

# **Aproximación a las buenas prácticas en los Servicios Públicos de Empleo de Andalucía**

**TRABAJO FIN DE MÁSTER EN  
ORIENTACIÓN PROFESIONAL**

**FECHA DE LA DEFENSA: 10 DE JULIO DE 2012**

**UNED- FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**ALUMNA: M<sup>a</sup> CARMEN GARCÍA GARCÍA**

**C/ Lugar Torreoyo, 34-30152 - Aljucer (Murcia)**

**Teléfono: 968347664 - 686807952**

**TUTORA: MARI FE SÁNCHEZ GARCÍA**

## ÍNDICE

|   |        |
|---|--------|
| <b>1. Resumen</b>   | Pág.4  |
| <b>2. Introducción.</b>   | Pág.5  |
| <b>3. Problema de investigación</b>   | Pág.5  |
| <b>4. Finalidad y objetivos del trabajo</b>   | Pág.6  |
| <b>5. Antecedentes</b>  | Pág.6  |
| 5.1 “ La intervención orientadora” enfoques teóricos que valoran las buenas prácticas en orientación. | Pág.7  |
| 5.2 Las buenas prácticas según los expertos y las políticas europeas                                  | Pág.14 |
| 5.3 Contexto y legislación en España y Andalucía sobre los servicios de orientación profesional.      | Pág.27 |
| 5.3.1 Legislación y últimas normativas de orientación profesional en España.                          | Pág.27 |
| 5.3.2 Orientación profesional en la comunidad de Andalucía  | Pág.32 |
| 5.3.3 Valoración de las acciones OPEA   | Pág.38 |
| <b>6. Metodología</b>   | Pág.41 |
| 6.1 Contextualización de los ítems analizados dentro del cuestionario                                 | Pág.42 |
| 6.1.1. El análisis de contenido de las preguntas abiertas del cuestionario.                           | Pág.42 |
| 6.2 Muestreo  | Pág.42 |
| 6.3 Procedimiento de análisis de categorías   | Pág.43 |
| 6.4 Descripción de las categorías:  | Pág.46 |
| 6.4.1 Categorías sobre aspectos deseables extraídos de la pregunta nº 22.                             | Pág.46 |
| 6.4.2 Categorías experiencias positivas extraídas de la pregunta nº 23                                | Pág.49 |
| <b>7. Descripción de los resultados:</b>  | Pág.58 |
| <b>8. Conclusiones e implicaciones en el ámbito de la orientación profesional</b>                     | Pág.82 |
| <b>9. Limitaciones del Estudio</b>  | Pág.87 |
| <b>10. Prospectiva y Beneficios que aporta el trabajo</b>   | Pág.87 |

|  |         |
|--|---------|
| <b>11. Plan de Difusión del trabajo</b>                            | Pág.88  |
| <b>11. Fuentes y referencias bibliográficas</b>                    | Pág.89  |
| <b>12. Anexos</b>  |         |
| ANEXO I. Cuadro codificación de datos                              | Pág.92  |
| ANEXOII. Resumen de los Informes estudiados realizar este estudio. | Pág.108 |

## 1. RESUMEN

Este estudio se ha desarrollado en el marco de un proyecto de investigación realizado en varias comunidades autónomas sobre la orientación del proyecto vital y profesional en la edad adulta: *Análisis de necesidades, valoración de servicios para el empleo e identificación de buenas prácticas* y dirigido por María Teresa Padilla Carmona.

(I+D+I 2011-2013, Ref. EDU2010-21873-C03-01, uno de cuyos objetivos principales se centra en valorar la adecuación de la oferta actual de servicios y recursos de nuestro país a las necesidades de orientación profesional de las personas adultas e identificar buenas prácticas dentro de estos servicios.

En concreto el trabajo que se presenta, está dirigido a identificar las buenas prácticas en los Servicios de Orientación de Andalucía. Se ha efectuado en base al análisis realizado sobre dos preguntas abiertas de un cuestionario ad hoc que ha sido aplicado a los usuarios del servicio, y en el que se recogen las valoraciones de los usuarios a través de dos preguntas abiertas: la pregunta 22 en los aspectos a mejorar o añadir en el servicio y en la pregunta 23, relativa a las experiencias positivas durante el proceso de orientación.

Se ha utilizado una metodología cualitativa, a través del análisis de contenido de las respuestas, identificando las categorías encontradas (categorización) en el análisis de las dos preguntas abiertas, y realizando una reducción de los datos mediante un análisis comparativo de las distintas categorías. Mediante esta metodología se ha intentado describir, identificar e interpretar las respuestas a fin de poder detectar entre esas observaciones de los sujetos, las buenas prácticas en los servicios de Orientación de Andalucía.

Los resultados obtenidos señalan que los usuarios valoran positivamente y negativamente el servicio en aspectos claves para la inserción profesional, tal como son la formación, las estrategias y los recursos de búsqueda de empleo. Por otro lado se da especial importancia a la atención recibida en el servicio por parte del orientador y a la preparación y requisitos del mismo.

Las conclusiones del estudio confirman que existe una gran inquietud porque mejoren los servicios de orientación y exista mejor coordinación entre los mismos y el resto de las entidades que participan en el proceso.

## **2. INTRODUCCIÓN.**

El tema tratado en este estudio, está íntimamente relacionado con los contenidos trabajados en el Máster de Orientación profesional de la UNED y la valoración de las buenas prácticas en los servicios de orientación, lo que ha sido uno de los contenidos más abordados en el mismo; bien analizando competencias que el orientador debe tener y adquirir para realizar adecuadamente su tarea orientadora, o analizando el perfil requerido para su actividad laboral y los fundamentos de la práctica orientadora.

Toda esta información nos lleva al día a día de lo que debería ser la labor del profesional de la orientación y la gran importancia que tiene para su función el saber transmitir y hacer llegar a los usuarios todas las actitudes y aspectos que van a ser para ellos de gran trascendencia en su trayectoria y preparación profesional. Por ello analizar las buenas prácticas de los Servicios de Orientación en Andalucía es un trabajo de sumo interés para la Orientación profesional, ya que detectando las quejas, sugerencias y alabanzas o reconocimientos de los usuarios sobre estos servicios, se puede detectar cómo va la labor de orientación y con ello poner remedio si fuera preciso hacerlo.

## **3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El trabajo se enmarca en un proyecto real de investigación de M<sup>a</sup> Teresa Padilla Carmona en el que se investiga *sobre la orientación profesional como un proyecto vital y profesional en la edad adulta: análisis de necesidades, valoración de servicios para el empleo e identificación de buenas prácticas*. (I+D+I 2011-2013,ref.EDU2010-21873-C03-01).

Para ello se realiza una descripción del cuestionario de necesidades de orientación profesional de personas adultas elaborado por M<sup>a</sup> Teresa Padilla, M. Fe Sánchez y Magdalena Suárez y aplicado, entre otros servicios de orientación, en los servicios de empleo de Andalucía, así como un análisis de las preguntas abiertas de dicho cuestionario.

#### **4. FINALIDAD Y OBJETIVOS DEL TRABAJO**

##### **Objetivos:**

- Analizar la visión de los usuarios acerca de las prácticas de los servicios de orientación en Andalucía.
- Hacer un balance acerca de las buenas prácticas (puntos fuertes) y los aspectos a mejorar (puntos débiles) de los servicios de orientación de Andalucía.

#### **5. ANTECEDENTES**

Esta investigación general tiene como objetivos:

- Explorar en profundidad las necesidades de orientación de la población adulta desde su propia percepción.
- Analizar y valorar los servicios de orientación respecto a su capacidad para atender dichas necesidades, particularmente en lo que se refiere a facilitar la elaboración y gestión de sus proyectos profesional/vitales.

Este estudio se desarrolla en dos fases.

- a) Identificar y analizar las necesidades de orientación profesional de las personas adultas. Para lograr esta meta se ha diseñado y aplicado un inventario de intereses en el que se han recogido las aportaciones realizadas desde la teoría y la investigación previa.
- b) Estudiar los diversos servicios existentes para la orientación de personas adultas, a fin de obtener un mapa de los mismos, y de valorar sus aportaciones en relación con las necesidades detectadas:
  - b1. Actuaciones de los/as orientadores/as,
  - b2. Los modelos
  - b3. Enfoques aplicados
  - b4. Identificar a su vez las buenas prácticas dentro de servicios.

