Importancia del itinerario 35

Ilustración 35. Si tiene itinerario personalizado.....36

Ilustración 36. Las actividades que desarrollas ¿se adaptan a tus intereses?.....36

Ilustración 37. ¿Le han consultado su opinión durante el transcurso del proyecto? ...37

Ilustración 38. Opinión sobre el proyecto 37

Ilustración 39. Evolución situación 38

Ilustración 40.Grado de satisfacción con el proyecto.....38

Ilustración 41. Valoración de satisfacción con el proyecto (%) 40

Ilustración 42. Utilidad de las actividades para encontrar empleo 40

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 “Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación” P.I 9.1 “Inclusión activa” en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

ANEXO 1.- Cuestionario

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

DE PROYECTOS DE INTEGRACIÓN SOCIAL 2018

DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS USUARIOS

Número del cuestionario:

FECHA:

A) DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA Y DEL PROYECTO

IMPORTANTE: ACLARAR QUE ESTOS DATOS ESTÁN SUJETOS A LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS Y NO SE REVELAN A NADIE. SE RECOLECTAN SÓLO A EFECTOS DE CONTROL DE LA MUESTRA Y PARA ACLARACIÓN DE DUDAS

A1Nombre de pila (Sin apellidos): _____

A2Municipio: _____A3Teléfono: _____

A4Entidad gestora del proyecto en el que participas: (1) Ayuntamiento (2(ONG (3) Agrupación de ONG (4) Servicios Sociales

A5Nombre de la entidad de la que eres usuario_____

A6Grupo (VER ANEXO):_____

A7Situación en la que te encuentras (VER ANEXO):_____

A8 ¿Estás recibiendo o vas a recibir beca económica? ▫ **No** (2)….▫ **Si** A8.1Importe mensual (1) _____

B) CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN

B1- (1) Hombre ▫ (2) Mujer ▫

B2 Edad: ☐

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

B3 ¿Cuál es tu estado civil?

▫ Soltero/a (1) ▫ Separado/a-Div. (3)

▫ Casado/a-pareja (2) ▫ Viudo/a (4) ▫ Ns/Nc (5)

B4 ¿Cuál es tu nacionalidad?:_____ → B4.1 Si eres extranjero, AÑO DE LLEGADA A ESPAÑA: ____

EUROPA	ÁFRICA	AMÉRICA	ASIA
101. España	201. Argelia	301. Argentina	401. China
102. Bulgaria	202. Marruecos	302. Bolivia	- Si la nacionalidad no aparece en esta relación anotar el país literalmente. Se codifica posteriormente.
103. Polonia	203. Nigeria	303. Colombia	
104. Rumania	204. Senegal	304. Ecuador	
155. Ucrania		305. Perú	

B5 Nivel educativo

☐ Sin estudios (1) ☐ Secundarios Obligatorios (4)

☐ Primarios incompletos (2) ☐ Formación profesional (5)

☐ Primarios completos (3) ☐ Universitarios (6) ☐ Ns/Nc (9)

C) SITUACIÓN ECONOMICO SOCIAL

C1 ¿Ha trabajado alguna vez en España?

▫ Si, con alta en la seguridad social (1) → C.1.1Meses que han pasado desde que dejó de tener la última ocupación remunerada y con alta en la seguridad social ☐

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

☐ Sí, sin alta en la seguridad social (3) C.1.2.- meses que lleva sin trabajar desde que tuviste la última ocupación sin alta en la seguridad social ☐

▫ No (2)

C2 ¿Cuántas personas de tu familia, que conviven contigo sin incluirte, estaban trabajando la semana pasada? ☐

C3 ¿Cuál de las siguientes opciones define mejor las características de tu vivienda?

☐ Piso o casa (1) → C3.1 ¿Cuál es el régimen de tenencia?:

- ☐ En propiedad con la vivienda pagada (1)
- ☐ En propiedad con hipoteca (2)
- ☐ En alquiler (vivienda de mercado libre) (3)
- ☐ En alquiler reducido (viviendas sociales) (4)
- ☐ Cedida gratis (5)
- ☐ Ocupada (Okupa) (6)

☐ Chabola, asentamiento, Cueva (2)

☐ Alojamiento público transitorio (Albergue, CATI u otro) (3)

☐ Otra (4)

C4 ¿Cómo calificarías la situación actual de tu hogar con relación a la situación de los siguientes hogares?

