



Más que palabras

2018

MEMORIA DE ACTIVIDADES



www.asociacionmasquepalabras.com

ASOCIACIÓN DE APOYO
FAMILIAR Y JUVENIL
MÁS QUE PALABRAS

INDICE

1. Presentación
2. Objetivos 2018
3. Contexto social
 - 3.1. General
 - 3.2. Barrio de Benimaclet
4. Perfil del usuario
5. Líneas de actuación y resultados:
 - 5.1. Reparto de alimentos
 - 5.2. Programa de refuerzo escolar
 - 5.3. Orientación laboral
 - 5.4. Taller de empoderamiento y autoestima
 - 5.5. Economía doméstica y consumo
 - 5.6. Asociándote
6. Programa de Voluntariado
7. Bibliografía



1. PRESENTACIÓN

Sin dudas, 2018 ha resultado el año de la consolidación de los programas sociales de Más que Palabras, fruto de la experiencia adquirida y la estabilidad del apoyo financiero de la Administración Pública así como del respaldo del sector privado (empresas y entidades sociales).

La estabilidad financiera nos ha permitido ofrecer una atención personalizada de calidad, afrontar los retos de la gestión de la entidad (por ejemplo en la implantación del sistema de calidad) con mayor seguridad y confianza, y fortalecer la integración en red en el sector de las entidades sociales.

Hemos ido configurando con el paso de los años el servicio que nos caracteriza y nos diferencia en el tercer sector: la atención integral a las familias en riesgo de exclusión social. Para lograrlo han sido imprescindibles por un lado la colaboración del Ayuntamiento en cuanto al diagnóstico y posterior derivación de las familias susceptibles de recibir nuestra ayuda, y por el otro lado el afianzamiento del cuerpo de voluntarios en todas las áreas a lo largo del tiempo, lo que nos ha permitido especializarnos tal y como demanda nuestro proyecto global.

Los resultados de nuestro programa de empleo están emergiendo con fuerza, y con él el primer paso para la inclusión social de nuestras familias. Sin embargo, en el trabajo diario con las familias, venimos observando que

es necesario el abordaje de ciertos aspectos relacionados con los estilos de crianza, la prevención de conductas de riesgo y la modificación de determinadas actitudes y comportamientos.

Concretamente hemos detectado los siguientes fenómenos:

- Se acentúa la crisis de la familia, y las redes de apoyo naturales cada vez son más escasas por lo que las necesidades de apoyo a la familia, van en aumento.
- Elevado número de familias monoparentales, con cargas familiares.
- Bajo nivel cultural y formación laboral.
- Situaciones de crisis y estrés que provocan un desgaste emocional.
- Pautas educativas inadecuadas y déficit de habilidades sociales por parte de los padres en la gestión de conflictos familiares.

Además, la sociedad actual se caracteriza por ciertos elementos que hacen aún más patente la necesidad de un aprendizaje para incrementar la cohesión familiar:

- La confusión sobre los valores que deben predominar. Algunos describen a nuestra sociedad occidental, como hedonista, competitiva, consumista, individualista... y sin embargo muchos reconocen encarecidamente valores como la solidaridad, el ecologismo, la cooperación, la tolerancia...
- La falta de tiempo para compartir con los hijos, que hace que la escuela sea en muchos casos su segundo hogar.
- La influencia creciente de los medios de comunicación que interfieren en ocasiones con lo que los padres desean transmitir a sus hijos.

– Las diferencias generacionales con los consiguientes problemas de comunicación entre padres e hijos.

La atención a las necesidades académicas en la infancia así como el desarrollo de acciones encaminadas a mejorar la autoestima y el empoderamiento de la mujer en el hogar constituye dos apuestas fundamentales con las que estabilizar y cohesionar el entorno familiar. Por todo ello, urge mejorar la coordinación de las diferentes áreas de intervención social para optimizar recursos y lograr resultados más efectivos y rápidos. Estamos en estos momentos desarrollando un grupo de trabajo que integre la intervención sobre los adultos y el de menores. Esto garantiza un seguimiento más preciso en el cumplimiento de nuestros objetivos.

En este sentido, es destacable la incorporación a la atención psicológica de las familias de la empresa SERENDIPIA, un centro privado psicopedagógico especializado en educación emocional. Esta empresa ha becado a 6 de nuestros alumnos del programa de repaso escolar, con importantes beneficios en su estabilidad emocional y conductual obteniéndose en todos los casos mejoras sustanciales en la concentración y el rendimiento académico de los niños. La gran aportación de SERENDIPIA ha supuesto un complemento eficaz en el servicio de apoyo escolar que venimos desarrollando desde el comienzo de la entidad. Algunas de las competencias emocionales que trabajan son las siguientes:

- Conciencia emocional
- Regulación emocional
- Autonomía emocional
- Habilidades sociales
- Habilidades de bienestar personal

Este año hemos puesto en marcha el servicio de economía doméstica y consumo, con talleres y atención individualizada. Todos los viernes atendemos a nuestras familias en el área de la buena gestión económica en el hogar, diseñando con ellas un plan financiero personalizado que a través de un control presupuestario y un consumo responsable, les permita afrontar con solvencia la cobertura de las necesidades básicas y, de este modo, poner la primera piedra de un futuro de ahorro.

La preparación y ejecución del proyecto ASOCIANDOTE, con el que pretendemos contribuir al fomento de la cultura asociativa y el fortalecimiento del tercer sector valenciano, constituye uno de los pilares que justifican nuestro servicio a la sociedad valenciana. La participación de las entidades ha resultado satisfactoria, y la valoración global del proyecto ha superado todas nuestras expectativas iniciales. Sin duda, esta iniciativa nos ha llevado a constituirnos como un referente de la colaboración público-privada como elemento dinamizador de la participación ciudadana a través del ámbito asociativo.

Aunque el año 2018 los logros han sido satisfactorios, no podemos olvidar los grandes retos a los que hacemos frente en el futuro y que pueden resumirse en los siguientes:

- Mejorar la coordinación entre los diferentes programas sociales de la entidad.
- Incrementar la vinculación con el Ayuntamiento de Valencia a través de los servicios sociales de Benimaçlet mediante el aumento de reuniones periódicas, la mejora de la comunicación, y la agilidad en el trabajo con los usuarios derivados.
- Estimular la colaboración con empresas y entidades, especialmente en la gestión del programa de empleo, con el fin de lograr más ofertas de trabajo adecuadas a nuestros candidatos.
- Concluir el proceso de implementación del sistema de calidad adaptado a la normativa.
- Lograr un mayor número de voluntarios en nuestro reclutamiento, sobre todo de personal especializado como psicólogos o administrativos.

Por último, es de destacar el elemento dinamizador de nuestra tienda solidaria en el barrio, con una gran aceptación en la comunidad y un generador de riqueza, al trasladar recursos desde los sectores con mayores rentas hacia la población más desfavorecida.

2. OBJETIVOS 2018

- Mejorar la calidad tanto en los servicios que prestamos como en la gestión interna de la entidad.
- Concluir el proceso de implantación del sistema de calidad de ONG.
- Mejorar la transparencia y la comunicación entre el voluntariado y el órgano directivo de la entidad.
- Favorecer una mejor coordinación entre los servicios sociales de zona y nuestra entidad.
- Lograr una mayor restauración de las familias en todos los ámbitos (psicológico, labora y economico), mediante una intervención social más efectiva y completa.
- Incorporar un profesional de la psicología para la atención a nuestros usuarios.
- Fortalecer los vínculos ya iniciados con el sector empresarial para conseguir una mayor contratación de los candidatos de nuestra bolsa de empleo.
- Construir trabajo en red con otras organizaciones sociales para la cohesión del sector.

3. CONTEXTO SOCIAL

3.1 Contexto social general

Si bien es cierto que llevamos 3 ejercicios de crecimiento económico intensivo e ininterrumpido, según datos procedentes del Informe FOESSA, el 70% de los hogares españoles no ha percibido la llegada de la recuperación económica. Lo cual lleva a situarnos con una alta tasa de pobreza, a pesar de los buenos datos de empleo que estamos registrando.

