

Cita bibliográfica: López-Bermúdez, A., Caro Blanco, F y Mestre Miquel, J.M. (2024). Impacto de los programas de inserción sociolaboral en la calidad de vida de las personas usuarias: estudio transversal del caso de la Fundación Deixalles. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 31(1), 51-74. <https://doi.org/10.14198/ALTERN.24297>

## Impacto de los programas de inserción sociolaboral en la calidad de vida de las personas usuarias: estudio transversal del caso de la Fundación Deixalles

### *Impact of socio-occupational insertion programmes on user quality of life: a cross-sectional study in the case of the Deixalles Foundation*

ALFONSO LÓPEZ-BERMÚDEZ

Universitat de les Illes Balears, Palma, España  
alfonso.lopez@uib.es

 <https://orcid.org/0000-0002-7205-3676>

FERNANDA CARO BLANCO

Universitat de les Illes Balears, Palma, España  
nanda.caro@uib.es

 <https://orcid.org/0000-0003-4653-8474>

JOANA MARIA MESTRE MIQUEL

Universitat de les Illes Balears, Palma, España  
joanamaria.mestre@uib.es

 <https://orcid.org/0000-0002-8984-1775>

#### Resumen

**Introducción.** En el marco de las políticas de activación, los itinerarios de inserción sociolaboral se han ido consolidando como uno de los elementos clave para favorecer la mejora de la empleabilidad y la integración social de las personas en situación de vulnerabilidad respecto al mercado de trabajo. Sin embargo, la evaluación de la efectividad de dichos itinerarios se centra en criterios puramente cuantitativos que hacen referencia exclusivamente a la dimensión laboral: número de inserciones, número de horas trabajadas, tipología contractual, etc. Este

#### Abstract

**Introduction.** Within the framework of activation policies, it has been recognized that socio-occupational insertion itineraries play a key role in improving the employability and social integration of people in vulnerable labour situations. However, the effectiveness of these itineraries have been evaluated based on purely work-oriented quantitative criteria: number of placements, number of hours worked, type of contract, etc. The study objective was to evaluate the incorporation of qualitative criteria oriented towards quality of life, thus allowing

Recibido: 10/01/2023

Aceptado: 08/11/2023



Este trabajo se comparte bajo la licencia de Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional de Creative Commons (CC BY-NC-SA 4.0): <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.

artículo tiene como objetivo valorar la incorporación de criterios cualitativos que consideren la calidad de vida de las personas participantes, permitiendo conocer el impacto de los programas, valorando la inserción social y respaldando la intervención profesional desde el trabajo social. *Metodología.* A pesar de que la calidad de vida esté considerada como un constructo cualitativo, existen instrumentos cuantitativos basados en la evidencia que permiten su medición, por ello se ha aplicado una metodología cuantitativa, a través del cuestionario «Escala GENCAT de Calidad de Vida» (Shalock y Verdugo, 2003), que permite conocer la calidad de vida de una persona mediante ocho dimensiones diferentes. La aplicación del cuestionario se realiza de manera transversal, con un patrón pre-test post-test, al total de participantes de los programas de inserción más representativos de Fundación Deixalles, lo que ha permitido evaluar el impacto de los programas y de las intervenciones profesionales en la calidad de vida de las 52 personas participantes. *Resultados.* El estudio realizado permite la medición de la calidad de vida alcanzada por las personas que participan en los programas de inserción sociolaboral, posibilitando la evaluación de los mismos y demostrando la eficacia y efectividad de la intervención profesional, independientemente de los criterios cuantitativos que evalúan su efectividad mediante el logro, o no, de un empleo. Los resultados muestran cómo, a corto plazo, se produce una mejora en todas las dimensiones de la Escala GENCAT. *Discusión y conclusiones.* La incorporación de criterios cualitativos, como la calidad de vida y su medición a través de instrumentos cuantitativos basados en la evidencia, permite evaluar la eficacia de los programas, desde un enfoque o modelo de intervención novedoso en trabajo social, como el modelo centrado en la persona o el enfoque basado en derechos. La consideración de la calidad de vida y la introducción de instrumentos objetivos basados en la evidencia que permitan su medición, deben ser un referente de buenas prácticas en la intervención en procesos de inserción sociolaboral, aceptando el bienestar y la felicidad de la persona como uno de sus ejes vertebradores.

**Palabras clave:** empleo; calidad de vida; evaluación; inserción; Trabajo Social.

to understand the impact of the programmes, to evaluate social integration, and to support professional social work interventions. *Methodology.* Although quality of life is viewed as a qualitative construct, it can be measured using evidence-based quantitative instruments. Therefore, a quantitative methodology was applied by means of the questionnaire «GENCAT Quality of Life Scale» (Shalock and Verdugo, 2003), which allows knowing a person's quality of life through eight different dimensions. The questionnaire was applied transversally, with a pre-test and post-test, to all the participants of the most representative Deixalles Foundation integration programmes. It was thus possible to evaluate the impact of the programmes and professional interventions on the quality of life of the 52 participants. *Results.* Participant quality of life in the socio-labour insertion programmes could be measured and evaluated beyond the quantitative criteria solely based on achieving a job (or not). It thus allowed demonstrating social worker practice efficiency and effectiveness. A short-term improvement was found in all dimensions of the GENCAT Scale. *Discussion and conclusions.* Incorporating qualitative criteria, such as quality of life, in the evaluation of socio-occupational insertion itinerary programmes enables the adoption of a novel social work intervention model or approach (such as the person-centered or rights-based approach) to assess programme effectiveness. It also allows considering the social value that employment generates beyond the simple provision of income. The consideration of quality of life and the introduction of objective, evidence-based instruments to measure it should be integrated into the good practices of reference of socio-occupational insertion processes, accepting individual well-being and happiness as the underlying major goal of social programmes.

**Keywords:** employment; quality of life; evaluation; insertion; social work.

## 1. INTRODUCCIÓN

El concepto de inserción sociolaboral se utiliza de forma generalizada en relación a colectivos de personas en situación de exclusión o vulnerabilidad social, y deriva de considerar a estas situaciones como producto de una doble exclusión: del mercado de trabajo y del conjunto de la sociedad, así como de considerar la interrelación entre las dos como clave para la comprensión de esta problemática y su resolución (Ruiz y Solís, 2020).

Específicamente, la inserción social a través del empleo supone poner en marcha estrategias y actuaciones que, utilizando los recursos que proporciona el mercado de trabajo, faciliten el paso hacia la inserción social de personas y colectivos que se encuentran en situación de exclusión o vulnerabilidad. Estas diferentes actuaciones se integran en las denominadas Políticas Activas de Empleo, a partir de las cuales se formulan e implementan diferentes programas y servicios (Caro, 2017).

Así, programas y actividades específicas dirigidas a la inserción social y laboral de colectivos vulnerables utilizan los recursos que, desde las Políticas Activas de Empleo (PAE), se ofrecen al conjunto de la población. Cuentan, eso sí, con estrategias diferenciadoras, de forma que sea posible adaptar los objetivos genéricos de los itinerarios de inserción laboral a las características específicas del programa, identificando y dirigiéndose hacia uno u otro colectivo considerado vulnerable, pero sobre todo para abordar, de manera adecuada, los factores que inciden en el alejamiento de estas personas del mercado laboral. Dentro de estas PAE encontramos también los centros especializados dirigidos a colectivos caracterizados por su situación de vulnerabilidad social y laboral, como son los Centros Especiales de Empleo (CEE), los Centros Ocupacionales (CO) y las Empresas de Inserción (EI).