1. Mucho peor que la de ellos
2. Algo peor que la de ellos
3. Igual que la de ellos

a) Hogar de tus padres cuando ellos tenían tu edad actual ------- ☐

b) Los hogares de la mayoría de tus vecinos inmediatos------ ☐

C.5 En comparación con hace 10 años, tu nivel de vida ha…

▫ Empeorado mucho (1)

▫ Empeorado poco (2)

▫-Permanecido igual (3)

▫-Mejorado poco (4)

▫-Mejorado mucho (5)

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

▫-Ns/N (6)

C.6 Si se encontrara enfermo/a o incapacitado/a ¿contaría/cuenta con alguna persona que te pudiera prestar ayuda en casa? (Sin contar Servicio de Ayuda a Domicilio)

▫-Sí tendría (1) ▫-No tendría (2) ▫- Ns/Nc (3)

C.7 Además de la beca económica del proyecto actual (si tiene), ¿Ha recibido algún tipo de prestación o ayuda en tu hogar durante el último año?

☐ **NO** (2)

☐ **SÍ** (1) → C 7.1 Indica de quién la has recibido (Principal):

☐ Por parte de familiares (1)

☐ Públicas (Subsidio, pensión, IMS, de emergencia, etc.) (2)

C.8 En el último año, ¿Cómo diría usted que ha sido tu estado de salud?

☐ Muy bueno (1) ☐ Bueno (2) ☐ Regular (3) ☐ Malo (4) ☐ Muy malo (5)

C.9 ¿Con qué frecuencia te relacionas con familiares, vecinos, amigos? (Indicar el caso de mayor frecuencia)

1. No tiene relaciones
2. Diariamente
3. Varias veces por semana

a) Familiares que no conviven contigo-☐ b) Vecinos-☐ c) Amistades-☐

C.10 ¿Con qué frecuencia suele participar en las elecciones?	*a)Municipales*	*b)Autonómicas*	*c)Nacionales*
1. Nunca, por no tener derecho a voto	*1*	*1*	*1*
2. Nunca, porque no me interesa	*2*	*2*	*2*
3. Nunca, porque no me sirve para nada	*3*	*3*	*3*
4. En algunas ocasiones	*4*	*4*	*4*
5. Casi siempre	*5*	*5*	*5*

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje Prioritario 2 "Promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación" P.I 9.1 "Inclusión activa" en un porcentaje máximo del 80% los costes totales de la mismas.

6. Siempre	*6*	*6*	*6*
0. No contesta	*0*	*0*	*0*

C.11 ¿Está contento con su vida? (Indica su grado de satisfacción: 0 significa nada satisfecho y 10 muy satisfecho)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D) ITINERARIO EN SERVICIOS SOCIALES

D.0. ¿Has acudido a los servicios sociales?

☐ Sí (1). D.1 Año en que acudió por primera vez a los Servicios sociales ☐ **(PONER 0 SI NO SABE)**

☐ No (2) D.1.2 ¿Por qué no? ☐

D.1.3. ¿Desde cuándo participas en proyectos de entidades sociales? (Indicar Año) ☐

D.2 ¿En cuántos proyectos de integración social en total has participado? **(NO INCLUIR MERAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN. SI NS/Nc PONER 0)** Nº ☐

D3 Por favor, indica en qué aspecto a mejorar se centraban especialmente **los proyectos en los que** participaste **(INDIQUE SOLO EL ASPECTO PRINCIPAL):**

☐ Laboral (1) ☐ Económico (2) ☐ Familiar (3)

☐ Vivienda (4) ☐ Educativo (5) ☐ Barrio (6)

☐ Otros (7) Definir D3.1: _____

Avda. General Villalba s/n. Pabellón 8 - 45003 Toledo - Teléfonos: 925 227 293 / 661 967 653 - Fax: 925 257 921 - CIF: G-45352770
eapn.clm@eapn-clm.org - www.eapn-clm.org

D.4.0 ¿Te consideras excluido/a?

☐ No (2) ☐ Sí (1)

D.4 ¿Te consideras actualmente en situación difícil, débil o vulnerable?