Tasa de paro (% de población de 15 a 64 años)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
España	8,5	8,3	11,3	18,0	20,0	21,5	24,9	26,2	24,6	22,2	19,7
UE-15	7,7	7,0	7,1	9,1	9,6	9,7	10,7	11,2	10,7	9,9	9,2
UE-27	8,2	7,2	7,0	9,0	9,6	9,7	10,5	10,9	10,3	9,5	8,6
UE-28	8,3	7,2	7,1	9,0	9,7	9,7	10,6	11,0	10,4	9,6	8,7

http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=lfsa_urgan&lang=en

Fuente: Encuesta Europea de Fuerza de Trabajo (LFS). Eurostat

La cifras para España con fuente Eurostat pueden presentar ligeras diferencias con cifras fuente INE.

Al igual que otros años, se sigue dando una pobreza incluso en aquellos hogares donde hay empleo. Ello es fruto, tal y como ya apuntamos, de la precariedad laboral con bajos sueldos e inestabilidad en los contratos. Según el informe FOESSA, más de la mitad de la población presenta una capacidad muy débil para afrontar una nueva crisis económica. Dicho de otra manera, aunque los datos de empleo han mejorado sustancialmente, la mayor parte de los hogares españoles presentan muy bajas tasas de ahorro así como de capacidad de maniobra y protección social, lo que les hace muy vulnerables ante la llegada de otra crisis.

A nivel de la Comunidad Valenciana, los datos de desempleo se sitúan en el 11,62%, lo que representa una cifra esperanzadora teniendo en cuenta la situación con la que nos encontramos hace unos años.

Este escenario en el reparto de la riqueza en el conjunto de la población española se traslada también al de las Comunidades Autónomas, al presentar cada región distintos modelos productivos y asistenciales. Así la Comunidad Valenciana, que durante años gozó de una gran prosperidad gracias al impulso del turismo y la construcción, arroja unas cifras alarmantes en cuanto a pobreza y exclusión social.

3.2 Barrio de Benimaclet

La población de Benimaclet muestra una estabilización en el entorno de los 23000 habitantes, registrando en el presente año una ligera reducción a 23.631, motivada por el importante movimiento de población que caracteriza a un barrio universitario.

Este hecho diferencial del barrio también está provocando una subida generalizada en los precios de los alquileres y las viviendas en venta. Este sector de la ciudad presenta una alta densidad de población y una fuerte presión demográfica que, junto a la falta de suelo urbanizable, limita las posibilidades de oferta de vivienda y, por consiguiente, dificulta cualquier oportunidad de crecimiento demográfico.

	Total	0 - 15	16 - 64	65 y mayores
TOTAL	23.631	2.954	15.653	5.024
Hombres	10.986	1.446	7.525	2.015
Mujeres	12.645	1.508	8.128	3.009

Fuente: Oficina Estadística del Ayuntamiento de Valencia. Datos de 2017.



Mapa Vulnerabilidad de Benimaclet 2016. Fuente: Oficina Estadística Ayuntamiento de Valencia.

En lo referente al desempleo si bien es cierto que la tasa de paro ha experimentado un fuerte descenso desde 2014, podemos comprobar que a causa de la precariedad en las condiciones laborales se sigue produciendo la pobreza obrera, en la que a pesar de estar trabajando las familias no ingresan lo suficiente para cubrir sus necesidades básicas.

	Actius			Ocupats			Desocupats			Inactius		
	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones
Mitjana 2017	384,8	200,7	184,2	316,0	165,3	150,7	68,9	35,4	33,5	265,3	108,3	157,0
1r trimestre	377,5	197,9	179,6	305,4	161,1	144,3	72,2	36,9	35,3	272,2	114,3	158,0
2n trimestre	380,1	198,8	181,3	307,8	162,9	144,9	72,3	35,9	36,4	269,1	111,4	157,6
3r trimestre	385,2	204,2	181,0	321,9	168,1	153,8	63,3	36,1	27,2	263,0	103,6	159,4
4t trimestre	396,5	201,8	194,7	328,7	169,2	159,6	67,8	32,6	35,1	256,8	103,9	152,9

FUENTE: Oficina del Servef. Datos de 2017.

4. PERFIL DEL USUARIO

Nuestros usuarios siguen mostrando el perfil de familias monoparentales en riesgo de exclusión social. Este año hemos tenido una especial incidencia de crecimiento de los usuarios del programa de empleo. En cualquier caso, los colectivos que atendemos responde al de una persona, normalmente inmigrante, sin trabajo o con empleos que no les genera suficientes ingresos para cubrir sus necesidades básicas.

El incremento de los precios de alquiler de las viviendas está suponiendo una carga económica inasumible por parte de las familias, llevando a otro tipo de familias a una situación de vulnerabilidad (españoles con formación media-alta).

La procedencia de los colectivos que atendemos es la siguiente:

- Usuarios atendidos de los Servicios Sociales: 35 personas.
- Usuarios derivados de otras entidades: 12
- Personas que llegan directamente a la entidad sin carta de derivación: 67 (especialmente demandando empleo).

5. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

5.1 programa de alimentos.

Este año se ha producido un cambio sustancial en cuanto a la fuente de obtención de alimentos, contando con la colaboración de la organización RETO, además de la donada por supermercados CONSUM, que nos suministra la mayor parte de la comida que repartimos entre nuestras familias.

Los productos repartidos han consistido en fruta, verduras, pan de molde, bollería, yogures, carne y pescado. Las cantidades son aproximadas, pues por las características de los artículos no se puede cuantificar con precisión, por lo que las cantidades donadas han resultado aproximadamente las siguientes:

8.000 Kg de fruta, verdura y productos no perecederos

1.000 Kg de productos lácteos y cárnicos

500 Kg de bollería y pan

Recursos espaciales.

Este año, al suspender las campañas de operación kilo que veníamos realizando desde 2014, ya no tenemos necesidad de almacenar productos por lo que hemos empleado la despensa para habilitar otra oficina administrativa para atención de usuarios.

Recursos económicos y humanos.

En 2018 hemos seguido manteniendo los proyectos de colaboración con el Ayuntamiento de Valencia en materia de empleo (proyecto EMPLEA'T), incorporando por primera vez una línea de subvención llamada COLABORA para la financiación, entre otros, de nuestro programa de alimentos.

Para la distribución de los productos contamos con un equipo de 6 voluntarios que llevan a cabo las siguientes tareas:

- Los martes recepción de todos los productos.
- Preparación de los lotes de comida para su distribución entre las familias.
- Entre el miércoles y jueves entrega de los alimentos.

5.2. Refuerzo escolar y curso de inglés.

El programa de refuerzo escolar ha resultado una pieza fundamental para aproximarnos al conocimiento de las familias. Hemos desarrollado un programa de talleres para coordinar la labor de enseñanza a los niños con los progenitores. Es fundamental que los padres se incorporen al proceso educativo que estamos desarrollando, con el fin de que los alumnos puedan dar continuidad en sus hogares al trabajo que realizamos con ellos.

Este año además hemos incorporado más voluntarios al programa de refuerzo escolar, lo cual ha permitido mantener un ratio apropiado profesor/alumno.

No sólo se ayuda en todas las materias escolares sino también tratamos de introducir valores como la disciplina, orden, limpieza, el respeto y la responsabilidad individual, y les enseñamos método y técnicas de estudio con el propósito de motivarles en el estudio y mejorar su autonomía personal en este campo.

Finalmente destacar el gran trabajo desarrollado por el gabinete SERENDIPIA que ha resultado un servicio complementario excelente para nuestro programa de refuerzo escolar.

Recursos

- Despacho para las entrevistas con padres.
- 3 aulas propias para el desarrollo de las acciones formativas y de refuerzo escolar.
- Material informativo y escolar (libretas, libros de apoyo, bolis, etc.).
- Cuerpo de 6 voluntarios activos.

Duración y sesiones semanales

La duración del programa coincide con el calendario escolar.

Las clases de refuerzo escolar se realizaron los lunes de 18 a 19,30 h, y el curso de inglés los jueves de 18 a 20 h.

DATOS DE ALUMNOS PARTICIPANTES DE LOS TALLERES DE REFUERZO ESCOLAR E INGLÉS

NÚMERO DE NIÑOS PARTICIPANTES							
EDADES	7	8	9	10	12	13	15
ALUMNOS	1	1	2	1	2	2	1



Entrega de enciclopedias y equipos informáticos a las madres de los niños que atendemos en las clases de refuerzo escolar en la finalización del curso 2017-2018.