Para ello, se combinan diversos procedimientos metodológicos de carácter cuantitativo y cualitativo en la recogida y el análisis de los datos, diseñando varios instrumentos ad hoc, y empleando diversas técnicas, entre ellas la aplicación de matrices DAFO, el cuestionario y el estudio de casos.

Dada la gran amplitud de este estudio, para este trabajo de fin de máster se ha optado por profundizar en el punto b4: la **identificación de las buenas prácticas**, y por ello la fundamentación teórica se realizará sobre este aspecto para su posterior descripción e interpretación.

### **5.1 “La intervención orientadora”: Enfoques teóricos que valoran las buenas prácticas en orientación.**

La orientación profesional debe adaptarse a la situación actual del mercado laboral y a los cambios socioeconómicos en los que desde hace años estamos envueltos. Estas variables hacen que los usuarios de los servicios de orientación tengan que tener en cuenta cómo les va a influir esta rapidez de cambios en su vida personal y profesional.

Cada vez más se refuerza la idea de que si bien es necesaria la formación durante toda la vida, pasa lo mismo con la orientación profesional. “se asume cada vez más la necesidad de que ésta vaya aparejada con una orientación a lo largo de la vida” (Álvarez, y Sánchez, 2011: 20).

“Los modelos deben servir de guía para orientar la acción en la trayectoria profesional del sujeto y su propósito se debe centrar en proponer líneas de actuación para la propia práctica” (Álvarez, en Sobrado, 2009: 48) .En cuanto a los enfoques más interesantes para llevar a efecto esta labor deben ser los que ayuden mejor a afrontar las nuevas condiciones laborales, la rapidez de los acontecimientos y fomenten el desarrollo personal y profesionalmente del sujeto

Si analizamos los diferentes enfoques podremos sacar conclusiones de los más adecuados para la situación actual y los más ideales para que se cumplan las buenas prácticas.

Álvarez los clasifica en modelos teóricos, modelos de intervención y modelos organizativos.

**a. Modelos teóricos:** Éstos son necesarios para la comprensión de los fenómenos y la forma de intervenir y relacionarse con los sujetos en orientación pero no existe en la actualidad una teoría integral que fundamente la intervención. Por ello en la actualidad se recurre a planteamientos o enfoques teóricos para explicar dicha intervención.

**a.1-El enfoque de rasgos y factores de Williamson** en expansión desde 1939 a 1965

Se basa en se pueden medir y cuantificar el único modelo de rasgos que tiene el individuo y que cada ocupación tiene unos requisitos que debe tener el individuo para poder desarrollarla correctamente. Por tanto casando individuo con ocupación se consiguen cubrir expectativas labores y personales.

Esta teoría ha permitido que se desarrollaran mucho los instrumentos de diagnóstico entre los que están los test de inteligencia, personalidad, aptitudes, intereses. Esto ha ayudado mucho en el autoconocimiento personal del sujeto pero el inconveniente es que en este enfoque la toma de decisiones está en manos del evaluador. Ésta se realiza de una forma rígida y estática y no por el propio sujeto. No tiene en cuenta otros factores como lo niveles socioeconómicos del sujeto que pueden determinar su toma de decisiones y proyecto profesional.

Además, se olvida de averiguar cómo el sujeto llega a obtener los rasgos que demuestra tener y no se adaptan a la situación actual del mercado de trabajo.

En la actualidad, los métodos de diagnóstico de este enfoque se utilizan en bastantes ocasiones en los servicios actuales de orientación. Entre ellos se puede destacar la entrevista inicial de recogida de datos personales de tipo bibliográficos, la realización de



Tests o cuestionarios de intereses, interpretación de los mismos e información ocupacional.

En esta teoría el orientador es el que analiza los resultados, establece las pautas a seguir en el proceso de orientación y la toma de decisiones es puntual. El usuario no participa en la decisión, le viene impuesta como consejo orientador.

Aunque las tendencias actuales en orientación van dirigidas a que el usuario tome sus propias decisiones no se puede dejar de considerar que la inercia en orientación es seguir esta corriente teórica en los servicios de orientación e incluso el usuario tiene esta mentalidad de ser sujeto pasivo.

Álvarez (Álvarez, en Sobrado, 2009: 47-72) resume y desarrolla otros enfoques teóricos más aplicables en la orientación profesional, sintéticamente destaca los siguientes aspectos:

**a.2 El Enfoque Tipológico de Holland** desarrollado desde 1973 a 1985 categoriza a los sujetos en seis tipos de personalidades y las relaciona con 6 tipos de ambientes u ocupaciones. Valora que los comportamientos de las personas están condicionados por la interacción de su personalidad y el ambiente. Para esta teoría lo ideal es ajustar dicha personalidad al ambiente. Pero no se explica cómo la persona desarrolla dicha personalidad.

Introduce la novedad de valorar y preocuparse por el autoconocimiento de sujeto; para ello, desarrolla los inventarios de preferencias vocacionales (VPI) y los inventarios de investigación autodirigidos (SDS). También realiza un sistema de clasificación vocacional sobre 15 ocupaciones.

En esta línea se investiga sobre los intereses, habilidades, aptitudes, personalidad, valores y se relacionan estas variables con los grupos de ocupaciones.

La orientación va dirigida a ajustar a la persona a la ocupación que más se relaciona con su personalidad, pero la toma de decisiones, aunque es un hecho puntual, la realiza el sujeto si está preparado para ello, ya que es él quien hace la interpretación de la

información de los cuestionarios. De no estar preparado el sujeto, es el orientador quien toma la iniciativa en dicha toma de decisiones.

### **a.3 Enfoque Sociofenomenológico de Super de 1957 a 1983**

La teoría dice que en el sujeto es determinante el auto concepto que tiene personalmente de sí mismo para la elección vocacional. Se da importancia al grado de madurez en cada etapa de su vida y considera que la vocación se desarrolla durante toda la vida.

En el proceso de orientación el diagnóstico del sujeto se preocupa por determinar cómo percibe el sujeto su situación personal, su personalidad, intereses, valores etc.

En esta etapa de diagnóstico el orientador no es directivo, posteriormente si lo es, concretamente en la etapa en que pasa a contrastar el potencial que tiene el sujeto con las pautas y patrones vocacionales. Su función es identificar prioridades y aportar información al usuario.

La interpretación del autoconocimiento del sujeto y la toma de decisiones recaen en el sujeto, y éste asume con responsabilidad sus decisiones personales y la considera como un proceso en su evolución personal y profesional.

### **a.4 El Enfoque del aprendizaje social para la toma de decisiones de Krumboltz desarrollado de 1979 a 1996**

Se centra en cómo se toman las decisiones, partiendo de que en el sujeto existe una carga genética que le marcan la inteligencia, las aptitudes y las habilidades. Pero también existen una serie de condiciones y acontecimientos ambientales que van a condicionar e influir en la toma de decisiones.

Todo este proceso no es puntual sino que se desarrolla durante toda la vida, en la que el sujeto va aprendiendo y fruto de ese aprendizaje se llega a la decisión. El fallo es que no tiene en cuenta la parte afectiva-emocional del sujeto.

El orientador acompaña en el proceso, coordina y estructura el proceso de aprendizaje de toma de decisiones pero la responsabilidad y la libertad es el sujeto.

#### **a.5 Teoría Socio-cognitiva de Lent y Brown (1994) y Lent, Brown y Hackett (1996)**

Defienden la idea de que el éxito o eficacia en los resultados determinan el interés del sujeto. Los intereses son los que hacen que el sujeto quiera realizar unas u otras metas, y hay una interacción entre los factores personales y sociales en las conductas, ya que el sujeto procesa la información que le viene del ambiente y su conducta puede modificar el entorno.

Su interés reside en la dimensión cognitiva del proceso, es decir en cómo se interrelacionan los componentes interdependientes inputs personales o determinantes. Los determinantes contextuales son las influencias del ambiente tanto físico, social, cultural y también las experiencias de aprendizaje.

El orientador mediante la entrevista no directiva y semiestructurada ayuda y conduce el proceso pero la libertad de la toma de decisiones de forma cíclica y continuada es del individuo. No es algo estático ni puntual.