☐ No (2) → D.5 ☐ Sí (1) → D4.1

D 4.1 Señala los tipos de dificultad que padeces:

☐ Laboral (1) ☐ Económica (2) ☐ Familiar (3) ☐ Vivienda (4) ☐ Educativa (5)

☐ Barrio (6) ☐ Relaciones personales (7) ☐ Salud (8) ☐ Discapacidad (9)

☐ Otro (7) D4.1.1:_____

D5 Respecto al **proyecto** en el que participas, o servicio del que eres usuario y por el que se te entrevista, ¿Cómo te enteraste del mismo? (FUENTE PRINCIPAL DE INFORMACIÓN)

☐ Me informaron los servicios sociales del Ayuntamiento o Mancomunidad (1)

☐ Me informó la ONG que lo gestionaba (2)

☐ Me informó otra ONG distinta a la que gestiona el proyecto (3)

☐ Me informó algún familiar y/o amigo (4)

☐ Me enteré por algún medio de comunicación (periódicos, trípticos, carteles, etc.) (5)

☐ Otro caso (6): D5.1 _____

E) ORGANIZACIÓN Y GESTION DEL PROYECTO EN EL QUE PARTICIPA O SERVICIO AL QUE ACUDE

E.1 Por favor, selecciona uno o varios de los siguientes motivos por los que participas en el proyecto actual (RESPUESTA MULTIPLE):

☐ Por el dinero que me dan (1)

☐ Porque no tengo nada mejor que hacer (2)

☐ Porque creo que me puede ayudar (3)

☐ Por insistencia de SS.SS u ONG. (4)

☐ Por estar con gente (5)

☐ Por insistencia familiar (6)

☐ Otros (7) E.1.1 _____

E.2 En conjunto ¿estás muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho con el desarrollo del proyecto en el que participas, o con la atención recibida en el servicio al que acudiste?

- Muy satisfecho---------- 1 - Nada satisfecho---------- 4

- Bastante satisfecho---------- 2 - Ns/Nc---------- 9

- Poco satisfecho---------- 3

E.3 Respecto a las actividades del proyecto (por ejemplo, confeccionar y/o presentar currículums, asistir a un taller, etc.), Dinos en qué medida has colaborado

☐ He hecho todo lo que me han pedido (1)

☐ En algunas ocasiones no he podido completar las actividades previstas (2)

☐ En muchas ocasiones no he podido completar las actividades previstas (3)

☐ He participado muy poco, casi nada (4)

E.4 ¿Cuánto dura el proyecto actual en el que participas? ☐ Meses.

E.5 Indica tu actividad media en el proyecto (total de esfuerzo):

E 5.1 Nº de horas diárias: ☐ E 5.2 Nº dias por semana: ☐

E ¿Las atividades que desarrollas, se adapta a tus intereses?

☐ Sí, totalmente (1) ☐ Muy poco (3)

☐ Sí, bastante (2) ☐ No (4)

E.0 ¿Crees que te será útil para encontrar un empleo en el futuro?

☐ Sí, totalmente (1) ☐ Muy poco (3)

☐ Sí, bastante (2) ☐ No (4)

E.6 ¿Sabes lo que es un itinerario de inserción?

☐ Si (1) ☐ No (2) ☐ Algo he oído, pero no lo tengo claro (3)

E.7 ¿Algún profesional de los servicios sociales o de la entidad social te ha diseñado un itinerario de inserción?

☐ No lo sé (3)

☐ No (2)

☐ Sí (1) →

E7.1 ¿En el diseño del itinerario, tuvieron en cuenta tu opinión?

☐ Si (1) ☐ No (2) ☐ Sólo a veces (3)

E7.2 ¿Cree que el itinerario es importante para tu inserción social?

☐ Muy importante (1) ☐ Ayudará muy poco o nada (3)

Avda. General Villalba s/n. Pabellón 8 - 45003 Toledo - Teléfonos: 925 227 293 / 661 967 653 - Fax: 925 257 921 - CIF: G-45352770
eapn.clm@eapn-clm.org - www.eapn-clm.org

☐ Puede ayudar algo (2) ☐ No lo sé (4)

E.8 ¿Han consultado tu opinión durante el transcurso del proyecto?

☐ Si (1) → E 8.1 ¿Crees que tu opinión ha sido tomada en cuenta para cambiar cosas en el proyecto?

☐ Sí (1) ☐ No (2) ☐ No lo sé (3)

☐ No (2)

E.9 Valora del 1 (PEOR) al 10 (MEJOR) tu satisfacción con el proyecto en el que participas o servicio al que acudes respecto a…

	Valoración
E9.1 Información recibida	
E9.2 Abanico de posibilidades facilitado	
E9.3 Resultados conseguidos	

E.10 Valora tu situación actual con respecto a cómo estabas antes de comenzar el proyecto

▫- Empeorado mucho (1) ▫- Empeorado poco (2) ▫- Permanecido igual (3)

▫- Mejorado poco (4) ▫- Mejorado mucho (5) ▫- No sabe /Nc (6)

E.11 ¿Indica en orden de importancia hasta tres cosas que te han parecido especialmente buenas del proyecto en que has participado?