Valoración:

Periódicamente se evaluaron a los alumnos con el fin de realizar un seguimiento de la intervención social y valorar la idoneidad de la continuidad de cada uno en el programa.

Para ello el equipo de profesores se reunió para evaluar a cada alumno, materializándose en un documento que nos sirvió de guía para la toma de decisiones. De los resultados, se llegó a la conclusión que dos de nuestros alumnos habían alcanzado un nivel más que adecuado de rendimiento académico, por lo que salieron del programa de refuerzo escolar aunque se decidió darles continuidad en las sesiones de SERENDIPIA.

PROGRAMA DE REPASO ESCOLAR - INFORME 1: Datos generales

Alumno/a:

Curso escolar:

Fecha:

Asignatura/materia:

Profesor/a:

A fin de realizar la evaluación psicopedagógica del alumno/a es necesario disponer de información sobre los puntos que se indican más abajo. Se ruega la mayor concreción posible. Muchas gracias por tu colaboración.

1. Nivel general de conocimientos previos del alumno en el área al inicio del curso actual

2. Grado de adquisición de nuevos aprendizajes durante el curso

3. ¿Tiene el área pendiente del ciclo/curso anterior? SI NO

En caso afirmativo, ¿qué medidas complementarias se están aplicando y con qué resultado?

4. Principales dificultades que encuentra el alumno/a en la asignatura.

5. ¿Cuáles son, a tu juicio, las posibles causas de las dificultades?

Déficit de conocimientos previos

Falta de interés por el área

Falta de esfuerzo y trabajo

Bajo autoconcepto

Estrategias de trabajo inadecuadas

Técnicas de estudio inadecuadas

Falta de hábito de trabajo y estudio

Inadaptación y/o falta de integración en el grupo

Falta de apoyo familiar

Deficiencias en comprensión de conceptos básicos

Deficiencias en comprensión lectora

Defic. en la relación de datos, conceptos e ideas

Defic. en expresión oral y escrita

Defic. en razonamiento lógico

Defic. en identificación y resolución de problemas

Otras:

6. ¿En qué materias se maneja mejor?

7. ¿Es previsible que supere la asignatura en este curso? Probablemente SI Probablemente NO Dudoso

8. En función de lo observado hasta ahora, ¿Resulta beneficioso el programa de repaso para el alumno/a?

SI Dudoso NO

9. ¿Qué tipo de ayudas pedagógicas crees que podrían servirle para progresar en el área en cursos posteriores?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Adaptación de la enseñanza a su conocimiento previo | <input type="checkbox"/> Adaptación de la enseñanza a su ritmo de aprendizaje |
| <input type="checkbox"/> Mayor atención individual en el aula | <input type="checkbox"/> Revisión más frecuente de su trabajo personal |
| <input type="checkbox"/> Refuerzo del autoconcepto académico | <input type="checkbox"/> Ayuda de otros compañeros dentro del aula |
| <input type="checkbox"/> Clases particulares | <input type="checkbox"/> Colaboración estrecha con la familia |

Otras:

10. ¿Qué otros aspectos sobre la situación del alumno/a te preocupan en estos momentos?

Motivación y estilo de aprendizaje

Rodear el número que se considere adecuado según se aproxime a un extremo o al otro

- | | | | | | | | |
|--|----|---|---|---|---|---|----|
| 1. <u>Interés</u> : manifiesta inquietud por aprender | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI |
| 2. <u>Esfuerzo</u> : se esfuerza y hace cuanto puede | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI |
| 3. <u>Perseverancia</u> : es constante en su trabajo y no se desanima ante las dificultades | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI |
| 4. <u>Nivel atencional</u> : suele estar atento sin distraerse | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI |
| 5. <u>Ritmo</u> : en la realización de tareas y actividades suele mostrarse más LENTO que RÁPIDO | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI |
| 6. <u>Memorización</u> : suele ser más COMPRENSIVA (asimila y relaciona los contenidos que aprende) que MECÁNICA (no asimila) | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI |
| 7. <u>Categorización</u> : en una tarea suele distinguir lo esencial de lo secundario | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI |
| 8. <u>Orden</u> : suele tener ordenados sus cuadernos y materiales de trabajo | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI |
| 9. <u>Cumplimiento plazos</u> : suele llevar al día sus tareas y trabajos | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI |
| 10. <u>Comportamiento</u> : favorece la buena marcha de la clase | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI |
| 11. Pide ayuda cuando no comprende algo | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | SI |

Otras observaciones:

5.3. *Programa de inserción sociolaboral*

Antecedentes y justificación.

Nuestro programa de empleo lleva desarrollándose desde el comienzo de la actividad de la entidad en 2014, y constituye un pilar fundamental que sostiene y justifica el resto de programas sociales. Dicho de otra manera, todos los programas penden de la consecución de un empleo digno y estable en las familias que atendemos.

Si bien es cierto, que en los últimos meses hemos asistido a un fuerte crecimiento en el número de ofertas y en los empleos conseguidos, no es menos cierto que algunas de las familias que atendemos precisan de nuestro apoyo tras su inserción laboral. Y esto es así debido al fenómeno de pobreza laboral que se está extendiendo desde el estallido de la crisis económica, y que obliga a muchas personas a recurrir a nuestros servicios ante las dificultades para cubrir sus necesidades más elementales. La precariedad en la contratación y los bajos salarios son los principales causantes de esta situación.

Misión y objetivos

Misión: Normalizar la situación y mejorar las condiciones de vida de las personas y familias inmigrantes que se encuentran en situación de

desprotección y alta vulnerabilidad de exclusión social, a través del Programa de Inserción Sociolaboral.

Objetivos:

- Lograr la inserción social, formativa y laboral de nuestros usuarios, especialmente de mujeres con cargas familiares y que se encuentran en una situación de exclusión social. El indicador principal es el número de personas inscritas y atendidas.
- Potenciar las áreas de Prospección, y Trabajo en Red, con el fin de alcanzar mejores índices de “empleabilidad”.

Recursos:

- Un técnico especializado en selección de personal.
- Ordenadores para atención a los usuarios.
- Oficina.
- Un aula con proyector para impartir los talleres de empleo.
- Un profesional en coachin.

Descripción:

A nivel de los candidatos se llevará a cabo un itinerario laboral personalizado, siguiendo una metodología basado en el propio aprendizaje y cambio vital de los usuarios. Por ello apostamos por un método activo y participativo que cuenta con el usuario, de acuerdo a sus necesidades.

La solicitud para la incorporación al programa de empleo se inicia con una entrevista personal, previa cita previa. Los horarios de atención a los usuarios de la bolsa de empleo son los siguientes:

Martes y Jueves de 11 a 12.30 h en la sede de la entidad

En dicha entrevista se recogen los datos básicos en una aplicación propia que agiliza el proceso de búsqueda de candidatos. Durante la misma, se recibe el curriculum y firma la documentación pertinente (formulario de solicitud y otorgamiento de representación) . A partir de ese momento, los técnicos realizan una búsqueda activa a través de las diferentes plataformas de internet con las que trabajamos. Simultáneamente, se rehace el curriculum de acuerdo a un modelo propio basado en el estándar anglosajón, y se diseña un plan individualizado de trabajo para ejecutar el cumplimiento de los objetivos establecidos. El esquema al completo se muestra en la figura 1.

Posteriormente se le convoca a una charla grupal de 2 horas de duración en un aula de la entidad (los miércoles de 18 a 20 h), y en la que se tratan los siguientes puntos:

- Las principales fuentes de reclutamiento que existen.
- Los perfiles profesionales con mayor tendencia de crecimiento.
- Explicación del plan de trabajo facilitándoles una plantilla.
- Preparación de una entrevista de trabajo.

Una vez confeccionado el nuevo curriculum, se va convocando a cada candidato a otra entrevista individual donde se realiza un seguimiento del plan de trabajo, con el fin de comprobar el cumplimiento de los objetivos así como la idoneidad de las acciones, y llevar a cabo los ajustes necesarios. Esto se lleva a cabo mediante sesiones de coaching, donde nuestra coach prepara y orienta a los usuarios para alcanzar sus metas profesionales.

Finalmente, si se da la contratación se realiza un seguimiento del trabajador en el desempeño de sus funciones valorando su adaptación y progreso en el puesto de trabajo.