Álvarez propone una vez conocida “la teoría de intervención afrontar nuestra propia teoría de intervención para situaciones y acciones concretas a la espera de una teoría comprensiva e integral de la Orientación Profesional”. (Álvarez, en Sobrado, 2009: 59)

#### **b. Los modelos de intervención**

Permiten explicar cómo se debe afrontar la intervención orientadora. Pueden ser:

- Individuales (centrados en las entrevistas) y grupales (modelos de programas)
- Directos (cuando el orientador interviene directamente con el sujeto) o indirectos; cuando existe un mediador que recoge las sugerencias del orientado para realizarlas.
- Intervención interna, realizada por personal de la institución (modelo programas y externa realizada por especialistas (modelo clínico).

-Intervención reactiva, centrada en necesidades explícitas y es correctiva (modelo clínico. Intervención proactiva para prevenir el problema (modelo programa y consulta)

### **b.1 Modelo Clínico: o Counseling.** Se desarrolló durante los años 40.

En este modelo se establece una relación entre personas de diferente estatus “en la que el experto presta ayuda para la resolución de un problema, proporciona asesoramiento para potenciar el desarrollo personal, educativo y profesional o bien para facilitar determinados cambios en la conducta del sujeto”. (Álvarez González, 1998a, Pág.101 en Sobrado 2009:61). La orientación es de forma individualizada o se realiza en pequeño grupo con problemática similar.

El fin que se pretende es lograr que el sujeto adquiriera capacidad por sí mismo de tomar decisiones. Para ello primero debe conocer el problema, sentir la necesidad de afrontarlo y describir situaciones que llevarían a afrontar el proceso.

### **b.2 Modelo Programa,** aplicado desde los años 70

Este modelo permite concretar y comprender la intervención orientadora, pero para ello considera que ésta debe estar fundamentada en unos principios teóricos, basarse en unos objetivos surgidos de un adecuado análisis de necesidades y se concrete en unas normas de actuación y organización.

“Es una acción continuada, previamente planificada, producto de una identificación de necesidades, dirigida hacia unas metas y fundamentada en planteamientos teóricos que dan sentido y rigor a la acción” (Álvarez, en Sobrado 2009:63).

### **b.3 Modelo Consulta**

“Se le define como la relación entre dos o más personas del mismo o parecido estatus, que plantean una serie de actividades con el fin de ayudar/asesorar/formar a una tercera.

Esta tercera personas puede ser persona, un programa, una institución, un servicio, una empresa etc.”. (Álvarez González, 1998<sup>a</sup>:110 en Sobrado 2009:66).

Se utiliza como modelo alternativo para resolver problemas personales o de institución y para prevenir y mejorar mediante una acción indirecta a todos los implicados, que pueden ser profesionales. Es una intervención indirecta en la que el consultor (orientador) es un experto y el consultante o mediador es un profesional que interviene con otras personas siguiendo las orientaciones del experto. Por último el cliente es el destinatario último de la intervención.

### **c. Modelos Organizativos**

Son los utilizados por las instituciones y organizaciones para conseguir una adecuada intervención.

- Modelos organizativos institucionales si se realizan en todo el territorio
- Modelos organizativos particulares o privados de instituciones educativas o empresariales.
- Modelos organizativos institucionales llevados a efecto en Europa.

En España existe un modelo integrado de servicio de orientadores en el que los orientadores profesionales están dentro de las administraciones locales, consejos comarcales, las organizaciones sociales, las Administraciones autonómicas, las organizaciones empresariales y Pymes, y otros servicios como ONGs, entidades sin ánimo de lucro. “Todo esto va a requerir a nivel institucional la necesidad de establecer una eficaz coordinación entre todos los servicios, organismos e instituciones que actúan en un contexto determinado... mediante convenios marco” (Álvarez, en Sobrado 2009:72).

## **5.2 Las buenas prácticas según los expertos y las políticas europeas**

Para descubrir y valorar cuáles deberían ser las “**buenas prácticas en orientación profesional**” es útil partir de la propia definición de orientación, entresacando de la propia definición o valoraciones sobre ella, lo que sería el ideal de buenas prácticas y de ahí, derivar hacia cuál debería ser el modelo idóneo de implantación de las buenas

prácticas en los servicios de orientación. Éstas en sí mismas constituyen lo que por un lado deberían ser los objetivos mismos de la orientación y por otro la forma en que se desarrollan dichos servicios.

Todos los autores que hablan de orientación aluden directa o indirectamente a las buenas prácticas, algunos de ellos se mencionan en esta fundamentación teórica, así como las organizaciones implicadas en el tema de la orientación tales como la OCDE, CEDEFOD, AIOEP.

Hemos valorado de interés incluir estos organismos ya que por ejemplo:

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) presenta los resultados de un estudio de las políticas de orientación profesional en los en 14 países de la OCDE y estudia la forma en que estos servicios de orientación profesional pueden contribuir a la consecución de los objetivos nacionales en materia del aprendizaje a lo largo de toda la vida y a la puesta en marcha de políticas activas de empleo, lo que demuestra su gran importancia en temas de orientación profesional.

El Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP) es el organismo de referencia de la UE para asuntos de formación profesional. En concreto la Comisión Europea creó en diciembre de 2002 un Grupo de Expertos sobre Orientación a lo largo de la vida, cuya misión fue la de elaborar definiciones comunes de los conceptos y principios básicos para la orientación y al mismo tiempo hacer una reflexión sobre la calidad de la orientación ofrecida. El objetivo de esta comisión fue el de desarrollar directrices y criterios de calidad comunes para acreditar servicios y productos de orientación para los estados miembros.

La Asociación Internacional de Orientación Educativa y Profesional (AIOEP). Está representada por orientadores a nivel internacional y presentan un catálogo de normas éticas de gran interés para el proceso de la orientación profesional y de los servicios que la llevan a cabo. Hemos añadido también otras valoraciones de manuales de buenas prácticas en orientación como el de la Cruz Roja para completar esta fundamentación teórica.

Por todo lo mencionado al respecto del peso social de dichas entidades, consideramos de gran importancia aportar el criterio de éstas y de expertos en la materia para este apartado del trabajo.

Por orientación se entiende que es:

“Es el proceso sistemático de ayuda dirigida a todas las personas en periodo formativo, de desempeño profesional y de tiempo libre, con la finalidad de desarrollar en aquellas conductas vocacionales que le preparen para la vida adulta (...)” (Álvarez, 1995 en s-Álvarez y Sánchez (2011:26).

#### **-Ayudar a desarrollar conductas vocacionales para la vida profesional**

“Es un proceso continuo que permite a los ciudadanos, a cualquier edad y a lo largo de su vida, determinar sus capacidades, sus competencias y sus intereses, tomar decisiones en materia de educación formación y empleo y gestiona el recorrido de su vida personal en lo que respecta a la educación y a la formación, en el trabajo y en otros marcos en los que es posible adquirir o utilizar estas capacidades y competencias. La orientación incluye actividades individuales colectivas de información, de consultas, de evaluación de competencias, de apoyo y de enseñanza de las competencias necesarias para la toma de decisiones y para la gestión de la carrera”. (Consejo de Europa, 2008).

#### **-Evaluación de competencias para realizar ese proyecto**

“La orientación profesional en los servicios de orientación se debe centrar sobre todo en tres grandes núcleos de intervención: el autoconocimiento, el conocimiento del mundo laboral y la habilidad para tomar decisiones.... Cada vez más, en nuestro país, se atiende a la necesidad de planificar y desarrollar proyectos profesionales y vitales dentro de estos programas”.  
(Sánchez, 2011:11).

“Dentro del autoconocimiento destacar la importancia de que los servicios presten apoyo al usuario para descubrir las llamadas “competencias para la empleabilidad” que se definen como el conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos directamente relacionados con la búsqueda, el mantenimiento y progreso en el empleo y/o en el autoempleo” (Pereira,1995 en Sánchez García 2011 : 24).

Debería fomentar en el usuario el autoconocimiento a fin de desarrollar proyectos profesionales y vitales. En esta línea Sofía Isus considera que “el orientador debe ofrecer su mediación” y esta mediación debe prestarse no únicamente en el ámbito del trabajo sino a lo largo de toda la vida y este proceso de mediación debe iniciarse con la autoevaluación de las cualidades y potencial de cada persona. (Isus, en Echeverría 2010:143).