Las estrategias que utilizan estas políticas específicas de integración laboral tienen que ver con acciones que individualizan la atención, adaptándola a las características y necesidades de cada persona, según su situación. La estrategia prototípica son los itinerarios individualizados de inserción, a los cuales se incorpora una perspectiva integral (Ortega, 2020). Es importante resaltar que, si bien estas PAE están fomentadas y financiadas desde las administraciones públicas, en todo aquello que tiene que ver con la gestión de servicios dirigidos a personas en situación de exclusión social, es el Tercer Sector de Acción Social (TSAS) quien aparece como agente significativo para su implementación (Caro, 2017).

La incorporación de los programas de inserción a través del empleo a las acciones propias de la intervención social se remonta en los años sesenta del pasado siglo XX, inicialmente en Francia y posteriormente en el resto de

países del entorno europeo incluida España, en las que se inician experiencias de empresas intermediarias o actividades de inserción por la vía de lo económico (Serrano y Martín, 2017). Estas acciones, que posteriormente pasaron a formar parte de la denominada Economía Social, proponen un nuevo escenario de convivencia entre las políticas de integración social y las políticas empresariales porque se pretende ofrecer la posibilidad, a personas en situación de exclusión o riesgo social, de producir bienes y servicios en el mercado en términos de competitividad económica. Se trata de experiencias que –para no profundizar en la desigualdad social a través de contratos atípicos y desregulados– permiten contar con ocupaciones cualificadas, creando empresas viables que pueden competir en el mercado.

A partir de la comprensión generalizada de la exclusión como un fenómeno multidimensional, las políticas de inserción a través de la ocupación suponen abordar las situaciones de vulnerabilidad social desde uno de sus ejes: el económico. Aceptada esta visión, la dimensión económica – compuesta por dos subejos como es la participación en la producción (empleo) y la participación en el consumo, que implica estar alejado de situaciones de pobreza económica o privación material – se presentan solo como un aspecto que, si bien sigue siendo central en las políticas y programas de inserción social, representan solo una dimensión de la exclusión. Las prácticas en la intervención social han ido validando esta concepción multidimensional al considerar, tal y como plantearon por primera vez Laparra et al. (2007), en los trabajos de investigación previos a la elaboración del VI Informe FOESSA, que la exclusión social, y por tanto los procesos de integración, debían considerar otras dos dimensiones: la dimensión política, que incluye el acceso efectivo a los derechos políticos y a los sistemas de protección social (ciudadanía política y social), y la dimensión social-relacional, en la que la participación en redes primarias (familia), secundarias (vecinales y comunitarias) e institucionales, son un elemento esencial para salir de situaciones de exclusión que implican aislamiento y falta de apoyos sociales.

Desde esta perspectiva multidimensional, la relación entre paro y exclusión no es del todo directa (Araya y Vásquez, 2015; Serrano y Martín, 2017), puesto que un buen número de estudios muestran cómo las estrategias familiares y las acciones gubernamentales minimizan el impacto del desempleo. Pero incluso considerando la importancia de estos mecanismos compensatorios, el paro y la precariedad laboral continúan siendo un claro factor de riesgo de pobreza y exclusión social. De hecho, el acceso al trabajo se identifica como uno de los factores que favorecen de manera más directa los procesos de inserción social. En cualquier caso, es importante considerar que, en determinadas

circunstancias –cuando se genera una relación *subestándar*, al margen del modelo socialmente aceptado– el trabajo pierde su potencial integrador; es lo que Laparra (2007) denomina trabajo de exclusión.

Cuando las políticas de empleo abandonan su carácter macroeconómico para ser políticas micro, orientadas solo a parados o población asistida, se corre el peligro de reducir las estrategias de integración en el mercado laboral a acciones orientadas al individuo. Esto lleva a cuestionar la eficacia que los programas destinados a los diferentes colectivos considerados vulnerables puedan tener frente al problema de dimensiones más amplias como es el desempleo o las dificultades para acceder al mercado laboral (Pérez Eransus y Martínez Virto, 2020). La consecuencia es que la mayoría de las acciones dirigidas a la inserción de las personas en situación de exclusión no están orientadas solo desde la política general del mercado de trabajo si no que también lo están desde las políticas sociales en general y más específicamente desde las políticas de servicios sociales (Azcona y Martínez Virto, 2022).

Desde los inicios del siglo XXI el empleo ha perdido gran parte de su potencial integrador, tanto por la falta de ocupación como por la precariedad que caracteriza, mayoritariamente, el empleo existente; lo que pone en cuestión la eficacia de las estrategias de inserción por el empleo dirigidas a personas en situación de vulnerabilidad o exclusión. Así lo plantea Pérez Eransus (2010) «¿Cualquier empleo integra? Las condiciones de explotación de algunos empleos lejos de favorecer la integración estarían empeorando la situación de exclusión de algunos hogares. Hace falta por lo tanto repensar las estrategias de activación con los más vulnerables» (p.108).

Tal como se pregunta Bauman:

¿Es factible combatir la pobreza y vencerla con ayuda de métodos ortodoxos, hechos a la medida de una sociedad que ya no existe? ¿O tenemos que buscar nuevas soluciones, como separar el derecho a la vida de la venta de mano de obra y extender el concepto de trabajo más allá del aceptado por el mercado laboral? (2008, p 13)

A la luz de estos planteamientos, quizás es necesario profundizar en este nuevo concepto de empleo (o quizás no tan nuevo) que se ha ido construyendo desde propuestas vinculadas a la Economía Social y Solidaria. Porque, además, las PAE están fundamentadas en la ética del trabajo que ha guiado las sociedades industriales y postindustriales desde el siglo XIX y que, en cuanto a la inserción de colectivos vulnerables, ha generado un amplio repertorio de acciones de carácter formativo y cualificador, pero también educativo, moral y disciplinante (Caro, 2017).

### 1.1. *Calidad de vida, ¿qué y por qué?*

Partiendo de la anterior pregunta de Bauman (2008), la extensión del concepto de trabajo supone ir mucho más allá, considerando el empleo como una de las actividades humanas capaces de generar valor social, o lo que es lo mismo, de proporcionar, en un sentido amplio, calidad de vida (Alsinet y Maciá, 2017; Santamaría y Orteu, 2020). El concepto de calidad de vida no es un concepto innovador, la utilización del término se remonta a los antecedentes de los estados del bienestar a finales del S.XIX, con la introducción de medidas de protección en el ámbito laboral que terminarían con las leyes de lucha contra la pobreza, intentando lograr una sociedad más justa y equitativa. Actualmente, la calidad de vida (CdV) es un término que se utiliza ampliamente y en multitud de ámbitos para referirse a aspectos positivos y deseables de la vida, que permitan la consecución de la felicidad con unas condiciones de vida óptimas (Verdugo et al., 2013).

Así, la CdV ha sido comprendida, históricamente, como un constructo cualitativo, ya que comprende la percepción, en un sentido amplio, de la satisfacción de la persona con sus condiciones de vida, situando a esta en el centro de la comprensión y explicación (Martín y Sánchez Gómez, 2016). No obstante, existen herramientas e instrumentos cuantitativos basados en la evidencia, que han permitido medirla. Tanto la comprensión como la medición de la CdV ha ido evolucionando con el paso del tiempo, convirtiéndose en un área de especial interés para investigadores y para el desarrollo de políticas públicas. A principios de los años sesenta, el cálculo de la CdV se centraba en el análisis de las comunidades, utilizando indicadores exclusivamente materiales, pero a medida que las sociedades fueron evolucionando se introdujeron elementos e indicadores subjetivos que permitían adaptar dichos cálculos a los diferentes cambios sociales. Este hecho no solo supuso un cambio en la concepción del término, sino también un cambio de paradigma, incorporando a los elementos objetivos observables psicosociales que permitieran calcular la CdV del individuo dentro del conjunto de la comunidad (Alsinet y Maciá, 2017; Verdugo et al., 2013).