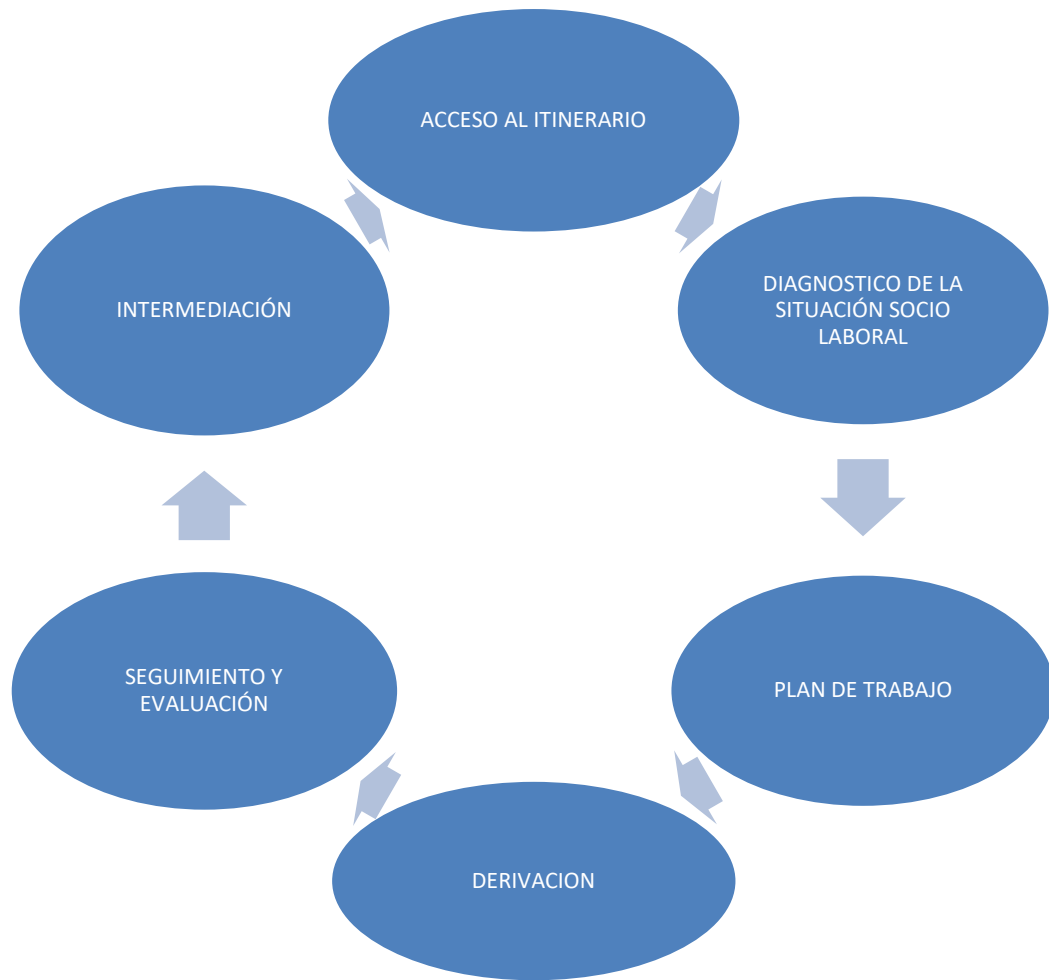


Figura 1. Esquema del proceso de intervención socio laboral



Taller de técnicas de búsqueda de empleo y preparación de entrevistas en la sede de la asociación.



Entrevista de seguimiento a un usuario de la bolsa de empleo.

Resultados obtenidos:

<i>Análisis de los resultados reales en relación con los previstos en la solicitud y en la documentación complementaria</i>		
<i>Resultats esperats Resultados esperados</i>	<i>Resultados reales obtenidos</i>	<i>% Grado de ejecución</i>
50 candidatos atendidos	46	92.00
20 Colaboraciones con empresas y entidades	9	45.00
20 ofertas de trabajo	21	105.00
15 Contrataciones	9	60.00

<i>Especificaciones del conjunto global de actividades realizadas</i>			
<i>Actividades inicialmente previstas</i>	<i>Concluida</i>	<i>No realizada</i>	<i>Desestimada</i>
Información y asesoramiento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taller sobre búsqueda de empleo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acompañamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prospección e intermediación empresarial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Actividades realizadas y no previstas</i>		<i>Concluida</i>	<i>No concluida</i>
Diagnóstico completo de empleabilidad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Establecimiento del plan de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Búsqueda de empleo a través de las redes sociales		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Servicio de coachin con orientación laboral		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Derivaciones:

Las derivaciones realizadas han sido las propias empresas que contratan, para la entrevista personal con los candidatos de nuestra bolsa de empleo. No se consideran derivaciones del servicio propio de empleo a otras entidades, puesto que todas las ofertas son gestionadas por Más que Palabras.

Valoración general del proyecto

La valoración general del proyecto es aceptable por cuanto se ha obtenido un buen nivel de contratación, teniendo en cuenta las dificultades de inserción del colectivo al que se dirige el programa, y una significativa mejora de empleabilidad que ha permitido a los usuarios, a través de la mejora del curriculum, incrementar las convocatorias a entrevistas de trabajo y aumento las posibilidades de inserción laboral.

La mejora de la formación no ha resultado satisfactoria, por cuanto los usuarios no muestran interés en su cualificación aunque se les recomienda mejorar este aspecto. Buscan resolver cuanto antes su situación laboral pero todavía persisten resistencias a mejorar su nivel formativo.

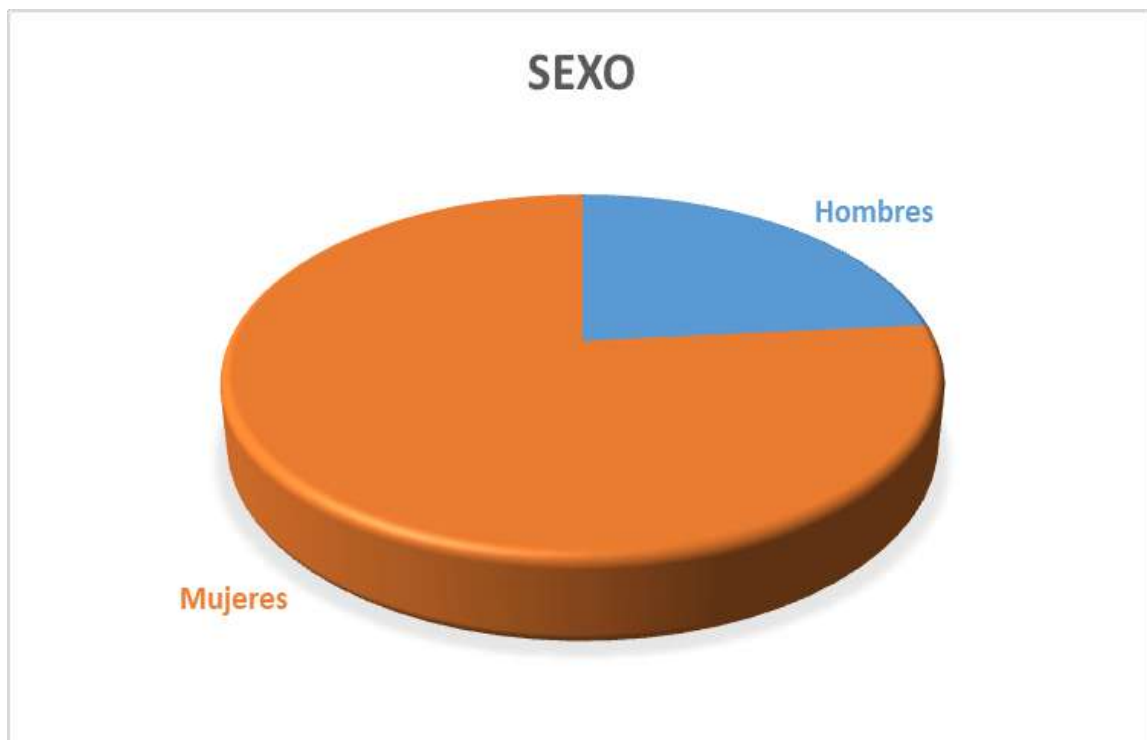
La información, el asesoramiento laboral y su inscripción en diversas plataformas y webs de empleo ha permitido una considerable mejora en su búsqueda de empleo, con resultados aceptables. Esto denota la necesidad de incorporar las Nuevas Tecnologías en los planes de búsqueda de trabajo de cada usuario, pues es evidente que la mayor parte de las ofertas son gestionadas a través de internet.