Valoramos por ello que ésta es otra de las buenas prácticas. Es decir, no olvidar que el servicio tiene que mediar con el individuo pero siempre apoyarle en su autoconocimiento personal. Y ese acompañamiento como buena práctica del servicio de orientación incluye el valorar al sujeto de forma individual con todas sus características, evitando intentar encajar el sujeto a la situación. Por ello, “la Orientación Profesional no busca la adaptación del individuo a sus posibilidades situacionales, sino comprender cómo es preciso intervenir considerando y comprendiendo ambas realidades -el individuo y su contexto- para lograr el desarrollo óptimo del individuo capaz de aprovechar oportunidades de aprendizaje y superar las limitaciones contextuales”. (Mudarra, 2007:209).

### **Mediación y adaptación a las necesidades en materia de orientación del individuo.**

Los expertos consideran por lo tanto un factor fundamental en la orientación el apoyo en la toma de decisiones “que es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre distintas alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida” (Martínez Clares, en Echeverría, B. 2010:245).

Una buena práctica del servicio es fomentar en el sujeto esta toma de decisiones para la construcción de su propio proyecto profesional.



“Puede tratarse de adquirir competencias para la búsqueda de empleo, competencias de base o competencias profesionales específicas. La formación suele ir precedida de asesoramiento profesional, en parte para aconsejar a los individuos, pero también para decidir la amplitud de la formación que el Estado está dispuesto a impartir.....No sólo se trata de ayudar a una persona a tomar decisiones, sino también de tomar decisiones institucionales relativas a esa persona” (OCDE : 59).

El orientado debe salir del servicio con la idea de que él es el responsable de su vida y de sus decisiones, por ello nunca se le debería imponer ningún tipo de decisión. Pero dentro de la toma de decisiones de su proyecto profesional, es igualmente importante que se le ayude a identificar las carencias y sus fortalezas, ayudarle a identificar lo que tiene y lo que le falta.

“De ahí también la relevancia del papel del orientador en esta fase para ayudar a la persona en este proceso de comparación“. (Sánchez, 2011c:15) y en la toma de decisiones sobre el ajuste de sus metas. “A la vista de las necesidades identificadas con relación a las metas inicialmente planteadas, una primera decisión fundamental estará referida, bien a confirmarlas o bien a replantearlas, o introducir algún tipo de cambio: seguir o no con el proyecto”. (Sánchez, 2011c: 17).

La toma de decisiones está íntimamente relacionada con el autoconocimiento del individuo mediante el propio autodiagnóstico de su situación. “El diagnóstico persigue generar un proceso de exploración conducente a la elaboración de un proyecto e vida.... Podemos decir que la finalidad del diagnóstico es servir de ayuda a la toma de decisiones” (Padilla, en Sobrado, B. 2009: 102).

Si bien es un elemento muy importante a incluir como buena práctica del servicio, es ayudar a la toma de decisiones entendido como un proceso por el que un sujeto debe hacer una elección ante las distintas posibilidades u oportunidades que se le presentan en la vida laboral o personal; no lo es menos el que el usuario del servicio tome conciencia de lo que le genera interiormente esa actuación. “Que uno sepa tomar decisiones, pero también es importante querer tomar esa decisión y tomar conciencia

de las emociones particulares de dicho proceso” (Álvarez, 2007:27 en Echeverría, 2010:244).

Y no olvidar como parte de las buenas prácticas en esa toma de decisiones una actitud flexible respecto a la metodología empleada: “La flexibilidad es clave en el proceso, pues el diagnóstico (y sus técnicas e instrumentos) se ha de adaptar a las situaciones concretas en que se realiza, así como a las características de los sujetos con que se trabaja”. (Padilla, en Sobrado, 2009: 102).

**La planificación de la carrera.** De gran importancia es valorar la oportunidad que se le da al usuario en los servicios de orientación de autoconocerse, conocer el entorno y ubicarse en el mismo. “Es preciso que los pasos que se van dando dentro de la carrera profesional sean reflexionados y realizados en el contexto de un proyecto profesional y vital. Intencionadamente construido por cada persona”.(Sánchez, 2004 en Sánchez, 2011 d:17) y que los **servicios de orientación profesional** “respondan a las necesidades de gestión de la trayectoria profesional a largo plazo o para dar una orientación profesional a los trabajadores en activo”.

**-Una información sistemática procedente de los servicios de orientación profesional puede ayudar a adaptar la oferta a la demanda de formación de adultos.**

Los servicios deben velar por que se ayude al sujeto a desarrollar **competencias** tanto **emocionales** que incluye la conciencia de sí mismo, la interculturalidad la autorregulación, la motivación, la empatía, además de ”inteligencia emocional, autoevaluación, autoeficacia..), pero también, el dominio de ciertas técnicas y estrategias muy específicas”( Sánchez García, 2011 d :23). Se refiere la autora en este punto, a las estrategias de búsqueda de empleo como: currículum, cartas de presentación, entrevista de trabajo, conocimiento de bolsas de trabajo, análisis de ofertas de empleo etc.

## **-Un sistema de garantía de calidad**

Es de gran importancia que se facilite al usuario **un sistema de garantía de calidad** de los servicios: mediante una carta de usuario para poner reclamaciones, y en ellas incluir información para el usuario respecto a sus derechos; “que se consulte periódicamente a los usuarios sobre su satisfacción del servicio y su experiencia con él e implicarle en el diseño, la gestión y la evaluación de los servicios y productos de orientación”. (CEDEFOP, 2006: 19).

Al respecto en un estudio en dónde Sánchez García valora los programas de orientación para la transición y el desarrollo profesional, y siguiendo a Álvarez Rojo y a otros autores, comenta que uno de los requisitos para que exista una orientación de calidad es, “el que ésta disponga de dispositivos de evaluación, revisión y mejora para evaluar adecuadamente y sistemáticamente su efectividad” (Sánchez García, 2011:12)

La Individualización del proceso que debe realizarse siguiendo los principios básicos de la orientación supone lo siguiente:

Prevención:” anticipándose a la problemática de riesgo del sujeto tratado, por ejemplo: el desconocimiento de las propias características personales, el desconocimiento de las opciones o alternativas, la falta de conocimiento del mundo profesional, los prejuicios sexistas respecto a las oportunidades de carrera o los estereotipos raciales con relación al trabajo”. (Sánchez García, 2011 d: 4).

Desarrollo: la orientación ha de ser un agente activador y facilitador del desarrollo pleno e integral, “por lo que potenciando los recursos personales que todo sujeto tiene dentro del interior del sujeto es más fácil enfrentarse a la toma de decisiones sobre su trayectoria profesional”. (Sánchez García, 2011 d: 5).

Intervención social: Tener en cuenta en toda acción orientadora con el sujeto su contexto social y cómo influye en su proyecto profesional y vital; lo que convierte al orientador y el servicio de orientación en un agente de cambio social. “No se trata de sólo ayudar a que el sujeto se adapte al medio, sino de hacerle consciente de los obstáculos que impiden la plena realización personal: adoptando una postura dialéctica,

se le debe ayudar no sólo a conocer las variables contextuales, sino también a su transformación, y en esa labor, deben comprometerse orientador y orientado” (Álvarez Rojo, 1994 en Sánchez García, 2011 d: 6).

Pero ¿qué otros aspectos consideran los expertos que son las buenas practicas en la Orientación profesional?

### **-La forma de atención al usuario y su desarrollo personal**

La orientación debe estar centrada en el sujeto, realizando programas de orientación a lo largo de la vida coordinados. “Y coordinación de los servicios de orientación con otros a nivel nacional, regional y local”. (CEDEFOD, 2006:27).

Fomentar el desarrollo de la autoimagen y su autoestima. “Si la autoimagen es la representación cognitiva que se hace la persona sobre sí misma - tal como se percibe el sujeto a sí mismo -la autoestima es la aplicación de un juicio de valor al autoconcepto” (Isus, en Echeverría B, 2010: 197), logrando que los servicios de orientación acepten al sujeto de forma imparcial y motivadora para fomentar el desarrollo positivo de esta autoimagen. La baja autoestima sintetizando lo señalado por Bisquerra, puede provocar en el usuario reacciones como: establecer conclusiones sin datos o con datos contradictorios, centrarse en aspectos negativos, establecer conclusiones sin datos a partir de un incidente, sobreestimar acontecimientos negativos y tomar responsabilidades por ellos (Bisquerra, 1991:230 en Echeverría, 2009:199), y todo ello puede influir muy negativamente en el proceso de orientación y en su proyecto profesional.

¿Cómo se debe tratar al sujeto?. Sería papel del orientador ponerse en el lugar del usuario y dar una visión más realista de las circunstancias del orientado. ¿Cómo? Facilitando la información objetivamente y asesorando de forma reflexiva valorando la situación del sujeto.