Hoy en día la CdV es un concepto multidimensional formado por diferentes constructos, influenciados por factores o variables personales y ambientales. Y aunque en la comunidad científica existe cierto consenso a la hora de definir estas dimensiones en la CdV, pueden variar individualmente según el valor y la importancia que cada persona les asigne, ya que se basan en indicadores que se adaptan a la cultura y a los contextos en los que se aplican (Gómez, 2010; Verdugo et al., 2013); es decir, la CdV nos sirve para medir «la buena vida» (Verdugo et al., 2013, p. 446).

En España, la Escala GENCAT de Calidad de Vida (Verdugo et al., 2009), que permite medir la CdV individual, fue creada y validada por el grupo de investigación interuniversitario en el que participaron Benito Arias y Laura E. Gómez, del Departamento de Psicología de la Universidad de Valladolid, junto a Miguel Ángel Verdugo, catedrático de la Universidad de Salamanca y director del Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO) y Robert L. Schalock, profesor emérito de la Universidad de Nebraska y doctor honoris causa por la Universidad de Salamanca. Según estos autores, y como vemos en la Tabla 1, la CdV se materializa en ocho dimensiones: Bienestar Emocional (BE), Relaciones Interpersonales (RI), Bienestar Material (BM), Desarrollo Personal (DP), Bienestar Físico (BF), Autodeterminación (A), Inclusión Social (IS) y Derechos (D). Estas dimensiones se operacionalizan mediante diferentes indicadores que aportan información sobre el bienestar de una persona (Alsinet y Maciá, 2017).

Tabla 1. Dimensiones de la calidad de vida según el modelo de Shalock y Verdugo

Dimensión	Descripción
<i>Bienestar emocional (BE)</i>	Hace referencia a sentirse tranquilo, seguro, sin agobios, sin nervios. Se evalúa mediante los indicadores: satisfacción, autoconcepto y ausencia de estrés o sentimientos negativos.
<i>Relaciones interpersonales (I)</i>	Relacionarse con diferentes personas, tener amigos y llevarse bien con la gente (vecinos, compañeros, etc.). Se mide con los siguientes indicadores: relaciones sociales, tener amigos claramente identificados, relaciones familiares, contactos sociales positivos y gratificantes, relaciones de pareja y sexualidad.
<i>Bienestar material (BM)</i>	Tener suficiente dinero para comprar lo que se necesita y se desea, tener una vivienda y un lugar de trabajo adecuado. Los indicadores evaluados son: vivienda, lugar de trabajo, salario (pensión e ingresos), posesiones (bienes materiales) y ahorros (o posibilidad de acceder a caprichos).
<i>Desarrollo personal (DP)</i>	Se refiere a la posibilidad de aprender diferentes cosas, tener conocimientos y realizarse personalmente. Se mide con los siguientes indicadores: limitaciones/capacidades, acceso a nuevas tecnologías, oportunidades de aprendizaje, habilidades relacionadas con el trabajo (o otras actividades) y habilidades funcionales (competencia personal, conducta adaptativa y comunicación).
<i>Bienestar físico (BF)</i>	Tener buena salud, sentirse en buena forma física, tener hábitos de alimentación saludables. Incluye los indicadores: atención sanitaria, sueño, salud y sus alteraciones, actividades de la vida diaria, acceso a ayudas técnicas y alimentación.

Dimensión	Descripción
<i>Autodeterminación (AU)</i>	Decidir por sí mismo y tener oportunidades de elegir las cosas que quiere, cómo quiere que sea su vida, su trabajo, su tiempo libre, el sitio donde vive, las personas con las que está. Los indicadores con los que se evalúan son: metas y preferencias personales, decisiones y autonomía y elecciones.
<i>Inclusión Social (IS)</i>	Ir a lugares de la ciudad o del barrio donde van otras personas y participar en las actividades como uno más. Sentirse miembro de la sociedad, sentirse integrado, contar con el apoyo de otras personas. Evaluada por los indicadores: integración, participación, accesibilidad y apoyos.
<i>Derechos (DE)</i>	Ser considerado igual que el resto de la gente, que lo traten igual, que respeten su manera de ser, opiniones, deseos, intimidad, derechos. Los indicadores utilizados para evaluar esta dimensión son: intimidad, respeto, conocimiento y ejercicio de derechos.

Nota: los acrónimos de cada dimensión se utilizarán para la presentación de los resultados.

Fuente: elaboración propia, a partir de Verdugo et al. (2013, p. 22).

Los avances y las diversas investigaciones realizadas hasta el momento sobre la Escala GENCAT, han permitido contar con un instrumento sobre el cual se han proporcionado suficientes evidencias de validez y fiabilidad (Benito et al., 2016; Gómez, 2010; Gómez et al., 2011; Shalock y Verdugo, 2013; Verdugo et al., 2009; Verdugo et al., 2013). Por ello, este estudio toma como referencia este concepto multidimensional, entendiendo la CdV como el conjunto de los indicadores expuestos en la tabla 1.

Sin duda, poder medir la CdV de manera objetiva, nos permite promover la CdV, no solo proporcionando derechos o bienes específicos, sino fomentando la autodeterminación, la inclusión o el ejercicio de estos derechos (Alsinet y Maciá, 2017).

En los últimos años, la CdV ha alcanzado una gran relevancia dentro de las políticas públicas y las organizaciones prestadoras de servicios, ya que es una manera de medir y/o evaluar si los recursos y las acciones que se impulsan producen los resultados esperados, debido a que estos son consecuencia, directa o indirecta, del conjunto de actividades, servicios y programas en los que participan las personas (Ramírez-Coronel et al., 2020; Verdugo et al., 2013).

## 1.2. De la teoría a la acción

El artículo que se presenta a continuación es el resultado de una experiencia compartida entre distintos actores: dos organismos de investigación vinculados a la Universidad de las Islas Baleares y dos organizaciones sociales con una

amplia trayectoria en la inserción social y laboral de personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social.

Fundación Deixalles es una entidad del Tercer Sector Social de las Islas Baleares, creada en 1986 por iniciativa de la Delegación de Acción Social del Obispado de Mallorca y de la Federación de la Pequeña y Mediana Empresa de Mallorca (PIMEM). Asume los principios de la Economía Social y Solidaria, incorporando actuaciones ligadas a la sostenibilidad social, económica y ambiental y tiene como objetivo contribuir a la construcción de una sociedad más justa y sostenible favoreciendo la inserción social y laboral de personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social, a través de la reutilización y el reciclaje de residuos. Además, trabaja para el Servicio de Ocupación de las Islas Baleares (SOIB), en la inserción sociolaboral a través de orientación laboral, acciones formativas, talleres ocupacionales, garantía juvenil, itinerarios individualizados y formación. Concretamente, en el ámbito de la inserción, gestiona dos programas: Gabinete de Orientación Laboral (GOL), destinado al asesoramiento y la orientación sociolaboral de personas en situación de vulnerabilidad social, desempleo y con dificultades de acceso al mercado laboral, cofinanciado por el SOIB y el Fondo Social Europeo (FSE); y el programa Prelaboral, destinado a capacitar y entrenar competencias sociolaborales de personas en riesgo o situación de exclusión social y que presentan dificultades para la inserción social y laboral. Es importante matizar que ambos programas se sitúan dentro de la misma entidad y están destinados a un mismo colectivo, caracterizado por el desempleo y la vulnerabilidad. La única diferencia entre ellos es el proceso sociolaboral de la persona.

Fundación Deixalles es una empresa especializada en temas de educación ambiental y gestión de residuos, en los que gestiona, el servicio de selección de envases ligeros y materia orgánica con 85 personas trabajadoras y el servicio de selección de residuos de construcción, demolición y voluminosos con 48 personas trabajadoras, en los que el 80% de las personas trabajadoras provienen de situaciones de vulnerabilidad. Desde su concepción, Fundación Deixalles ha creado tres Empresas de Inserción: Deixalles Serveis Ambientals S.L. (2011), Triamdetot S.L (2017) y Deixalles Inserció i Triatge (2018).