E11.1_____

E11.2_____ _____

E11.3_____

E.14 ¿Puedes sugerir algunas mejoras al proyecto? ¿Qué debería cambiarse? (indica hasta tres cosas por orden de importancia):

E12.1_____

E12.2_____

E12.3_____

ACCESO A SERVICIOS BANCARIOS

1. De los siguientes productos bancarios, indique si los posee, si le interesa disponer de ellos y no puede, o si ni posee ni le interesa	Tengo (a)	Me interesa pero no puedo acceder (b)	No tengo ni me interesa ©
Cuenta bancaria (1.1)			
Servicios de banca electronica (1.2)			

VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA BANCARIA

2. Señala la situación que mejor refleje tu relación con los bancos (RESPUESTA ÚNICA)	
Generalmente opero en la sucursal y me siento relajado/a y confiado/a (a)	
Generalmente opero en la sucursal, pero siento estrés o nerviosismo/ no me siento bien (b)	
Generalmente opero a través de banca electrónica (internet) y me siento seguro/a y confiado/a ©	
Generalmente opero a través de banca electrónica (internet), pero me genera estrés o dudas (d)	
No tengo ninguna relación con los bancos (E)	

Avda. General Villalba s/n. Pabellón 8 - 45003 Toledo - Teléfonos: 925 227 293 / 661 967 653 - Fax: 925 257 921 - CIF: G-45352770
eapn.clm@eapn-clm.org - www.eapn-clm.org

DIFICULTADES EN EL USO BANCARIO

3. El problema que más te preocupa actualmente en su relación con los bancos es: (RESPUESTA ÚNICA: Señalar SOLO la más relevante)	
En los últimos 3 años, he querido abrir una cuenta bancaria y me lo han denegado/ he tenido que cerrar mi cuenta bancaria (a)	
Las comisiones son excesivas (b)	
Ha cerrado la sucursal en la que operaba y ahora he de desplazarme a otro barrio/ localidad ©	
No me atiendan personalmente y me obligan a operar en cajeros/internet (d)	
No me conceden crédito (e)	
No he podido pagar los créditos/deudas con el banco (f)	
No entiendo las condiciones (letra pequeña) (g)	
NO he tenido relación con bancos durante los últimos 3 años (h)	
Otros (i): _____	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Somos una organización transparente, y por eso queremos pedirte que leas con detenimiento este resumen de los nuevos términos de protección de datos personales que vamos a aplicar desde la entrada en vigor del RGPD. Si necesitas ampliar esta información, puedes consultar nuestra **Política de Privacidad en http://eapn-clm.org/wp/politica-de-privacidad/**

Responsable del tratamiento de datos personales:

Nombre de la Entidad: EAPN-CLM

CIF: G45352770 Nº registró asociaciones: Registro General de Asociaciones de Castilla-La Mancha con el número 6027

Domicilio: Avenida General Villalba S/N pabellón 8, Toledo

Tfno.: 925 25 79 21

Email: eapncastillalamancha@gmail.com

Finalidades principales de tratamiento de datos personales:

Se tratarán los datos para elaborar las estadísticas que requieran el informe específico

Gestionar su colaboración en las actividades en las que participa e informarte de las actividades, servicios, estudios e informes y proyectos de interés que desarrolla la EAPN-CLM

Legitimación para el tratamiento de datos:

La base que legitima el tratamiento de sus datos es la prestación de su consentimiento expreso e inequívoco para llevar a cabo las finalidades descritas.

Destinatarios a los que se comunicarán datos:

Avda. General Villalba s/n. Pabellón 8 - 45003 Toledo - Teléfonos: 925 227 293 / 661 967 653 - Fax: 925 257 921 - CIF: G-45352770
eapn.clm@eapn-clm.org - www.eapn-clm.org

Los datos solo podrán ser cedidos a la administración pública para justificación de proyectos.

Derechos en la comunicación de sus datos:

- Confirmar si estamos tratando datos personales que le conciernan.
- Acceder a sus datos y a la información relacionada con su tratamiento.
- Solicitar la rectificación de los datos inexactos.
- Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos.
- Solicitar la portabilidad de tus datos.