“Fomentar los valores e intereses siempre de interés para el usuario. La clarificación de valores es otro aspecto esencial para el proceso orientador” (Isus, en Echevarria, .2010: 206).

El CEDEFOP define lo que deben ser los principios básicos de los servicios de orientación de calidad: (CEDEFOP, 2006: PP.13-14).

**-Que capacite a los ciudadanos**

Que el usuario pueda **participar activamente** en el proceso de orientación y pueda **planificar y gestionar sus itinerarios** de aprendizaje profesional, evitando lo que ha sucedido hasta ahora, que “los denominados itinerarios de inserción no han mantenido una visión procesal a lo largo de la vida y de construcción del proyecto profesional y vital, elemento fundamental para dar sentido y coherencia a la tarea de búsqueda de empleo y de formación permanente” (Sánchez García, 2010: 231-239).

**-Que sea una Orientación de calidad.**

¿Implica esa orientación de calidad que ésta tiene que estar basada en la planificación del proyecto profesional del usuario?. Si consideramos que el proyecto profesional “es una construcción personal e intencional basada en una planificación de futuro, sistemática, abierta, flexible y progresiva, dirigida al desarrollo de la carrera profesional y vital a lo largo de la vida” (Sánchez, 2004 en Sánchez García, 2011b: 9) para que exista dicha calidad debe planificarse desde este objetivo.

**-La Independencia en la acción orientadora** que implica respeto a la libertad de elección profesional del individuo y de su desarrollo personal.

**-La imparcialidad y privacidad del proceso de orientación** respecto a la orientación que se da al usuario, facilitarle lo que necesite en ese momento de su proyecto profesional, ajustarse a los intereses del sujeto. “Abstenerse de influir o coaccionar las elecciones del cliente, así como los valores, estilos de vida, planes o creencias que representan los del orientador u otra persona pero no los del cliente”. (AIOEP, 1995).

**-La confidencialidad y privacidad del proceso de orientación.** Esta buena práctica en realidad es una responsabilidad del orientador según las normas éticas de la Asociación

Internacional de Orientación Educativa y Profesional “se ha de respetar la dignidad de cada persona que se le presta a un servicio educativo y profesional”. (AIOEP, 1995).

Además las relaciones contractuales con el cliente deben ser transparentes y confidenciales incluso en relación a otros colegas. Esto implica también controlar la documentación del usuario, evitar dañarle, defender los intereses del usuario y saber derivar a otros servicios cuando el orientador no esté cualificado para seguir con el proceso.

Se plantea la necesidad de un nuevo enfoque ético primando al individuo en la acción orientadora, en el que la persona se sitúe en la matriz generadora de la acción profesional. “Los dilemas éticos para el orientador suponen un cambio cualitativo, pues en la tensión sistema-persona, prima la segunda, la persona, aun cuando el yo sea contextualizado y situado”. (Arraíz, y Sabitón, en Sobrado 2010: 44). La relación del orientador con el usuario tiene que ser correcta, una comunicación entre ambos en la que la implicación cualitativa será diferente y con un enfoque más educador que en el pasado.

La Asociación Internacional De Orientación Educativa y Profesional observa que la ética en la orientación está incluida en el proceso de orientación y en las mismas funciones del orientador. Es decir en: “las relaciones/contractuales con el cliente, transparentes y confidenciales; incluso preservando al cliente si fuera necesario; con los colegas y otros profesionales, la cooperación en pro de la optimización pero manteniendo la privacidad; en sus relaciones con otros servicios, colaborar y finalmente un desarrollo profesional en el que se garantice la formación y actualización necesarias para mantener una actitud profesional indagadora.” (Arraíz, en Sobrado, 2009:40).

**La igualdad de oportunidades entre todos los individuos.** Que tenga un enfoque global en todos los ámbitos del sujeto: social, cultural y económico.

Según la AIOEP (1995) el orientador debe evitar toda forma de discriminación y de estereotipo racial, sexual y de edad. Además “Una orientación inclusiva debe partir en

sus actuaciones del respeto y de la atención a la diversidad y, con carácter transversal, de la perspectiva de género y del enfoque intercultural”. (Sánchez, en Sobrado 2009: 180).

**Los servicios deben ser de fácil acceso** para el ciudadano sin discriminación, disponible y con derecho de acceder a los mismos y con posibilidades de comunicación a través del teléfono y la red con los servicios de orientación.

**Que el usuario reciba un trato digno y amable** estableciendo empatía en la relación para que el usuario se sienta acogido y pueda comunicar sus necesidades y proyectos con libertad.

**Que la acción orientadora tenga una actividad continuada no puntual**

Si se entiende la orientación como un proceso de mediación continuo, sistemático e intencional tendente a desarrollar la capacidad de autodeterminación de las personas este proceso no puede ser puntual. El servicio de orientación debe de estar disponible en cualquier momento en que el usuario lo necesite estando ocupado o desempleado el sujeto. Se habla de la orientación para la transición, pero ésta puede ser necesaria en cualquier momento de la vida. Por ello está “se ha de centrar tanto en lograr la inserción laboral de las personas como en desarrollar las capacidades para afrontar los cambios psicológicos y sociológicos (roles, autoconcepto, rutinas, relaciones sociales) que implica dicho proceso.”(Martínez Clares, en Echeverría 2010:255).

En cualquier momento de la vida de las personas se producen cambios y la orientación de tipo general no sirve en determinados momentos: “la transición se inserta en el proceso de desarrollo de las personas en su devenir y se entiende como un proceso de movilidad entre los roles que debe desempeñar en los distintos ámbitos o escenarios en los que se desenvuelve y que exige unos cambios de tipo personal y social” (Martínez Clares en Echeverría 2010: 170). Por todo ello se necesita una continuidad en la orientación a fin de afrontar las diferentes etapas laborales por las que pasamos en nuestra trayectoria profesional.

**Que la metodología empleada** para su impartición sea idónea en cuanto a métodos y recursos y éstos sean los adecuados, fomentando también las acciones grupales que relacionan al sujeto con otros sujetos.

**Que permitan emitir opiniones al usuario a fin de mejorar los servicios.** “Incluidos los colectivos con más dificultad como los discapacitados psíquicos, para con ello ayudar a la formación y a la reflexión acerca de la calidad de los centros y servicios” (FEAPS 2000:19).

**Que los orientadores estén cualificados para su labor.** En este respecto en un estudio realizado en 14 países de la OCDE sobre acortar las distancias entre los servicios de orientación profesional y las políticas públicas se menciona que en España en la actualidad.

“En la mayoría de los casos, los servicios públicos de empleo se han descentralizado, pasando a depender de las Comunidades Autónomas. Al personal de orientación profesional se le exige titulación universitaria o equivalente, en el campo de la psicología o afines, aunque también pueden ser titulados en derecho o sociología. No es necesario que hayan cursado estudios específicos de orientación profesional. Existen cursos de formación continua en el marco laboral para los funcionarios y empleados de las Administraciones Públicas en diversos campos, entre ellos el de la orientación profesional”

(OCDE 2004: 178).

¿Qué implica estar actualizado? Según la AIOEP (1995) los orientadores son responsables de controlar y mantener sus competencias profesionales y recibir formación continua para ser capaces de proporcionar sus servicios a clientes de diversidad cultural y de utilizar efectivamente las nuevas teorías, técnicas de intervención, aplicaciones informáticas y procedimientos de diagnóstico.



La Cruz Roja en su Manual de buenas prácticas (Cruz Roja 2002:92), estudio realizado en los servicios de orientación, destaca que entre los aspectos que más valoran los usuarios son: el trato recibido por los técnicos, la profesionalización de las personas que prestan los servicios, el lenguaje utilizado en la orientación: “Se valora muy positivamente no solo el que sea clara, en un lenguaje sencillo y práctico, sino también el hecho de que cuando piden alguna orientación se cuente con ellos, no se les diga solamente lo que tienen que hacer o dónde tienen que ir”. (Cruz Roja, 2002:92), la preocupación por seguir su proceso y que intermedien por ellos ante las empresas, que se les facilite el acceso a entrevistas y contactos.