En el año 2021 se inicia el compromiso de realizar un trabajo conjunto, una experiencia compartida entre la Universidad de las Islas Baleares –el grupo de investigación DGPP y el Observatorio Social de Islas Baleares– y Fundación Deixalles, para la transferencia de conocimientos, que permitiese poner en valor, sistematizar y analizar prácticas sociales de carácter innovador, con personas y colectivos vulnerabilizados.

Precisamente dicho compromiso se tradujo en un proyecto que fue presentado a una convocatoria competitiva ofertada por la Oficina de Cooperación y Solidaridad de la Universidad de las Islas Baleares y la Dirección General de Cooperación del Gobierno de Islas Baleares (*II convocatoria de investigación de impacto social aplicada al desarrollo humano sostenible en el contexto de la Covid19*). Se cuenta, a partir de entonces, con un apoyo institucional que permite desarrollar una investigación de carácter cualitativo y cuantitativo con el objeto de analizar los itinerarios y procesos de inserción social y laboral desarrollados por Fundación Deixalles desde una triple perspectiva: (1) un análisis mixto en base a estadísticas y estudios de caso de personas en procesos de inserción, relacionando estos procesos con las características estructurales del mercado de trabajo de las Islas Baleares, especialmente susceptible a las últimas crisis; (2) un análisis del impacto de la Covid19 en la inserción sociolaboral de personas vulnerabilizadas, a fin de identificar en qué aspectos es necesaria una adaptación de los itinerarios ante la situación generada por las recientes crisis; (3) y un análisis de la CdV de las personas usuarias de los programas que desarrolla Fundación Deixalles respecto a los itinerarios integrales de inserción sociolaboral, con el fin de aportar datos empíricos sobre su CdV en diferentes dimensiones (Shalock y Verdugo, 2003). Es precisamente en esta última perspectiva (3) en la que se centra la presente investigación.

Se parte de la hipótesis según la cual, la evaluación de los programas de inserción sociolaboral no tiene en cuenta criterios cualitativos capaces de medir la mejora de la situación de la persona o la intervención profesional.

El objetivo general de este estudio es valorar la incorporación de criterios cualitativos como la CdV (medida a través de instrumentos cuantitativos basados en la evidencia), a la evaluación de los programas que incluyen itinerarios de inserción sociolaboral con personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social. Esto permite evaluar el impacto y la efectividad de dichos programas desde una perspectiva social, a la vez que se respalda la intervención profesional de las trabajadoras y los trabajadores sociales, adoptando y posibilitando que nuevos modelos y enfoques de la disciplina del trabajo social (el modelo centrado en la persona o el enfoque basado en derechos) convivan con la evaluación cuantitativa exigida desde los organismos de empleo que financian las intervenciones (número de *currículums vitae* entregados, número de entrevistas laborales a las que acuden, número de horas trabajadas, si logran la inserción laboral, tipología contractual, etc.).

Como objetivos específicos se establecen: (1) medir la CdV del mayor número de personas participantes en los programas de Fundación Deixalles;

(2) comparar los resultados de manera transversal, bajo un patrón pre-test, post-test; (3) evaluar cualitativa y socialmente, el impacto y la efectividad que los itinerarios de inserción sociolaboral de Fundación Deixalles tienen en la CdV de las personas participantes; y (4) estudiar y exponer las ventajas de incorporar criterios cualitativos a la evaluación, como un referente de buenas prácticas en la intervención.

## 2. METODOLOGÍA: ESTUDIO DE LA CALIDAD DE VIDA INDIVIDUAL EN PROGRAMAS DE ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL

El enfoque de la empleabilidad no resulta eficaz cuando el empleo pierde su potencial integrador (Serrano y Martín, 2017; Zugasti, 2016). La centralidad del empleo obliga a los profesionales a desarrollar su intervención profesional desde una lógica meritocrática olvidando la importancia de otros aspectos relacionados como la calidad de vida o el paradigma consciente de la pobreza (Saar-Heiman, 2019).

Por este motivo la presente investigación tiene como objetivo general valorar la incorporación de criterios cualitativos como la CdV (medida a través de instrumentos cuantitativos basados en la evidencia), a la evaluación de los programas de itinerarios de inserción sociolaboral. Este objetivo se realiza a través de una metodología cuantitativa, mediante la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario de Escala GENCAT de Calidad de Vida de Shalock y Verdugo (2003), validada a nivel nacional (Gómez, 2010; Shalock y Verdugo, 2003; Verdugo et al., 2009). La Escala no solo nos permite identificar el constructo de CdV individual, sino que también nos permite obtener una mirada global de la CdV de las personas que participan en el servicio. Es decir, mide de manera individual y objetiva la CdV de las personas (ofreciendo posibles indicadores de intervención de aquellas dimensiones más vulnerables) a la vez que permite evaluar la eficacia de los programas mediante el análisis de todas estas puntuaciones en su conjunto.

La Escala GENCAT es un cuestionario compuesto por 69 preguntas o ítems, distribuidos en ocho subescalas correspondientes a cada dimensión del modelo multidimensional de CdV de Schalock y Verdugo (2003). Las preguntas o ítems están redactadas en tercera persona, con formato declarativo y las respuestas se ofrecen en una escala de frecuencia lickert de cuatro opciones: 'siempre o casi siempre', 'frecuentemente', 'algunas veces' y 'nunca o casi nunca' (Verdugo et al., 2009).

La escala es aplicable a personas mayores de 18 años, y una de sus singularidades es que la persona informante (la que rellena el cuestionario) no es

la misma de la que se mide la CdV, sino una o un profesional de la entidad, de esta manera se intenta cumplir con el principio de objetividad. Para poder implementar la escala, la persona informante tiene que haber podido trabajar directamente con la persona a la que evaluará (a ser posible, ser su profesional de referencia), ya que deberá contestar preguntas acerca de su vida y requiere que haya podido observar a la persona en diferentes contextos y/o durante amplios periodos de tiempo. Es decir, la informante tiene que haber mantenido una relación estrecha con la persona durante un mínimo de tres meses, siendo esta la única condición *sine qua non* para el correcto desarrollo de la Escala (Shalock y Verdugo, 2003).

Como resultados, la GENCAT ofrece el perfil de CdV, obtenido a partir de las puntuaciones estándar de cada una de las ocho dimensiones analizadas y el índice de CdV, obtenido mediante la puntuación estándar compuesta, calculada a partir de las ocho subescalas. Así se obtiene una visión global de alcance personal, ya que nos permite obtener y evaluar la CdV de cada uno de los participantes y estudiar la del conjunto de participantes mediante la combinación de medias.

Ante una población de estudio tan amplia, se escoge un método de muestreo no probabilístico e intencional, seleccionando al total de las personas participantes de los dos programas más relevantes de Fundación Deixalles: el programa GOL y el programa Prelaboral, teniendo en cuenta, para su selección, el único criterio de inclusión y exclusión que establece la propia Escala GENCAT: tener una «relación» como mínimo de tres meses con el o la profesional.

De esta manera, se obtiene una muestra total de 52 personas, de las que 39 son mujeres (75%) y 13 hombres (25%), con una edad comprendida entre los 23 (mínimo) y 64 años (máximo) y una media de 43 años (DT=11,38). Respecto a los profesionales de Fundación Deixalles, encargados de implementar y rellenar la Escala, han participado un total de ocho profesionales de la disciplina del trabajo social.