Por otra parte, los objetivos en cuanto al número de usuarios atendidos, información proporcionada y número de contratos ha resultado satisfactoria cumpliéndose los objetivos establecidos inicialmente. A su vez, las colaboraciones con empresas y entidades presentan buenas perspectivas de futuro con la firma de varios acuerdos de colaboración.

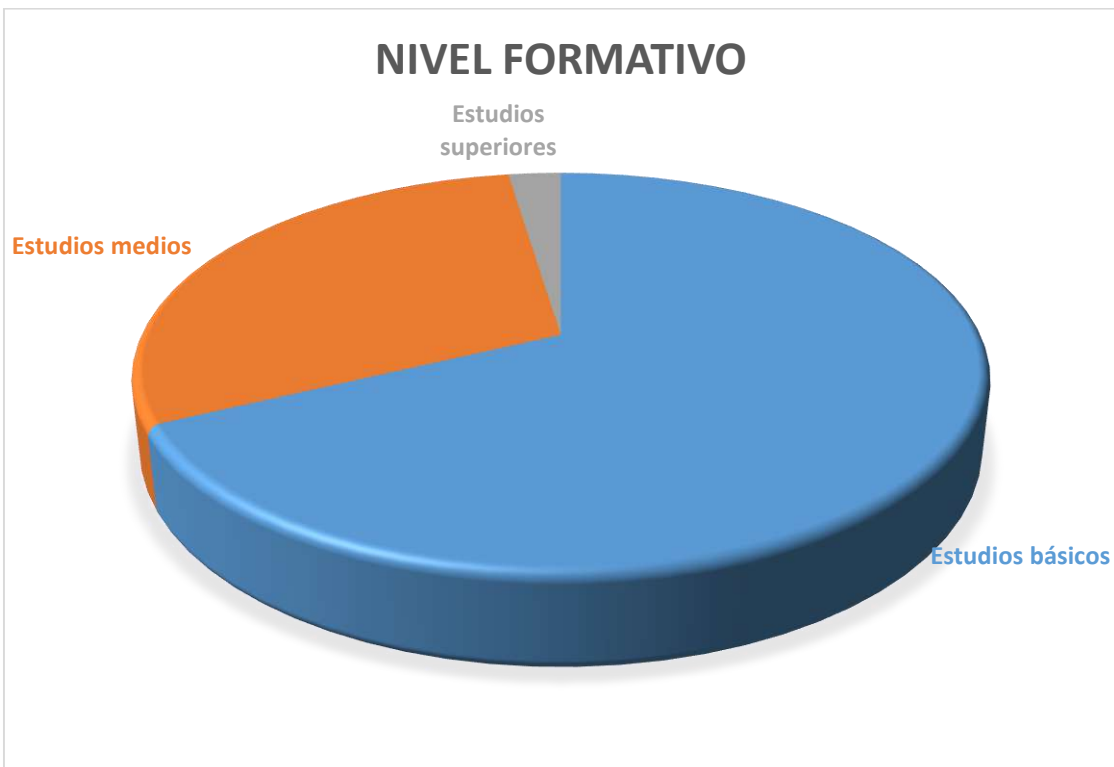
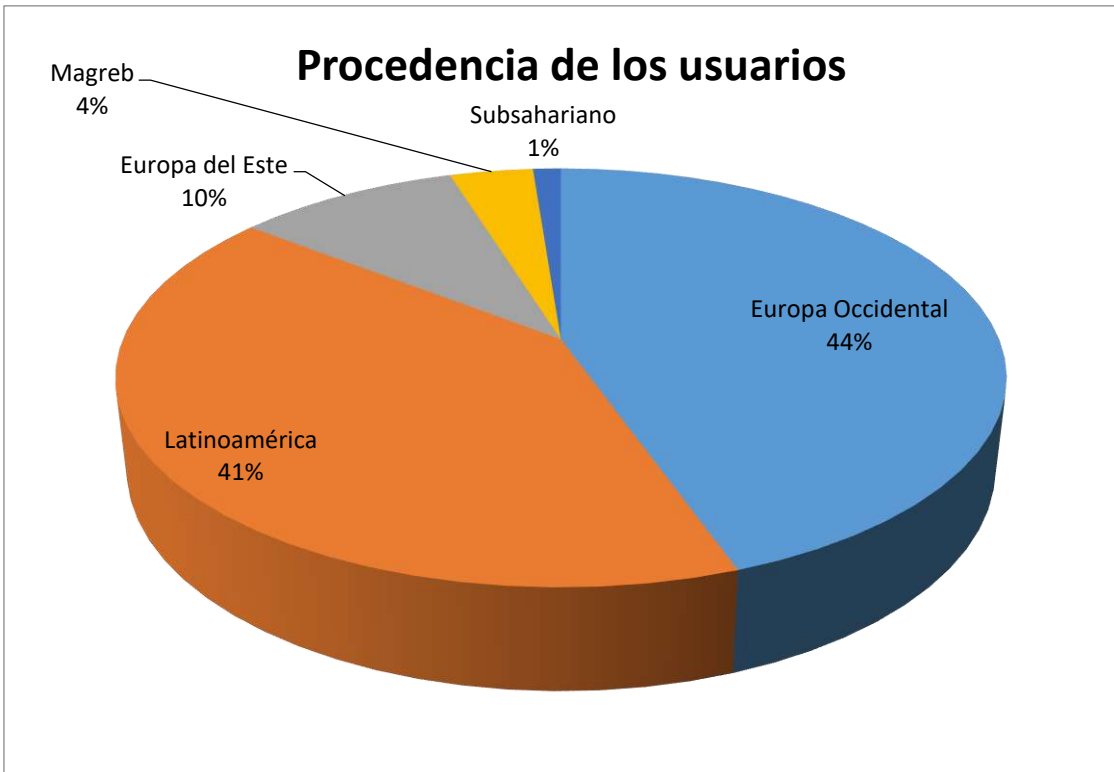
Perfil de los candidatos:

Como en otros años se sigue manteniendo el mismo perfil de demandante de empleo: mujer extranjera de mediana edad y con baja cualificación profesional, con una clara tendencia por los sectores de limpieza y servicio doméstico.

Sin embargo, se está produciendo un repunte de los demandantes nacionales y de hombres que, aunque mantienen la baja formación profesional, estamos encontrando perfiles con orientación técnica para el sector industrial (mecánicos, mozos de almacén, electricistas, fontaneros).



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Por sectores de actividad económica, los candidatos muestran una mayor experiencia profesional en los sectores de servicio doméstico, limpieza y hostelería. Aunque en la mayoría de los casos demandan estas profesiones en las que tienen mucha experiencia, se presenta un porcentaje de usuarios que demandan un cambio de sector o profesión.



Fuente: Elaboración propia

5.4 Atención personal – Taller de empoderamiento y autoestima

Con estas sesiones en grupos de 4 o 5 mujeres se trata de dar una respuesta a los problemas de tipo emocional que presentan nuestras usuarias. Al mismo tiempo, pretende ser un instrumento de aproximación a la problemática en el seno de las familias, abordando y comprendiendo mejor a los niños que asisten a las clases de refuerzo escolar. Las mujeres disponen aquí de un tiempo para hablar de sus vidas y de cómo afrontar su día a día al frente de una familia.

Pretendemos también trabajar la autonomía personal y la autoestima, proporcionando herramientas que les permita superar sus dificultades cotidianas aprendiendo de la experiencia pero siempre proyectándose hacia el futuro.

Finalmente, periódicamente se está impartiendo una escuela de padres.

Tiene lugar todos los lunes de 18 a 19.30 h coincidiendo con las clases de repaso escolar.



Momentos del taller sobre empoderamiento y autoestima.



Escuela de padres y madres en las instalaciones de la entidad.