El estudio considera como básico que exista en los servicios de empleo una orientación de calidad y de “buenas prácticas”, en el sentido de “*formas más óptimas de realizar un proceso*” (Cruz Roja 2002:12), y los elementos claves para ello es que exista:

**a. Prevalencia y participación de la persona.**

Se propone que partiendo de la propia realidad del individuo y diseñando en base a esto las acciones, potenciar el establecimiento del objetivo profesional analizando las capacidades e intereses específicos de cada persona (Cruz Roja 2002:72). Es decir, detectando las fortalezas y transformando sus debilidades en nuevas fortalezas, todo ello permitiendo la participación activa de las personas a la hora de diseñar, desarrollar y evaluar las diferentes actuaciones mediante cuestionarios, técnicas grupales y acciones formativas.

**b. Igualdad de oportunidades.**

Se considerarán buenas prácticas “aquellas actuaciones que favorecen de manera transversal la eliminación de la discriminación, los prejuicios, los comportamientos y las prácticas en el ámbito laboral que impidan la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres”. (Cruz Roja, 2002:74). Para ello hay primero que reconocer las diferencias existentes entre las personas: situaciones, condiciones de vida, intereses sociales, aspiraciones y expectativas entre otras variables a tener en cuenta, sin olvidar desterrar los prejuicios sobre determinados colectivos.

Otro aspecto muy importante es lograr la conciliación de la vida familiar y profesional. Esto se consigue adecuando las ofertas a las condiciones del sujeto y favoreciendo la integración efectiva de la mujer en el mundo laboral.

**c. Cooperación social y complementariedad.**

Consistiría entre otras actuaciones “en consolidar el trabajo en red en una determinada área territorial, aprovechando la especialización de cada una de las entidades. Debería ser un objetivo prioritario de las actuaciones a favor de la inserción” (Cruz Roja 2002:80) toda la utilización de las redes sociales, del llamado empleo 2.0 y sus beneficios para el usuario, siendo el orientador en caso de necesidad un intermediario en estas redes facilitando orientación sobre estos recursos y forma de acceso. Estos recursos permiten intercambiar experiencias de trabajo con otros entornos territoriales de gran utilidad para buscar soluciones a situaciones parecidas en relación con el empleo y la inserción profesional.

**d. Proximidad y flexibilidad.**

Dentro de esta buena práctica se valora la importancia de crear itinerarios personalizados de inserción y que estén adaptados a las necesidades reales e intereses del usuario. “Potenciar la búsqueda de ofertas de empleo “a la carta” según las necesidades y capacidades de las personas”. (Cruz Roja, 2002:83) y que la orientación se centre en sectores y ocupaciones con mas salidas a la situación de desempleo del usuario.

**e. Calidad e Innovación.**

El orientador debe estar actualizado para conocer las nuevas oportunidades laborales, por ello es una buena práctica orientar hacia acciones formativas de nuevas profesiones.

Contar con mecanismos adecuados de recogida de información sobre el usuario y poder mediante los mismos “establecer un procedimiento para la determinación del objetivo profesional... además estos mecanismos permitirán detallar una serie de indicadores de evaluación asociados a unos resultados esperados de manera que se puedan establecer las medidas correctoras oportunas”. (Cruz Roja, 2002:87).

Otra buena práctica sería la de contar en los servicios **con equipos multidisciplinares** en donde se agruparan la orientación, la formación, la intermediación, el autoempleo etc.

De lo expuesto en esta fundamentación se pueden sacar como conclusiones que las buenas prácticas en los servicios de orientación están totalmente relacionadas con el contenido mismo de la orientación profesional y su objetivo último, ayudar al usuario a crear su propio proyecto de vida vital y laboral sobre la base de la toma de decisiones en su trayectoria profesional.

### **5.3 Contexto y legislación de España y Andalucía sobre los servicios de orientación profesional:**

Ya que la evaluación de las buenas prácticas se refiere a las entidades que realizan orientación, valoro de interés resumir quiénes son dichas entidades.

#### **5.3.1 Legislación y últimas normativas de orientación profesional en España**

A partir de la década de los 90 y dentro del ámbito sociolaboral y de formación para el empleo, las entidades que se han encargado de realizar o de gestionar la orientación a los desempleados, han sido principalmente los servicios Públicos de Empleo. Su funcionamiento desde hace una década se gestiona por cada Comunidad Autónoma y en los que han intervenidos organismos como el Ministerio de Trabajo, así como un gran número de entidades sociales entre las que se encuentran organizaciones sindicales, ONGs, asociaciones, corporaciones locales y entidades sin ánimo de lucro, además de otras instituciones tales como cámaras de comercio, confederaciones de empresarios, asociaciones de profesionales y entidades privadas.

Mencionar que en la Universidad, la Ley Orgánica de Universidades (LOU) del 2002 menciona el derecho que tienen los alumnos a orientación no determina cómo tiene que ser la estructura que la organice. En la actualidad existen los COIE que en su día estaban integrados en el INEM pero que en la actualidad dependen de cada universidad y tienen poca comunicación entre ellos.

A través de los Servicios de Orientación de cada universidad también realiza acciones de Orientación profesional para la inserción profesional de los diplomados, licenciados y graduados "pero las estructuras de apoyo están dispersas y desconectadas entre si, lejos de planteamiento sistémicos e integrales...todo ello apunta a la necesidad de alcanzar unos planteamientos más holístico y sistémicos en materia de orientación dentro de las universidades"(Sánchez García, 2011:31).

Por lo general, tampoco se centran en la gestión de carrera y el proyecto profesional. Es una orientación puntual y sin seguimiento del proceso del usuario en su búsqueda de empleo.

Desde 1998 sobre la base de las recomendaciones y directrices de la Unión Europea se han realizado diferentes acciones para el empleo en España (PNAE) y siempre a favor de las políticas activas de empleo. Éstas acciones iban dirigidas, sobre todo a partir de 1999, a colectivos desfavorecidos (inmigrantes, discapacitados, de riesgo y exclusión social).

Dentro de los planes de acción, se modernizaron los Servicios Públicos de empleo SISPE cuya finalidad era mantener la unidad del mercado laboral en un marco de gestión de políticas activas de empleo de las Comunidades Autónoma, además de fomentar las iniciativas empresariales e incrementar la inversión en formación para cualificar a los desfavorecidos.

Desde el 2007 el Sistema Nacional de Empleo (SNE) quedó establecido a través de la Ley de Empleo (2003) y el Real Decreto-ley 372001(en su Título I), como conjunto de estructuras, medidas y acciones necesarias para promover y desarrollar la política de empleo (Sánchez García, MF. 2011:32).

El sistema de empleo a través de la Ley del Empleo del 2003 y el real decreto 3/2001 instauró una serie de estructuras que garantizaran y promovieran el empleo. En concreto lo que serían posteriormente el Servicio Público de empleo estatal (SPEE) y los servicios de empleo de cada comunidad autónoma (SPE).

Del 2005 al 2008 siguiendo las directrices del Consejo Europeo se estableció un plan de reformas basándose en las políticas activas de empleo que se estructuraron en tres ejes:

- Medidas de formación ocupacional y continua
- Ayudas al empleo: contratación en el sector privado, autoempleo, empleo público
- Servicios de empleo: actividades de colocación, información, orientación y asesoramiento a la búsqueda de empleo. Sobre la base de este último eje se publicó la orden de 20 de enero de 1998 que "estableció las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación profesional el empleo y asistencia para el empleo" (BOE, 1998: 1) a entidades sin ánimo de lucro, que colaboraban con el INEM y dirigidas a demandantes de empleo con la finalidad de incrementar su capacidad de ocupación.