Para la realización del cuestionario se aplica un patrón de pre-test post-test en dos momentos diferentes del año, coincidiendo el primero, con la incorporación de la persona a la entidad; y el segundo seis meses después, con la finalidad de observar las diferencias. El proceso se inicia en el mes de febrero de 2022, en el que se seleccionan los programas de Fundación Deixalles, se forma al conjunto de profesionales de los programas seleccionados sobre la Escala y se suministra un gran número de cuestionarios físicos. A lo largo del mes siguiente, marzo, los profesionales informan de manera individual (mediante

entrevista), al total de personas participantes que cumplen con los criterios de exclusión e inclusión de la Escala y rellenan, con el consentimiento expreso (consentimiento informado) de cada una de las participantes, un total de 52 cuestionarios.

Transcurridos seis meses, en septiembre, se aplica la segunda implementación de la Escala GENCAT (post-test), recogiendo el mismo número de cuestionarios, por lo que dicha muestra representa el número total de personas participantes en los programas de la entidad que cumplen con los criterios de exclusión e inclusión. En el mes de octubre se recogen los cuestionarios de manera física.

Los datos obtenidos son analizados de manera cuantitativa, a través de un análisis estadístico descriptivo comparado, utilizando el programa estadístico SPSS versión 22.0. y estableciendo el foco sobre aquellas variables extrapolables a cualquier otro programa como el sexo, la edad y la distancia temporal entre los tests.

### 3. RESULTADOS: INDICADORES DE CALIDAD DE VIDA

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras la implementación de la Escala GENCAT, permitiendo conocer y comparar el nivel de CdV de las personas participantes en programas de itinerarios de inserción sociolaboral de Fundación Deixalles.

En la tabla 2 se muestran los datos obtenidos para el total de la muestra (n=52), así como el comportamiento estadístico de esta, tomando como referencia las medias obtenidas en la muestra general (N=11.624) del estudio de validación de la Escala GENCAT (Verdugo et al., 2009). Como podemos comprobar, los niveles de partida en la CdV de los participantes de Fundación Deixalles son muy inferiores a los de la muestra general del estudio de Verdugo et al. (2009), destacando especialmente las dimensiones de Bienestar Material (BM), Bienestar Físico (BF) y Derechos (D). No obstante, el dato positivo es que se produce un aumento de la CdV en todas las dimensiones después de participar en los programas de la entidad, destacando el aumento principal en el Bienestar Físico (BF) y en el índice total de la CdV.

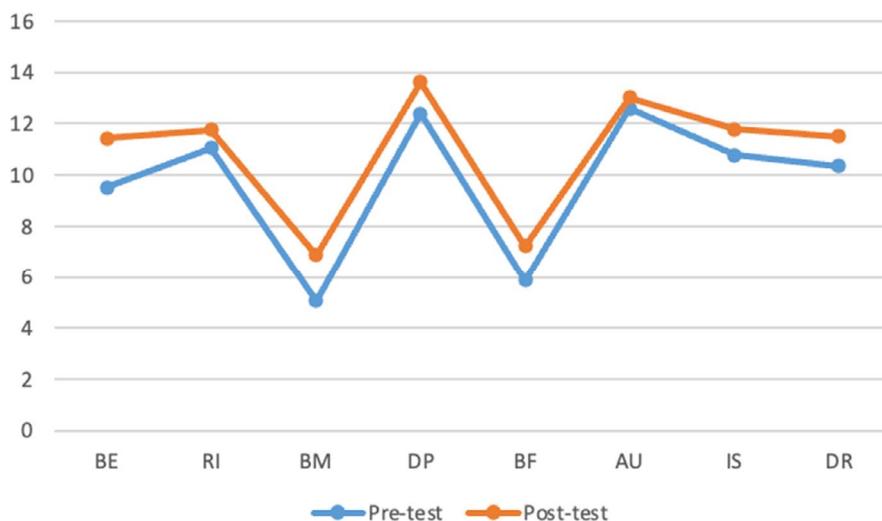
Tabla 2. Resultados comparados y comportamiento estadístico de la muestra

Dimensiones	Muestra general pre-test (DT)	Asimetría	Curtosis	Muestra general post-test (DT)	Asimetría	Curtosis	Muestra Verdugo et al., 2009 (DT)
BE	9,52 (2,91)	.066	-.923	11,44 (3,48)	-.291	1.077	23,61 (5,01)
RI	11,06 (3,16)	-.471	.465	11,75 (3,09)	-.352	1.117	27,96 (4,95)
BM	5,06 (3,20)	.439	-.659	6,87 (3,29)	-.154	-.734	29,21 (3,20)
DP	12,38 (2,73)	-.908	2.696	13,62 (2,18)	-.801	.508	21,53 (5,04)
BF	5,87 (3,32)	.226	-.633	7,23 (3,47)	.293	-.650	27,38 (3,39)
A	12,60 (1,88)	-.528	-.618	13,02 (1,55)	-.639	-.093	22,46 (7,47)
IS	10,77 (3,04)	-.686	1.461	11,79 (2,78)	.253	-.896	23,56 (4,16)
D	10,35 (2,71)	-1.347	1.612	11,52 (1,80)	-1.980	3.867	34,82 (4,14)

Fuente: elaboración propia.

Centrándonos en los datos obtenidos en el pre-test y el post-test, se observa el impacto positivo de los programas de inserción sociolaboral en la CdV de las personas. La ilustración 1 nos muestra de manera gráfica cómo las personas han experimentado, después de seis meses, un aumento significativo en prácticamente todas las dimensiones de su CdV, destacando las dimensiones del Bienestar Económico (BE), el Bienestar Material (BM) y Derechos (D). No obstante, identificamos que, a pesar de la mejora, las dimensiones más bajas del conjunto son las de Bienestar Material (BM) y Bienestar Físico (BF).

Figura 1. Comparación de programas pre-test y post-test



Fuente: elaboración propia.

Respecto a la comparación por sexo, como se observa en la tabla 3, tanto los resultados del pre-test como los del post-test son similares, destacando una mayor desviación típica (DT) en las puntuaciones de las mujeres. Y aunque no se encuentran diferencias significativas, destacan las puntuaciones del pre-test en las dimensiones de Relaciones Interpersonales (RI) y Derechos (D), donde las mujeres puntúan por encima de los hombres. No obstante, respecto al post-test se observan mejores resultados de los hombres en la dimensión de Bienestar Físico (BF), mientras que las mujeres se posicionan por encima en la dimensión de Derechos (D).

Tabla 3. Resultados de la muestra por sexo

Dimensiones	MUJERES (n=39)		HOMBRES (n=13)	
	Pre-test Media (DT)	Post-test Media (DT)	Pre-test Media (DT)	Post-test Media (DT)
BE	9,46 (2,94)	11,33 (3,76)	9,67 (2,92)	11,58 (2,43)
RI	11,44 (2,57)	11,82 (2,93)	9,83 (4,47)	11,25 (3,51)
BM	5,05 (3,00)	7,00 (3,39)	4,83 (3,78)	6,42 (3,07)
DP	12,28 (2,78)	13,72 (1,89)	12,75 (2,65)	13,25 (2,95)
BF	5,87 (3,44)	6,97 (3,58)	5,83 (3,05)	7,58 (2,72)
A	12,59 (1,78)	12,92 (1,61)	12,83 (2,11)	13,33 (1,37)
IS	10,95 (3,00)	11,82 (2,84)	10,17 (3,18)	11,50 (2,63)
D	10,33 (2,58)	11,28 (2,00)	11,17 (1,52)	12,25 (0,60)

Fuente: elaboración propia.