Si tienes cualquier duda o preocupación sobre la manera en la que tratamos tus datos personales no dudes en ponerte en contacto con nosotros a través del email: eapncastillalamancha@gmail.com o bien a la dirección postal Avenida General Villalba S/N pabellón 8, 45003 Toledo aportando copia de tu DNI

☐ Acepto la política de privacidad Fir

ANEXO PREGUNTAS A7 Y A8

GRUPO	
A	**Proyectos de intervención social en puntos, zonas o barrios desfavorecidos**
B	**Acciones de mediación social educativa con población Romaní**
C	**Actividades de formación ocupacional, personal y social para su habilitación laboral, autonomía personal y capacitación social.**
D	**Acciones que vinculen y complemente la intervención de los equipos técnicos de inclusión social que se hayan acordado con atención primaria.**
E	**Alojamiento de urgencia**
F	**Centros de atención residencial para personas sin techo**

G	**Formación y/o supervisión de profesionales de servicios sociales**
H	**Diseño e innovación de nuevas herramientas, procesos y metodologías**
I	**Creación de espacios de intercambio de conocimiento y buenas prácticas**
SITUACIÓN EN LA QUE SE ENCUENTRA	
S1	**Desempleo**
S2	**Sin hogar**
S3	**Minoría étnica**
S4	**Problemas de salud asociados a vulnerabilidad social**
S5	**Reclusos/ex reclusos y/o sometidos a medidas alternativas**
S6	**Familia monoparental**
S7	**Otras situaciones de vulnerabilidad (especificar)**

Avda. General Villalba s/n. Pabellón 8 - 45003 Toledo - Teléfonos: 925 227 293 / 661 967 653 - Fax: 925 257 921 - CIF: G-45352770
eapn.clm@eapn-clm.org - www.eapn-clm.org

ANEXO 2.- Trabajo de grupos

1. Bienvenida.
2. Breve introducción de la metodología de trabajo y de los objetivos y logros de los Grupos de Participación.
3. Información sobre actividades futuras (Seminario Autonómico de Participación)
4. Pausa café.
5. Debate, con los siguientes temas generales:
   - 5.1. ¿Qué es la participación?
   - 5.2. Objetivos / Expectativas personales: ¿Por qué participar?
   - 5.3. Exclusión social
     - 5.3.1. ¿Qué es integración social? ¿por qué es necesaria? ¿cómo es una sociedad inclusiva? ¿es inclusiva la sociedad española en la que vivimos? ¿en qué medida?
     - 5.3.2. Exclusión. ¿Se sienten excluidas las personas? ¿por qué? ¿en qué se nota?
     - 5.3.3. ¿Cómo es vivir en exclusión? ¿es distinto en los pueblos, o según donde se viva?
   - 5.4. Proceso de exclusión
     - 5.4.1. Factores desencadenantes y que influyen en la entrada, mantenimiento y salida del proceso.
     - 5.4.2. Apoyo social.
     - 5.4.3. ¿Qué es eso de la inserción?
   - 5.5. Demanda
     - 5.5.1. Si le damos tanta importancia a la actitud personal, ¿por qué se demandan cosas a la administración pública, a los políticos?
     - 5.5.2. ¿Qué se demanda a los recursos públicos de integración social? ¿se demanda demasiado?
     - 5.5.3. ¿Tienen capacidad de hacer cosas, de responder a esa demanda?
     - 5.5.4. ¿Tiene la administración la obligación de resolver nuestros problemas?
   - 5.6. Expectativas:
     - 5.6.1. ¿Por qué estáis en un proyecto social?
     - 5.6.2. Proceso de entrada. Expectativas.
     - 5.6.3. Participación en proyectos anteriores. Por qué no fue suficiente.
     - 5.6.4. ¿qué es un itinerario?
   - 5.7. Contenidos
     - 5.7.1. Actividades y proceso de trabajo
     - 5.7.2. Utilidad
     - 5.7.3. Implicación personal

ANEXO 3.- Propuestas a grupos políticos

PROPUESTAS DE PARTICIPANTES DE PROYECTOS DE INTEGRACIÓN SOCIAL A REPRESENTANTES DE GRUPOS POLÍTICOS CON REPRESENTACIÓN PARLAMENTARIA

Discurso introductorio **Francisca Sánchez Castellanos (F. CEPAIM):**

"Buenos días a todas y todos, señores diputados y diputadas, vicepresidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, presidente de las Cortes, compañeras y compañeros de las entidades sociales de la región y del grupo de participación de EAPN.