Estos servicios de empleo en la actualidad lo integran por un lado el SPEE o Servicio Público de Empleo Estatal y por otro los (SPE) Servicios Públicos de Empleo de cada comunidad autónoma, que a pesar de ser financiados por el Fondo Social Europeo por las características particulares de cada una de ellas, tienen diferentes denominaciones:

-Andalucía: Servicio de Empleo Andaluz

**<http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/>**

-Aragón: INAEM Instituto Aragonés de empleo

**<http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Organismos/ch.InstitutoAragonesEmpleo.detalleDepartamento>**

-Asturias: Servicio Público de Empleo

**<http://www.asturias.es/portal/site/trabajastur>**

-Balears: SOIBServei d'Ocupació de les Illes Balears

**<http://www.caib.es/root/index.do?lang=ca>**

-Canarias: Servicio Canario de Empleo

**[http://www2.gobiernodecanarias.org/empleo/portal/web/sce/oficina\\_virtual](http://www2.gobiernodecanarias.org/empleo/portal/web/sce/oficina_virtual)**

-Cantabria: Servicio Cantabro de Empleo

**<http://www.empleacantabria.com/es/>**

-Cataluña: Servei d'ocupació de Catalunya SOC

[http://www.oficinadetreball.cat/socweb/opencms/socweb\\_es/ciudadans/index.html](http://www.oficinadetreball.cat/socweb/opencms/socweb_es/ciudadans/index.html)

-Castilla la Mancha :Consejería de Empleo y Economía <http://www.sepecam.jccm.es/>

-Castilla y León: Servicio Público de Empleo <http://www.empleocastillayleon.com>

-Extremadura: Sexpe Servicio Empleo de Extremadura

<http://www.extremaduratrabaja.es/>

-Galicia :Servizo Público de Emprego <http://emprego.xunta.es/cmspro/contido>

-Madrid : Servicio regional de Empleo

[http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=Empleo/Page/EMPL\\_Home](http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=Empleo/Page/EMPL_Home)

-Murcia: Servicio Regional de Empleo y Formación

<http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=8&IDTIPO=180>

-Navarra : Servicio Navarro de Empleo

[http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/Informacion/Servicio+Navarro+de+Empleo/Default.htm](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/Informacion/Servicio+Navarro+de+Empleo/Default.htm)

-País Vasco : Servicio Vasco de Empleo <http://www.lanbide.net/>

-Rioja : Servicio Riojano de Empleo

<http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=423530>

-Valencia: Servicio Valenciano de Empleo y Formación SERVEF

<http://www.ocupacio.gva.es:7017/portal/web/home>

Desde 1998 el INEM estableció un conjunto de acciones llamadas en la actualidad OPEA (Orientación profesional para el empleo y el autoempleo) y que anteriormente se llamaron IOBE (Información, Orientación, Motivación y Búsqueda de Empleo). Son acciones muy estructuradas. Se pretendía con la aprobación de estas acciones mejorar la posición de los demandantes de empleo en el mercado de trabajo y al mismo tiempo mejorar los servicios de empleo. Para esta labor se pensó en diseñar itinerarios profesionales ajustados a las particularidades específicas de los distintos tipos de demandantes.

Las acciones buscaban también implicar a las entidades colaboradoras. El requisito para poder realizarlas en su sede, era tener personalidad jurídica propia y carecer de fines lucrativos y conocer directamente los intereses de los demandantes de empleo. Se favoreció a estas entidades a través de subvenciones para que colaboraran con los servicios de empleo. La forma de colaborar fue realizando una atención personalizada a

los demandantes de empleo mediante la realización en sus sedes de estas acciones de información, orientación profesional y búsqueda activa de empleo.

Otro objetivo de utilizar estos centros colaboradores fue para que existiera una independencia en la realización de estas acciones del cuadro normativo de los servicios integrados para el empleo, de tal forma que las entidades que colaboren con el Instituto Nacional de Empleo puedan hacer acciones de orientación, sin necesidad de constituir un servicio integrado para el empleo (BOE 1998:1)

Estas Acciones de Orientación Profesional para el Empleo y asistencia para el Autoempleo denominadas Acciones OPEA, son un programa de orientación que está enmarcado por tanto en el eje Servicio de empleo. El requisito para acceder ellas es que los usuarios estén inscritos en el Servicio Público de Empleo como demandantes de empleo.

Mediante estas acciones se pretendía garantizar la atención a colectivos que tenían mayores dificultades de inserción, mujeres, parados de larga duración, discapacitados, jóvenes y usuarios que tenían mayor déficit de formación. Y contaban y cuentan con una serie de herramientas de carácter individual y grupal diseñadas para mejorar las condiciones de acceso al mundo laboral.

A través de estas Acciones se pretendía que el usuario recibiera la ayuda necesaria para afrontar el proceso de búsqueda de empleo con más garantías de éxito.

La oferta de Acciones OPEA se puede resumir en:

**Tutoría individualizada:**

A través de varias sesiones personalizadas con un orientador/a laboral realizar los pasos a seguir en el itinerario de inserción laboral. Las tutorías tienen una duración máxima de 12 horas durante un periodo de 6 meses.

### **Taller de entrevista:**

Es una acción grupal que permite conocer el funcionamiento de las entrevistas de trabajo, cómo prepararlas y cómo realizarlas con más posibilidades de éxito. La duración del taller es variable y consta de 4 a 8 sesiones grupales, de 3 horas de duración cada una de ellas.

### **Grupo de búsqueda de empleo:**

En el grupo participan varias personas que se comprometen, de forma voluntaria, a llevar a cabo una búsqueda activa de empleo con ayuda del personal técnico responsable.

Quienes intervienen en el grupo conocen los instrumentos y adquieren las habilidades necesarias para que la búsqueda de empleo se realice de forma activa, organizada y planificada. La duración de esta acción es de 24 horas, distribuidas en 6 sesiones de 4 horas cada una.

### **Desarrollo de los aspectos personales para la ocupación:**

Esta acción incide en las habilidades personales que facilitan el inicio y el mantenimiento de actividades en un proceso de inserción laboral. Su duración es de 24 horas, en 6 sesiones de 4 horas de duración.

### **5.3.2. Orientación profesional en la Comunidad de Andalucía**

Si nos centramos en la comunidad de Andalucía, la trayectoria de la orientación profesional ha sido similar al resto de las comunidades. Cuando los programas de orientación eran gestionados por el INEM, los servicios empezaron denominándose SIPE (Servicios Integrados Para el Empleo), pasando después a ser servicios con acciones IOBE (Información, Orientación y Búsqueda de empleo) y hasta la fecha servicios OPEA (Orientación Profesional para el empleo y el autoempleo).

Desde el año 2004, con las transferencias de las políticas de empleo a la comunidad autónoma, los servicios de orientación pasaron a formar parte de una red de unidades que trabajan con el programa de orientación profesional denominado ANDALUCÍA



**ORIENTA.** Es la red de unidades de Orientación del Servicio Andaluz de empleo de la Junta de Andalucía en funcionamiento con la participación de las Direcciones Provinciales.

Tiene como objetivo apoyar a la población activa andaluza para su inserción en el Mercado Laboral, asesorándola en la búsqueda de empleo.

Va dirigido a las demandantes de empleos inscritos como tales en el Servicio Andaluz de Empleo, especialmente diseñadas para:

- Personas con Discapacidad.
- Estudiantes Universitarios y recién titulados.
- Mujeres.
- Jóvenes.
- Personas desempleadas con especiales dificultades para la inserción.

#### **Ofrece los siguientes servicios**

- Itinerarios Personalizados para la Inserción.
- Información sobre el mercado de trabajo.
- Asesoramiento sobre Técnicas de búsqueda de empleo.
- Orientación vocacional.
- Asesoramiento para el autoconocimiento y posicionamiento para el mercado de trabajo.
- Acompañamiento en la búsqueda de empleo.
- Asesoramiento para el autoempleo.
- Auto orientación

Estas actuaciones se realizan individualmente o como acciones grupales, teniendo en cuenta el perfil de la persona usuaria, sus necesidades y la cualidad de la persona a tratar.

Los servicios de empleo en la comunidad de Andalucía tienen tres servicios:

- Oficinas de empleo
- Puntos de empleo
- Unidades de orientación o centros de referencias en cada provincia y localidad

Los Centros de Referencia para la Orientación son Centros de Servicios para el Empleo, integrado dentro de la red "Andalucía Orienta" y dirigido a demandantes de empleo, a profesionales y servicios de orientación. Estos cumplen una las funciones de:

1. Coordinación de los Servicios de Orientación.
2. Servir de referencia y modelo para la orientación de los demandantes de empleo.

Existe un centro de referencia por cada provincia, y cada uno está dotado con las mejores instalaciones y recursos.

Destacar que Andalucía es un referente en materia de concertación social. Fruto del VI Acuerdo de Concertación Social de Andalucía y de su Eje III que trata la cultura de la calidad en el empleo, se contempla la orientación profesional como un servicio básico estableciendo los itinerarios personalizados de inserción como una de sus acciones principales.