En el caso de la edad, se ha optado por establecer tres rangos diferenciados sobre la base de criterios de participación en el mercado laboral: de 18 a 29, de 30 a 49 y 50 y mayores de 50. En la tabla 4 se observan comportamientos inversamente proporcionales a la edad en las dimensiones de Bienestar Material (BM), Bienestar Físico (BF) e Inclusión Social (IS), tanto en la primera implementación como en la segunda. En el resto de las dimensiones no se observan diferencias significativas, aunque las personas más jóvenes puntúan de manera ligeramente inferior en la dimensión de Derechos (D).

Tabla 4. Resultados de la muestra por rangos de edad

Dimensiones	20-29 (n=6)		30-49 (n=30)		> = 50 (n=16)	
	Pre-test Media (DT)	Post-test Media (DT)	Pre-test Media (DT)	Post-test Media (DT)	Pre-test Media (DT)	Post-test Media (DT)
BE	10,83 (3,24)	11,33 (3,86)	9,78 (2,79)	11,78 (2,87)	8,50 (2,65)	10,94 (4,12)
RI	12,17 (1,77)	11,83 (1,57)	11,47 (2,95)	12,41 (2,91)	9,88 (3,44)	10,75 (3,61)
BM	8,33 (4,03)	9,83 (2,54)	4,97 (2,52)	7,19 (3,03)	3,81 (3,09)	5,44 (3,18)
DP	13,00 (2,52)	13,17 (2,54)	12,53 (2,83)	13,69 (1,96)	11,81 (2,35)	13,63 (2,34)
BF	8,33 (2,87)	9,17 (2,67)	6,00 (3,45)	7,88 (3,31)	4,19 (2,40)	5,75 (3,51)
A	12,00 (1,73)	12,33 (1,80)	12,75 (2,05)	13,22 (1,49)	12,19 (1,59)	12,81 (1,38)
IS	11,83 (1,46)	13,50 (2,36)	11,03 (3,21)	11,84 (2,66)	9,56 (2,74)	10,81 (2,70)
D	10,17 (3,02)	10,83 (2,67)	10,91 (2,05)	11,66 (1,61)	9,13 (3,26)	11,50 (1,58)

Fuente: elaboración propia.

#### 4. DISCUSIÓN

El primer estudio para validar la Escala GENCAT se realizó a los usuarios de los servicios sociales de la Generalitat de Catalunya, en él se medía, en base a ocho dimensiones, el nivel de CdV de los usuarios de los servicios sociales de la Generalitat de Catalunya (Verdugo et al., 2009). Las personas que participan en los programas de Fundación Deixalles también forman parte de este colectivo, ya que no solo se encuentran en una situación de exclusión, sino que muchos de ellos vienen derivados de los Servicios Sociales Comunitarios. A pesar de ello, se carece de investigaciones recientes que permitan arrojar luz sobre la situación de las personas que participan en programas asociados a los servicios de empleo o a los servicios sociales y que buscan la mejora de su CdV.

Los resultados obtenidos en la investigación han sido reveladores tanto para investigadores/as como para el conjunto de profesionales que han participado en el estudio. El conjunto de los datos de la investigación no solo permite evaluar el impacto de los programas de itinerarios de inserción sociolaboral (Arranz y García-Serrano, 2022; Jansen y Troncoso, 2018), también aporta

evidencias sobre su eficacia, ya que independientemente de la obtención de un empleo, durante su estancia en los programas de Fundación Deixalles, la CdV de las personas usuarias ha aumentado.

Los resultados obtenidos apuntan evidencias que podrían confirmar que las personas que participan en programas destinados a la inserción sociolaboral parten de una situación inicial inferior, con niveles más bajos en todas las dimensiones de la Escala de CdV, respecto a la muestra general ofrecida por Verdugo et al. (2009). La búsqueda de la respuesta en torno al origen y el mantenimiento de las condiciones de la pobreza no es nueva, ya que es un tema recurrente en multitud de investigaciones, sin embargo, mientras algunas investigaciones tienden a enfocar el bienestar económico o las capacidades individuales como causa principal de la exclusión, otros estudios señalan el bienestar material, la inserción y la integración social como causas explicativas (Araya y Vásquez, 2015; Castel, 2014; Zugasti, 2016). En este estudio se puede observar cómo las dimensiones peor puntuadas han sido las de Bienestar Material (BM), Bienestar Físico (BF) y Derechos (D). Esta multitud de ámbitos tienden a reforzar la idea de que la exclusión social es un concepto multidimensional, que tiene en cuenta no solo cuestiones de restricción económica sino también de acceso al empleo, la educación, la salud, a una vivienda digna y a las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares y sociales (Fundación FOESSA, 2019). Además, no se puede obviar que la muestra del estudio, localizada en las Islas Baleares, concretamente en Mallorca e Ibiza, se encuentra marcada por un contexto de precariedad en el empleo y un alto precio de la vivienda, que hacen que Islas Baleares sea la comunidad autónoma donde más creció la pobreza en el año 2020, con un aumento de un 11,7% (Carbonero y Abril, 2020).

Sin duda, la comparación de la CdV en los programas de Fundación Deixalles ha permitido cumplir con el objetivo principal del estudio, valorar la incorporación de criterios cualitativos como la CdV (medida a través de instrumentos cuantitativos basados en la evidencia), a la evaluación de los programas de itinerarios de inserción sociolaboral desarrollados por Fundación Deixalles. Esta comparación ha sido reveladora para evaluar el impacto de los programas de itinerarios de inserción sociolaboral en la CdV de las personas, y para fortalecer los procesos y actuaciones profesionales, proponiendo la creación de estrategias para el abordaje de aquellas dimensiones más bajas. En este sentido, como ya apuntaban algunas publicaciones (Insercoop, 2019; Zugasti, 2016; Santamaría y Orteu, 2020) el apoyo de la entidad en un enfoque basado en los derechos humanos, una metodología positivista y la concepción del trabajo como un derecho a la inclusión, más que como una modalidad de provisión de ingresos, pueden ser las principales causas de la mejora en la CdV, a pesar de que sería necesario un análisis en detalle y más exhaustivo.

Los diferentes estudios realizados con la Escala GENCAT (Alsinet y Maciá, 2017; Benito et al., 2016; Gómez, 2010; Gómez et al., 2011; Verdugo et al., 2009; Verdugo et al., 2010; Verdugo et al., 2013), no han mostrado una relación entre la edad y las distintas dimensiones de la CdV en ninguno de los colectivos estudiados, pero en cierta manera es comprensible el deterioro de la dimensión del Bienestar Físico (BF), aunque no se obtiene una explicación clara para el resto de las dimensiones del Bienestar Material (BM) y la Inclusión Social (IS). No obstante, no se puede olvidar que uno de los temas sociales pendientes y en auge, en esta última década, es el de la soledad de las personas mayores (Zugasti, 2016).

Aunque en la investigación no se han encontrado diferencias significativas por cuestión de sexo, según Fernández-Rasines y Gámez-Ramos (2013) no hay duda de que las mujeres padecen una serie de desigualdades y desventajas por el simple hecho de ser mujeres que aumentan las condiciones de exclusión.

Respecto a las limitaciones del estudio, se destacan dos aspectos que, aunque a priori podrían ser considerados inconvenientes, los resultados son totalmente significativos y cumplen con los objetivos y la finalidad del trabajo. En primer lugar, una de las posibles limitaciones del estudio es el tamaño final de la muestra (n=52). A pesar de que se trate de una muestra relativamente pequeña, se debe considerar que el estudio está realizado en la entidad más representativa y con mayor volumen de personas usuarias en proceso de inserción sociolaboral de las Islas Baleares, comunidad autónoma caracterizada por unas particularidades territoriales específicas y una situación de exclusión marcada por la estacionalidad del mercado laboral y el precio de la vivienda. Señalar también, que las personas participantes representaban el total de las personas que cumplían con los criterios de exclusión e inclusión de la muestra, por este motivo, los resultados continúan siendo significativos, tanto para la entidad como para el cumplimiento del objetivo del estudio. Igualmente, la magnitud de la muestra podría no resultar una limitación para realizar inferencias en otros programas y/o entidades, ya que las entidades similares a la estudiada presentan un tamaño similar o inferior. No obstante, una futura línea de investigación, que se ha empezado a aplicar tras los resultados obtenidos, es la de alcanzar una muestra mayor que permitiera validar la Escala GENCAT en este ámbito.