5.5. *Economía doméstica y consumo*

Se trata de un proyecto iniciado a principio de 2018 que tiene como finalidad principal desarrollar en las familias habilidades y destrezas para formar juicios que les permitan tomar las decisiones correctas en su contexto diario para una gestión eficiente y sostenible de sus economías domésticas. Todo ello se llevará a cabo con formación con vocación práctica y sesiones individuales de planificación económica- financiera. Una vez consolidada la capacitación, las familias tendrán la autonomía suficiente para tomar decisiones de consumo responsables.

Contenidos

- Talleres formativos con aplicaciones prácticas.
 - Para niños:
 - Introducción a los conceptos de valor y precio, con juegos.
 - El uso de los sobres para organizar los gastos, y hucha para empezar a ahorrar.
 - Ejemplos prácticos para aprender a gastar menos y cuidar el medio ambiente.
 - Para adultos:
 - Módulo I: Consejos para llegar a final de mes. El presupuesto de un hogar.
 - Módulo II: Consumo responsable en casa: educación ambiental y ahorro económico. Climatización.

- Iluminación.
- Electricidad.
- Electrodomésticos.
- Agua
- En la cocina.
- Factura telefónica

Módulo III: Ahorrar energía en el transporte.

Módulo IV: En las compras.

Módulo V: La limpieza ecológica del hogar. Separación de basuras.

Módulo VI: Comer sano ahorrando tiempo y dinero.

- ¿Qué debemos comer?
- ¿De qué se compone una dieta sana?
- Hacer la compra.

Módulo VII: Higiene personal (incluye taller sobre higiene bucodental).

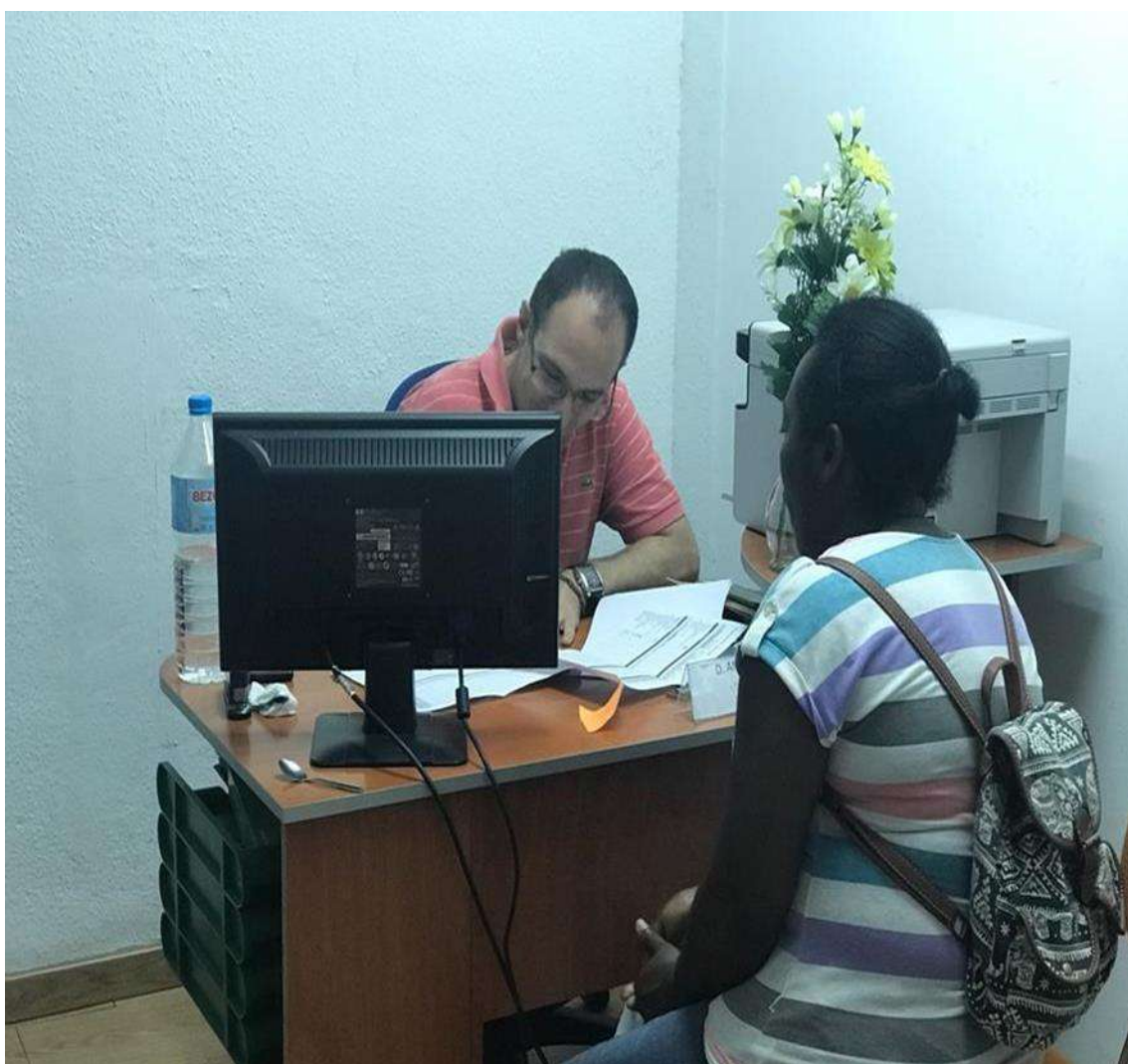
Módulo VIII: Derechos y deberes de los consumidores. Cómo reclamar.

Módulo IX: Finanzas para todos.

- Sesiones individuales de planificación financiera, donde enseñaremos a las familias a organizar su economía doméstica, reduciendo gastos y planificando el ahorro. Se efectuará un seguimiento exhaustivo de la evolución del trabajo de gestión que lleven a cabo las familias.

Además estas sesiones que serán programadas, irán acompañadas de un servicio de consultoría y tramitación de reclamaciones y

ejercicios de derechos como consumidores ante empresas y organismos públicos (Oficinas del consumidor).



Sesión de planificación financiera con una usuaria

Resultados obtenidos

<i>Análisis de los resultados reales en relación con los previstos</i>		
Resultados esperados	Objetivos	Resultados reales
25 personas beneficiarias del Servicio de planificación financiera familiar	O1, O4, O5 y O6	1 3
15 Beneficiarias Servicio de consultoría y reclamaciones	O4	1 7
20 asistentes a los diferentes talleres	O1, O3, O4, O5 y O6	2 6

O1. Aprender a conocer y manejar el concepto de presupuesto familiar, como paso previo a cualquier tarea de gestión económica.

O2. Diferenciar el concepto de necesidad y deseo, para concienciar en el usuario la necesidad de la responsabilidad en materia económica.

O3. Impulsar en el usuario la cultura financiera, mejorando la comprensión de los productos financieros y de sus riesgos en la economía doméstica.

O4. Capacitar al beneficiario en materia de sus derechos como consumidor, para fortalecer su posición frente a los abusos del mercado.

O5. Desarrollar comportamientos saludables y medioambientalmente sostenibles (uso de métodos alternativos de transporte, separación de residuos, o reciclaje)

O6. Fomentar hábitos de vida que reduzca los despilfarros y promuevan el ahorro, como pilares de una buena administración del hogar (alimentación sana, por ejemplo).

Valoración general del proyecto

La valoración general del proyecto ha resultado aceptable, teniendo en cuenta la complejidad de un proyecto de intervención que aborda diversas realidades económicas así como problemáticas de consumo muy diversas. Los talleres han resultado de fácil organización y ejecución, al contar con ya personal adecuado que venía trabajando de hacía tiempo en la impartición de los talleres sobre economía doméstica. Los talleres sobre consumo tampoco han revestido dificultad, al contar también con personal técnico procedente de la Asociación Valenciana de Consumidores y usuarios, una entidad con amplia trayectoria en formación y asesoramiento en materia de consumo en la Comunitat Valenciana.

La dificultad más relevante ha resultado el servicio de consultoría y reclamaciones, dada la diversidad de reclamaciones demandadas por los usuarios del programa. Se han tramitado un total de 6 reclamaciones, todas ellas relacionadas con el cobro de comisiones bancarias y eliminación de cláusulas suelo en los contratos de préstamos hipotecarios. Todas estas reclamaciones han resultado favorablemente para los usuarios, lo que apunta a la necesidad de continuar con este servicio.