Para empezar, quiero decir que para mí es un honor poder estar aquí con vosotros, representando a aquellas personas, ciudadanos de Castilla-La Mancha, que en estos momentos viven en situación de vulnerabilidad, y a pesar de ello, tienen, tenemos, energías, ganas y fuerza para hacernos escuchar y para defender nuestros derechos.

Las propuestas que mis compañeros y compañeras leerán a continuación, nacen de los grupos de trabajo autonómicos de participación y de los encuentros que, como EAPN, celebramos en Castilla-La Mancha en lo que va de año. Sin embargo, al haber tenido la oportunidad de participar en el Encuentro Estatal de Participación de EAPN-ES, quiero empezar trasladando unos mensajes que, aunque hayan surgido en ese espacio, valen hoy aquí y en todas las Comunidades Autónomas del Estado Español":

- **Participar exige que haya un lenguaje entendible, simple y al grano, sin burocracia, ni "violencia administrativa".**

Avda. General Villalba s/n. Pabellón 8 - 45003 Toledo - Teléfonos: 925 227 293 / 661 967 653 - Fax: 925 257 921 - CIF: G-45352770
eapn.clm@eapn-clm.org - www.eapn-clm.org

Además, pedimos a las personas responsables de la toma de decisiones políticas, que hemos votado para Ayuntamientos, Comunidades Autónomas y Gobierno, que:

- **Cumplan con sus programas y promesas.**
- **Que tomen medidas para asegurar que no se discrimine a ninguna persona por ninguna razón (raza, religión, orientación sexual, etcétera), sobre todo en aquellas políticas que les afectan.**

Ahora dejo el paso a mi compañera Feli que empezará a presentar algunas de nuestras propuestas".

Propuestas relacionadas con medidas políticas, lee **Felisa Menor Menchero (Cruz Roja)**:

- **Pedimos la creación de órganos consultivos, como una Mesa de Participación en las políticas, en los que el protagonismo sea de las personas y que sus opiniones tengan peso en las tomas de decisiones.**
- **Pedimos que se aumenten los presupuestos sociales para permitir que haya un mayor número de familias con las necesidades básicas cubiertas.**
- **Pedimos que se generen políticas de conciliación de la vida laboral y familiar efectivas.**
- **Solicitamos que las instituciones públicas garanticen el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a una vivienda digna.**
- **Y también pedimos que las organizaciones sociales revisen el rol con respecto a las personas con las que trabajan, yendo a una relación paritaria, igualitaria, no jerárquica.**

Propuestas relacionadas con fomento de la participación, lee **Soledad Gálvez (Asociación Llere)**:

- **Pedimos que las administraciones públicas y las entidades sociales ayuden a promover una cultura participativa desde la infancia, en las escuelas y en las familias.**

- **Reclamamos que desde la administración pública se mejore la información y promueva el conocimiento sobre los recursos sociales y su acceso, sobre todo para los colectivos más vulnerables.**

- **Pedimos medidas que ayuden a fomentar el asociacionismo. Para que se puedan crear relaciones solidarias con el fin de construir redes de autoayuda a nivel local.**

- **En este sentido, reclamamos que las administraciones faciliten el trabajo de los colectivos vecinales, fomentando actividades de ocio para generar un sentimiento de comunidad/barrio.**

Propuestas relacionadas con formación y empleo, lee **Juan Luis López Pérez (F. CERES)**:

- **Pedimos formación, para llevar a cabo procesos de participación en todos los ámbitos, político, comunitario y social y con ello un crecimiento personal para tomar medidas de forma eficaz y con conocimiento.**

- **Formación en derechos sociales para luchar ante las injusticias de manera equitativa.**

- **Fomentar que las entidades sociales realicen más convenios con empresas donde se hace prácticas formativas para conseguir un puesto de trabajo con una temporalidad mínima de 3 meses.**

- **Pedimos que se facilite que los cursos impartidos por entidades sociales den acceso a títulos reglados, con el fin de capacitar a las personas en riesgo o exclusión social.**

- **Demandamos que se fomente que entidades sociales puedan realizar más convenios con empresas, en las que se hagan prácticas formativas para conseguir un puesto de trabajo con una temporalidad mínima de 3 meses.**

- **Reivindicamos que se facilite el acceso al mercado laboral, estable y de calidad, para minimizar la tasa de paro que tanto nos afecta.**

Avda. General Villalba s/n. Pabellón 8 - 45003 Toledo - Teléfonos: 925 227 293 / 661 967 653 - Fax: 925 257 921 - CIF: G-45352770
eapn.clm@eapn-clm.org - www.eapn-clm.org