En segundo lugar, el tiempo de implementación entre escalas (pre-test, post-test) puede ser insuficiente para observar grandes cambios en los participantes, aunque los programas de itinerarios de inserción sociolaboral siempre cuentan con un tiempo limitado de participación. En el caso de Fundación Deixalles, los programas tienen un tiempo máximo de participación de entre tres meses y un año, por lo cual, los resultados continúan siendo significativos,

ya que suponen la mitad del tiempo en el que es posible participar en los programas, siendo el mismo en otras entidades.

Por último, conviene aclarar que existe una investigación publicada en el año 2010 por Verdugo et al. (2010), que utilizaba la Escala GENCAT para evaluar la intervención en un programa de trabajo con apoyo destinado a personas en situaciones diversas de exclusión social (personas sin hogar, con discapacidad, atendidas desde servicios sociales, en situación de aislamiento y exclusión...). No obstante, no se han tenido en cuenta dichos resultados para comparar el presente estudio, ya que, aunque uno de los programas de Fundación Deixalles (GOL), puede tener similitudes en su origen, las intervenciones son totalmente diferentes y la situación de los participantes son más similares a las del estudio de Verdugo et al. (2009).

## 5. CONCLUSIONES

Este estudio apunta evidencias que permiten demostrar que los procesos que establecen las personas en los programas de inserción laboral son capaces de generar valor social y que, por tanto, el empleo no debe ser tratado como una simple provisión de ingresos. Los programas de itinerarios de inserción sociolaboral deben ser tratados y evaluados como tal, no se trata solo de la consecución y el acceso a un empleo, si no también del conjunto de actividades y acciones realizadas, lo que fomenta el sentido de pertenencia, de utilidad social y de inserción plena, que puede ser medido mediante la CdV de las personas. El impacto y la eficacia de los programas de itinerarios de inserción sociolaboral, desarrollados por Fundación Deixalles han sido analizados mediante datos objetivos expuestos a través de la Escala GENCAT (Verdugo et al., 2009), que muestran, como resultados cualitativos, la mejora de la CdV de las personas participantes en los diferentes programas de Fundación Deixalles en solo seis meses. Sin duda, las mejoras se producen en todas las dimensiones, destacando las de Bienestar Económico (BE) y Derechos (D).

Estos resultados evidencian que, independientemente del tiempo que necesite cada persona para encontrar un empleo, la participación en los itinerarios de inserción socio-laboral de Fundación Deixalles y, fundamentalmente, la intervención profesional realizada por las trabajadoras y los trabajadores sociales, son capaces de aumentar no solo las posibilidades de inserción y mantenimiento de empleo, sino también la CdV de las personas usuarias y su bienestar, posibilitando una inclusión integral y fomentando una sociedad más justa e igualitaria. Queda así probada, una vez más, la importancia del acompañamiento profesional y la labor de las y los profesionales del trabajo social en los diferentes procesos de inserción (Ramírez-Coronel et al., 2020; Zugasti, 2016).

Uno de los descubrimientos más reveladores del estudio ha sido el obtenido mediante la comparación del nivel de CdV por rangos de edad. Los resultados muestran cómo algunas de las dimensiones que forman la CdV disminuyen con la edad y por tanto son proporcionalmente inversas al aumento de edad, es decir que en situaciones de exclusión a medida que la edad aumenta la CdV empeora. Según los datos obtenidos, estas dimensiones proporcionalmente inversas a la edad son las de: Bienestar Material (BM), Bienestar Físico (BF) y la Inclusión Social (IS). En este sentido, podríamos afirmar que, experimentando y/o manteniendo una situación de exclusión en edades avanzadas, menor será su capacidad para fomentar o mantener sus redes sociales próximas; su sentido de pertenencia; su participación social; su capacidad de ahorro; de conservar o adquirir pertenencias; de mantener un buen estado de salud; de accesibilidad... y, en definitiva, menor será su capacidad de inclusión social.

Por este motivo, reivindicamos no solo la promoción de la CdV sino la introducción de instrumentos objetivos de medición basados en la evidencia como referentes de buenas prácticas: capaces de dotar de bienes y derechos a la ciudadanía, como una cuestión individual y colectiva, que permitan medir los resultados personales, así como señalar si las políticas, estrategias, recursos y actividades muestran los resultados esperados.

En este sentido y después de las sucesivas crisis (la global de 2008, la crisis generada por la pandemia Covid-19 y la crisis actual generada por la guerra de Ucrania en 2022), las intervenciones desarrolladas por las y los profesionales del trabajo social se enfrentan a un cambio de paradigma al cual han de adaptarse. El concepto de CdV es parte integral de este cambio de paradigma, como los recientes modelos de intervención centrados en la persona o el enfoque basado en derechos, al que algunos autores llaman «de pertenencia comunitaria» (Araya y Vásquez, 2015; Azcona y Martínez Virto, 2022; Castel, 2014; Shalock y Verdugo, 2013; Zugasti, 2016). Un nuevo paradigma que, a partir de identificar distintos aspectos como las diferentes visiones respecto a la denominación de quien recibe las prestaciones, el lugar desde la que la recibe, quien toma las decisiones; etc., ha de permitir modificar prácticas obsoletas, considerando así la consecución de la calidad de vida de las personas como aquello que determina la calidad de los servicios.

## 6. FUENTES DE FINANCIACIÓN

El presente trabajo ha contado con la financiación de la Oficina de Cooperación y Solidaridad de la Universidad de las Islas Baleares y la Dirección General de Cooperación del Gobierno de Islas Baleares.

## 7. AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todo el equipo humano y profesional de Fundación Deixalles. Gracias por vuestra implicación en el estudio y la apuesta por la evaluación continua y la autocrítica, en aras de la excelencia.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALSINET, C., y MACIÀ, M. (2017). Mesurant la qualitat de vida de les persones sense llar: l'Escala GENCAT de Qualitat de Vida. *Educació Social: Revista d'intervenció Sòcioeducativa*, (66), 123-138. <https://doi.org/10.34810/EducacioSocialn66id321365>
- ARAYA, S., y VÁSQUEZ, A. (2015). Ejes investigativos de la pobreza. *Interacción y Perspectiva: Revista de Trabajo Social*, 5(1), 130-150. <https://produccioncientificailuz.org/index.php/interaccion/article/view/19460>
- ARRANZ, J. M., y GARCÍA-SERRANO, C. (2022). La evaluación del impacto de las políticas públicas: el caso de las políticas del mercado de trabajo. *Papeles de economía española*, (172), 139-154. <https://www.funcas.es/revista/evaluacion-de-politicas-publicas/>
- AZCONA, A., y MARTÍNEZ VIRTO, L. (2022). Propuestas para promover la inclusión social: un análisis a partir de experiencias de personas usuarias de servicios sociales de Navarra. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 29(1), 84-105. <https://doi.org/10.14198/ALTERN.19667>
- BAUMAN, Z. (2008). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Gedisa.
- BENITO, E. M., ALSINET, C., y MACIÀ, A. (2016). Propiedades psicométricas de la Escala Gencat de Calidad de Vida en una muestra de personas sin hogar. *Siglo Cero*, 47(1), 23-36. <https://doi.org/10.14201/scero201612336>
- CARBONERO, M. A y ABRIL, D. (Coords.) (2020). *Primers impactes de la covid-19 a la societat de les Illes Balears*. Universitat de les Illes Balears. [https://osib.uib.cat/digitalAssets/619/619413\\_d-99576-uib---llibre-impactes-covid-int-digital.pdf](https://osib.uib.cat/digitalAssets/619/619413_d-99576-uib---llibre-impactes-covid-int-digital.pdf)
- CARO, F. (2017). *Vulnerabilidad y empleo*. Fundación FOESSA.
- CASTEL, R. (2014). Los riesgos de exclusión social en un contexto de incertidumbre. *Revista Internacional de Sociología*, 72(Extra 1), 15-24. <https://doi.org/10.3989/ris.2013.03.18>
- FERNÁNDEZ-RASINES, P., y GÁMEZ-RAMOS, T. (2013). La invisibilidad de las mujeres sin hogar en España. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 22(2), 42-52. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2013.30852>
- Fundación FOESSA (2019). *VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2019*. Cáritas Española. <https://www.foessa.es/viii-informe/>
- GÓMEZ, L. E. (2010). *Evaluación de la Calidad de Vida en Servicios Sociales: Validación y Calibración de la Escala GENCAT* [Tesis doctoral]. Universidad de Salamanca. <http://hdl.handle.net/10366/76489>