Ahora están incrementándose las consultas sobre abusos en los contratos de alquiler. Hemos observado que muchos propietarios de vivienda están rescindiendo contratos de alquiler para incrementar sus precios (pensemos que en el barrio de Benimaclet los precios del alquiler se han incrementado un 69%), lo que está provocando la expulsión de una

parte de la población del barrio hacia otros más económicos. Ante esta realidad social, desde la entidad estamos trabajando con AVACU y otras entidades anti-desahucio para defender los derechos de los inquilinos en el barrio.

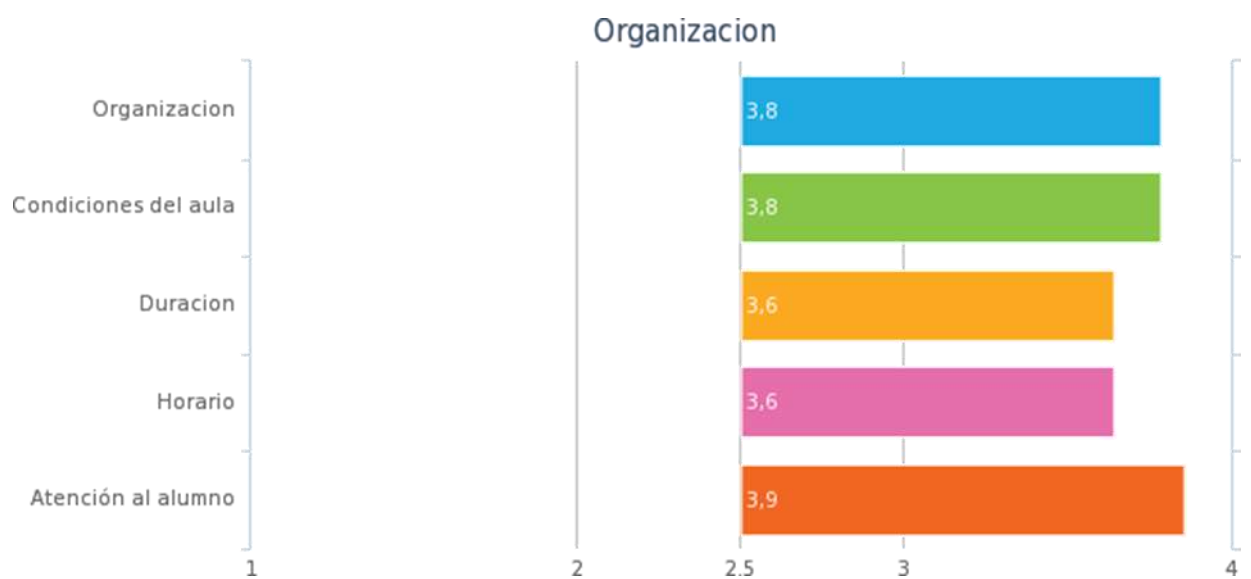
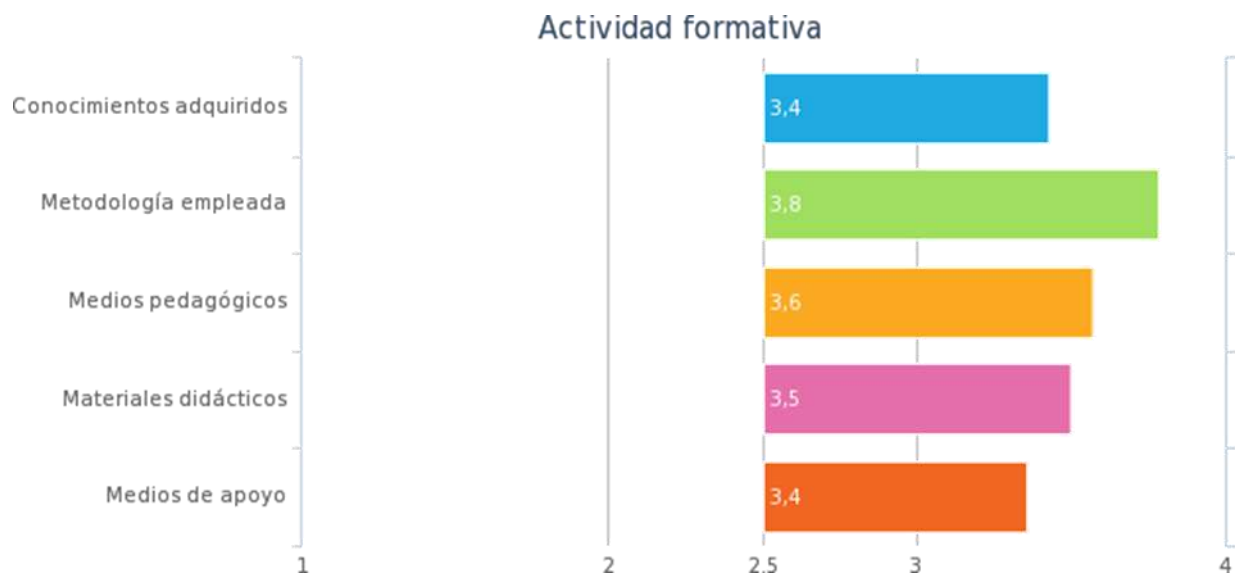
Satisfacción de las personas atendidas

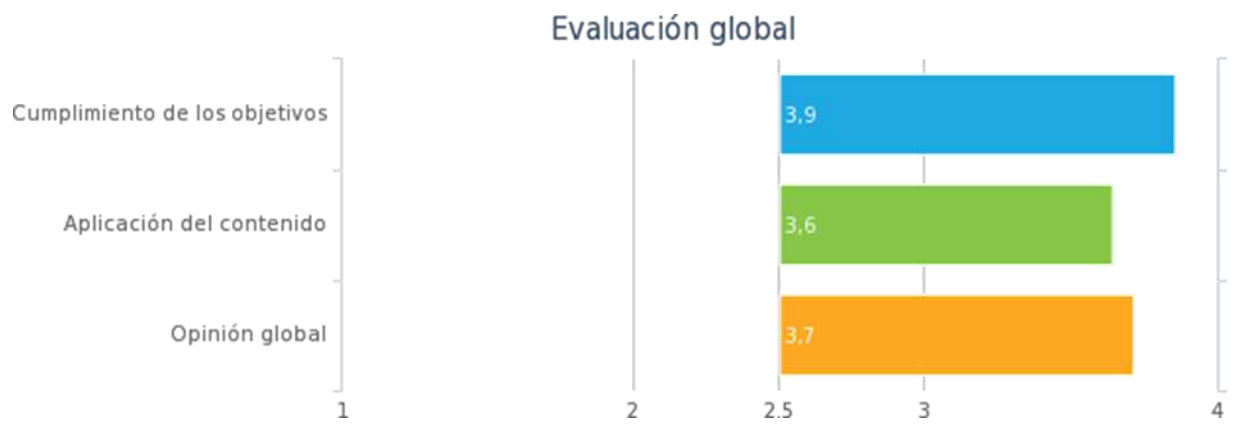
Las personas han mostrado una valoración favorable y satisfactoria tanto de los servicios ofrecidos como de la atención del personal. Al finalizar el proyecto se pasó una encuesta a los usuarios y los resultados se adjuntan en el anexo de la justificación técnica. Con una valoración global del servicio de 3,7 sobre 4 pensamos que los resultados nos animan a darle continuidad al proyecto, tal y como ya estamos haciendo.

Diagnóstico de la situación tras la realización del proyecto. Acciones futuras

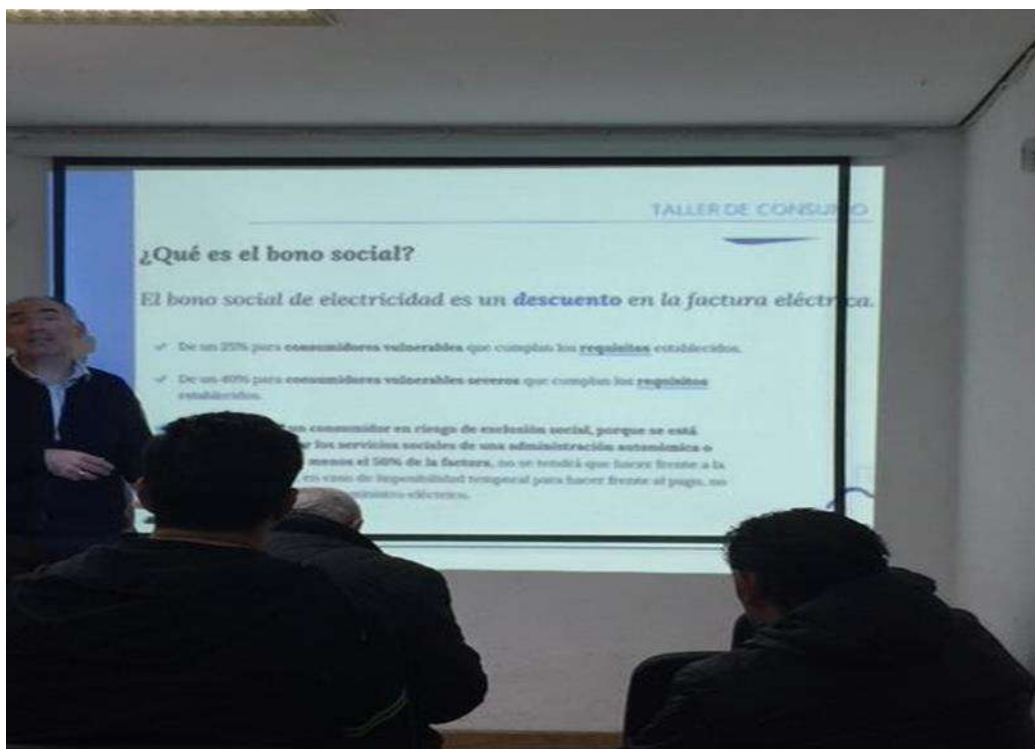
Los resultados han sido en términos generales favorables para las personas que hemos atendido. 6 reclamaciones bancarias han concluido con éxito para nuestros usuarios, con dos eliminaciones de cláusula suelo y 4 reintegros de comisiones bancarias indebidamente cobradas por las entidades financieras. Como desafíos encontramos la necesidad de seguir profundizando en la coordinación de los diferentes equipos de trabajo, dada la complejidad que implica una intervención tan diversa y especializada.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS





Taller sobre derechos y deberes de los consumidores



Distintas instantáneas del taller sobre electricidad y contratos de alquiler impartido por Julián Tío, técnico de AVACU.

5.6. Asociándote

El proyecto ASOCIÁNDOTE resulta del compromiso de nuestra Asociación por contribuir a la profesionalización y al crecimiento de las entidades del Tercer Sector en la Comunitat Valenciana. Se trata de materializar un trabajo que veníamos desarrollando desde 2015. Con la experiencia adquirida durante este tiempo, y las profesionales aportaciones de los ponentes y técnicos de asesoramiento, pretendemos dar respuesta a las necesidades que tienen las entidades más pequeñas por ponerse al día en el cumplimiento de sus obligaciones legales, además de la formación que precisan para incorporar en sus respectivas entidades procesos que garantizarán un funcionamiento más eficiente de las mismas.

Con el espíritu de ayudar y servir a nuestra comunidad, deseamos ofrecer lo mejor de nosotros mismos para el beneficio general de este importante sector que tanto edifica nuestro estado del bienestar.

En el año 2018 aunque no hemos impartido talleres de formación, sin embargo hemos continuado nuestra labor de asesoramiento individualizado a las organizaciones sociales.

6. PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Objetivo general:

Consolidar la participación del voluntariado en la entidad, construyendo unas relaciones estables y duraderas entre el voluntariado y la Dirección de la entidad y valorando la importancia de la acción voluntaria para el mantenimiento de los programas de la asociación.

Objetivos específicos:

La consolidación de la actividad voluntaria en Más que Palabras se llevará a cabo mediante el desarrollo de las siguientes acciones participativas:

- Detección y evaluación continuas de las necesidades de la entidad en materia de voluntariado para el sostenimiento de los diferentes programas.
- Impulso de procesos de reclutamiento de voluntarios según los servicios ofrecidos por la asociación.
- Adecuada asignación de los voluntarios en aquellas áreas donde puedan resultar más eficientes, y que les permita desplegar mejor sus habilidades y capacidades al servicio de nuestros usuarios.

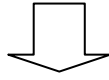
- Garantizar una adecuada formación progresiva para lograr un mejoramiento de su trabajo.
- Reconocer el trabajo del voluntario como vía de participación ciudadana y compromiso social.
- Estimular la participación de los voluntarios mediante encuestas de valoración y sugerencias, encuentros para la evaluación del trabajo desarrollado en la entidad, organización de espacios de debate, así como su implicación en los fines y logros de la asociación.
- Crear un sentido de unidad y cohesión entre todos los participantes, generando dinámicas de grupo y cálidos ambientes de trabajo para un desarrollo satisfactorio de la acción voluntaria.
- Informar permanentemente a los voluntarios sobre la marcha de la asociación, y los cambios que vayan surgiendo para una mejor adaptación a las necesidades de un entorno siempre cambiante.

Principios del voluntario en Más que Palabras

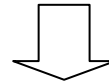
- Sensibilidad social. Tener empatía y saber comprender los problemas de los usuarios para poder atender de la mejor manera posible.
- Solidaridad y compromiso con la realidad social que atendemos en la entidad.
- Resolución de problemas y conflictos.
- Generosidad y altruismo, desprendiendo una parte de su tiempo para entregársela a beneficios de personas necesitadas.
- Respeto hacia los usuarios, la organización y el resto de voluntarios compañeros.
- Participación libre en las decisiones de la asociación para la mejora del trabajo.

Ciclo de incorporación

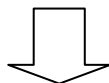
Identificación de necesidades



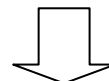
Planificación



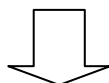
Captación y selección



Formación e información



Motivación y participación



Evaluación del trabajo

Esquema del proceso de incorporación del
voluntario a Más que Palabras

Tras la entrevista personal, se produce, en función de las necesidades más inmediatas, su incorporación al trabajo voluntario. Al poco tiempo, se le convoca junto al resto de voluntarios nuevos a una reunión que tiene lugar en la sede de la asociación, es el llamado curso de acogida.

En dicho encuentro el voluntario recibe, durante una sesión de 2 horas aproximadas, información sobre la entidad como por ejemplo: fines sociales, programas activos, objetivos a medio y largo plazo, valores, obligaciones, etc.

Además se le explica los derechos y deberes que tiene como voluntario y se hace un amplio repaso sobre cuestiones más genéricas que precisa conocer: definición de voluntario, legislación en materia de voluntariado, el voluntariado en España, entre otras cuestiones.

Al finalizar la charla informativa y formativa, se le hace entrega del manual del voluntario de la asociación, el contrato del seguro, el compromiso formal, y una encuesta de valoración sobre su proceso de incorporación a la entidad.

La motivación y la participación del voluntario en el futuro de la entidad resultan fundamentales para garantizar la calidad de los servicios prestados.

Por ello, en la asociación Más que Palabras somos conscientes de que son procesos que duran todo el año, y que tienen como instrumentos fundamentales los siguientes:

- Encuestas de valoración del trabajo desarrollado.
- Encuentros tipo meriendas o comidas, en los que se reconoce la labor del voluntariado, y se intercambian experiencias y puntos de vista que servirán en la toma de decisiones.
- Escritos de sugerencias para la mejora de las actividades.
- Dinámicas de grupo para alimentar la cohesión y la participación de los voluntarios. Ello permitirá tomar crear un sentido de unidad e identificación con los objetivos globales de la organización.

Las reuniones trimestrales con los voluntarios implicados en cada proyecto de intervención, nos permitirá identificar los puntos fuertes y débiles de la asociación así como establecer las medidas correctoras cuando sea necesario.

7. BIBLIOGRAFÍA

Informe FOESSA 2017: Precariedad y cohesión social. Ed. Fundación para el Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada.

Documento Distrito 14. Oficina Estadística del Ayuntamiento de Valencia.
www.valencia.es

Documento Mercado Laboral 2017. Oficina Estadística del Ayuntamiento de Valencia. www.valencia.es

Instituto Nacional de Estadística

Instituto Valenciano de Estadística