- GÓMEZ, L. E., VERDUGO, M. A., ARIAS, B., & ARIAS, V. (2011). A Comparison of Alternative Models of Individual Quality of Life for Social Service Recipients. *Social Indicators Research*, 101, 109-126. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11205-010-9639-y>
- Insercoop (2019). *Entre l'ocupació i el treball. Davant la manca d'ocupació, restituïm el va-lor social del treball*. Entitats catalanes d'acció social (ECAS). [https://acciosocial.org/wp-content/uploads/2019/07/Entre-ocupacio-i-treball\\_informe-ECAS1.pdf](https://acciosocial.org/wp-content/uploads/2019/07/Entre-ocupacio-i-treball_informe-ECAS1.pdf)
- JANSEN, M., y TRONCOSO, D. (2018). *El impacto de los contratos para la formación y el aprendizaje en la inserción laboral de los jóvenes*. FEDEA. <https://nsaw.fedea.net/pub04.html>
- LAPARRA, M. (2007). *La construcción del empleo precario*. Fundación FOESSA y Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/construccion-empleo-precario/>
- LAPARRA, M., OBRADORS, A., PÉREZ, B., PÉREZ, M., RENES, V., SARASA, S., SUBIRATS, J., y TRUJILLO, M. (2007). Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión: implicaciones metodológicas. *Revista Española del Tercer Sector*, (5), 15-58. <http://hdl.handle.net/10261/216847>
- MARTÍN, M. V. y SÁNCHEZ GÓMEZ, M. C. (2016). Análisis cualitativo de tópicos vinculados a la calidad de vida en personas con discapacidad. *Ciència & Saude Coletiva*, 21(8), 2365-2374. <https://doi.org/10.1590/1413-81232015218.04182016>
- ORTEGA, M. T. (2020). Los itinerarios individualizados para el empleo: una metodología clave para el tránsito de la escuela inclusiva a una sociedad inclusiva. En M. Fernández-Havrylak, D. Heras y J. A. Gómez (comp.), *Ampliando horizontes en educación inclusiva*. [Recurso electrónico] XVII Congreso Internacional y XXXVII Jornadas de Universidades y Educación Inclusiva. 21, 22 y 23 de septiembre de 2020 (aplazado en abril por Covid-19) (pp. 845-851). Universidad de Burgos.
- PÉREZ ERANSUS, B. (2010). Activación de las personas con especiales dificultades de acceso al empleo. *Cuadernos Europeos*, (8), 99-116.
- PÉREZ ERANSUS, B., MARTÍNEZ VIRTO, L. (Coords.) (2020). *Políticas de inclusión en España: viejos debates, nuevos derechos. Un estudio de los modelos de inclusión en Andalucía, Castilla y León, La Rioja, Navarra y Murcia*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- RAMÍREZ-CORONEL, A. A., MALO-LARREA, A., MARTÍNEZ-SUÁREZ, P. C., MONTÁNCHÉ-TORRES, M. L., TORRACCHI-CARRASCO, E., y GONZÁLEZ-LEÓN, F. M. (2020). Origen, evolución e investigaciones sobre la calidad de vida: Revisión Sistemática. *Revista AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(8), 954-959. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4543649>
- RUIZ, C.M., y SOLÍS, C. (2020). Los programas de inserción sociolaboral de personas en situación de riesgo o exclusión social. En F. J. Hierro (dir.), *Las*

- políticas de empleo en el ámbito autonómico* (pp. 73-103). Dykinson. <https://doi.org/10.2307/j.ctv17hm8bj>
- SANTAMARÍA, E., y ORTEU, X. (2020). ¿Qué ocurre con la empleabilidad? Reflexiones críticas sobre su orientación y desafíos en tiempos de crisis. *Lan Harremanak: Revista de Relaciones Laborales*, (43), 21-40. <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21657>
- SAAR-HEIMAN, Y. (2019). Poverty-aware social work in the child protection system: A critical reflection on two single-case studies. *Child & Family Social Work*, 24(4), 610-618. <https://doi.org/10.1111/cfs.12642>
- SERRANO, A., & MARTÍN, P. (2017). From 'Employability' to 'Entrepreneuriality' in Spain: youth in the spotlight in times of crisis. *Journal of Youth Studies*, 20(7), 798-821, <https://doi.org/10.1080/13676261.2016.1273513>
- SHALOCK, R. L., y VERDUGO, M. A. (2003). *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Alianza.
- SHALOCK, R. L., & VERDUGO, M. A. (2013). The Impact of the Quality of Life Concept on the Field of Intellectual Disability. En M. L. Wehmeyer (ed.), *The Oxford Handbook of Positive Psychology and Disability* (pp.37-47). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195398786.013.013.0004>
- VERDUGO, M. A., ARIAS, B., GÓMEZ, L. E., y SHALOCK, R. L. (2013). *Model qualitativ de vida. Informe sobre els perfils de servei basats en el model de qualitat de vida per els serveis socials especialitzats de Catalunya*. Departament de Benestar Social i Família (Generalitat de Catalunya). [https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/Model\\_qualitat\\_vida\\_serveis\\_socials\\_especialitzats](https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/Model_qualitat_vida_serveis_socials_especialitzats)
- VERDUGO, M. Á., ARIAS, B., GÓMEZ, L. E., y SHALOCK, R. L. (2009). *Escala GENCAT. Manual de aplicació de la Escala GENCAT de Qualitat de vida*. Departamento de Acción Social y Ciudadanía de la Generalitat de Catalunya. <https://inico.usal.es/escala-de-calidad-de-vida-gencat/>
- VERDUGO, M. A., JORDÁN DE URRÍES, F. DE B., ORGAZ, B., BENITO, M. C., MARTÍN-INGELMO, R., RUIZ, N., y SANTAMARÍA, M. (2010). *Impacto social del Programa ECA Caja Madrid de empleo con apoyo*. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (Universidad de Salamanca). <http://hdl.handle.net/10366/113086>
- VERDUGO, M. Á., SHALOCK, R. L., ARIAS, B., GÓMEZ, L. E., y JORDÁN DE URRÍES, B. (2013). Calidad de vida. En M. A. Verdugo Alonso y R. L. Shalock (coords.), *Discapacidad e inclusión. Manual para la docencia* (pp. 443-461). Amarú. [https://www.researchgate.net/publication/260256714\\_Calidad\\_de\\_vida](https://www.researchgate.net/publication/260256714_Calidad_de_vida)
- ZUGASTI, N. (2016). Transiciones laborales en Navarra. Una valoración de la capacidad de integración del empleo. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (23), 47-70. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2016.23.03>