Mencionar por último la legislación andaluza en materia de empleo:

Decreto 85/2003 de 1 de abril regula y establece los Programas de Inserción Laboral de la Junta de Andalucía. Destaca que los Programas para la Inserción Laboral tendrán los siguientes fines:

- a) Promover el desarrollo profesional de las personas demandantes de empleo, con objeto de favorecer tanto su promoción laboral como su permanencia en el empleo.
- b) Favorecer el aumento de la empleabilidad de las personas desempleadas.
- c) Promover la inserción laboral de las personas desempleadas con mayores dificultades para el acceso al mercado de trabajo.
- d) Promover el conocimiento del mercado de trabajo.
- e) Promover acciones dirigidas a combatir el desempleo juvenil y a prevenir el desempleo de larga duración.

- f) Fomentar la cultura emprendedora.
- g) Promover la igualdad de oportunidades.
- h) Mejorar y establecer nuevas metodologías e instrumentos que contribuyan y favorezcan la inserción a través de la investigación, la innovación y la aplicación de las nuevas tecnologías.
- i) Impulsar la colaboración y coordinación de los distintos agentes, instituciones y/o administraciones que trabajan por la inserción en Andalucía.

Otras legislaciones al respecto son:

La Orden de 26 de diciembre de 2007 por la que se desarrollan los programas de orientación profesional, itinerarios personalizados de inserción, acciones experimentales, estudios y difusión sobre el mercado de trabajo, experiencias profesionales para el empleo y acompañamiento a la inserción. Y la ORDEN de 3 de diciembre de 2010, por la que se modifica la ORDEN de 26 de diciembre de 2007, por la que se desarrollan los Programas de Orientación Profesional, Itinerarios de Inserción, Acciones Experimentales, Estudios y Difusión sobre el Mercado de Trabajo, Experiencias Profesionales para el Empleo y Acompañamiento a la Inserción, establecidos por decreto.

Destacar que Andalucía es un referente en materia de concertación social. Fruto del VI Acuerdo de Concertación Social de Andalucía y de su Eje III que trata la cultura de la calidad en el empleo, se contempla la orientación profesional como un servicio básico estableciendo los itinerarios personalizados de inserción como una de sus acciones principales.

Destacamos la Orden de 26 de diciembre de 2007 por la que se desarrollan los programas de orientación profesional, itinerarios personalizados de inserción, acciones experimentales, estudios y difusión sobre el mercado de trabajo, experiencias profesionales para el empleo y acompañamiento a la inserción, regulado a partir del Real Decreto 1542/2011, de 31 de octubre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Empleo 2012-2014. Lo que recoge el anexo de este real decreto atañe al conjunto de acciones y medidas de orientación, empleo y formación dirigidas a mejorar las posibilidades de acceso al empleo, por cuenta ajena o propia, de las personas

desempleadas, al mantenimiento del empleo y a la promoción profesional de las personas ocupadas y al fomento del espíritu empresarial y de la economía social

En su punto 4.2 itinerario individual y personalizado de empleo alude a la prestación del servicio personalizado y debe completarse con la determinación de un Itinerario Individual y Personalizado de Empleo, plasmado en un acuerdo Personal de Empleo.

De acuerdo con el nuevo marco legal, el itinerario consta de tres elementos centrales, como son:

- Diagnóstico individualizado sobre el perfil, las necesidades y expectativas de la persona desempleada mediante entrevistas personalizadas, para poder encontrar un empleo.
- Información y gestión de ofertas de empleo adecuadas.
- Información y asesoramiento sobre el mercado de trabajo, medidas de fomento de empleo, acceso y tramitación de las mismas, modalidades y normas de contratación, diseño de planes formativos y ayudas para la formación de las personas trabajadoras.

El real decreto establece construir un itinerario individual en función de las necesidades y expectativas de la persona usuaria, así como de su corresponsabilidad, concretada en el Acuerdo Personal de Empleo, con las siguientes actuaciones.

- Servicios de orientación e información para el empleo y el autoempleo, de mejora de la cualificación profesional y de la empleabilidad, así como contactos con las empresas, entidades y organismos públicos para facilitar la inserción laboral.
- Oferta de acciones de formación profesional para el empleo, con posibilidad de acreditación oficial a través del Repertorio de Certificados de Profesionalidad cuando estén vinculadas al Catálogo Nacional de Cualificaciones.
- Evaluación y, en su caso, reconocimiento de las competencias adquiridas por la experiencia laboral mediante la acreditación oficial de su cualificación

- Información, asesoramiento y autorización para la creación, gestión y funcionamiento de empresas
- Acompañamiento a las personas emprendedoras en la puesta en marcha de su iniciativa empresarial

En definitiva, la Estrategia Española de Empleo 2012-2014, que recoge el anexo de este real decreto, se refiere al conjunto de acciones y medidas de orientación, empleo y formación dirigidas a mejorar las posibilidades de acceso al empleo, por cuenta ajena o propia, de las personas desempleadas, al mantenimiento del empleo y a la promoción profesional de las personas ocupadas y al fomento del espíritu empresarial y de la economía social.

A pesar de las grandes expectativas las acciones OPEA, o Acciones Profesionales para el empleo y al autoempleo se han convertido en ocasiones en actuaciones excesivamente repetitivas, de obligación para el usuario y sin uno de los principales objetivos de la orientación como es el de "ayudar a la construcción del proyecto profesional y vital; elementos fundamentales para dar sentido y coherencia a la tarea de búsqueda de empleo y de formación permanente"(Sánchez García, 2011:37).

Afortunadamente en la actualidad y desde hace tres años aproximadamente, los mismos servicios de empleo cuentan con orientadores profesionales en las oficinas de empleo y estos servicios están conectados con los orientadores de todas las entidades sin ánimo de lucro (Ayuntamientos, ONGs, sindicatos, asociaciones) que realizan las acciones OPEA.

Estos programas y servicios como se ha comentado se centran en realizar programas muy específicos para ayudar a encontrar empleo sobre todos a colectivos con dificultades de encontrar trabajo como jóvenes sin formación, mujeres, personas en situación de exclusión social como colectivos gitanos, exreclusos, parados de larga duración, mayores de 45 años, discapacitados y en los últimos años los inmigrantes. En concreto, esta parte del estudio de Paz Padilla y sus colaboradores que se va analizar, se

realiza en los servicios de empleo de Andalucía y los entrevistados pertenecen a cualquiera de estos colectivos.

### **5.3.3 Valoración de las acciones OPEA**

Las críticas sobre la efectividad de estas acciones en los servicios, es bastante común entre los expertos y usuarios, sobre todo por la burocratización de su gestión (exigencias de firmas en cada sesión, obligatoriedad de asistencia y su excesiva rigidez de actuación (contenidos repetitivos y poco individualizados).

Según un estudio realizado por la Comunidad Valenciana sobre las acciones OPEA, "el 50% de las personas entrevistadas valora que es una la estructura que no se basa en las necesidades reales de la persona". (FLORIDA FUNDACIÓ: 74), y piensan se debería ofrecer un servicio en función de las necesidades y no limitando la atención con un número máximo de días. El 100% considera que la orientación debería ser en base a las necesidades del sujeto. El 49% dice que las acciones grupales no se adaptan a las necesidades de los sujetos y son rígidas.

En cuanto a las acciones grupales de autoempleo, las personas que acuden indican no están interesadas por montar empresas que es objetivo de la charla. Es decir, existe una inadecuación en el reclutamiento de candidatos.

Al no existir continuidad los interesados no pueden acudir al servicio cuando lo necesitan y además notan falta de especialización de los orientadores de los servicios sobre autoempleo.

Valoran que "El servicio debe ser permanente en el tiempo, una vez que finaliza la acción sigue habiendo desempleados. "...y que las sesiones de Desarrollo de aspectos Personales para la Ocupación no se adecuan a las demandas y necesidades del público beneficiario".(FLORIDA FUNDACIÓ:75 -76).

Los usuarios modificarían las sesiones en función de las necesidades. Además demandan flexibilidad en cuando al número de atenciones y recursos. En cuanto al

número de atenciones y la temporalidad entre sesión y sesión pasaría a depender de las necesidades del usuario.

Por otra parte ven la necesidad de "que existiera un servicio permanente y diseño de recursos en función de las demandas y necesidades". (FLORIDA FUNDACIÓ 2004:83)

Asimismo 13 expertos en orientación de la comunidad valenciana en el mismo informe de conclusiones y recomendaciones de la Dirección general de empleo, asuntos sociales e igualdad de oportunidades- valoraron las acciones OPEA de la siguiente forma:

- No contribuyen a cubrir las demandas y necesidades de los colectivos desfavorecidos en el mercado de trabajo y combatir la discriminación de que son objeto por lo que se deberían crear itinerarios adecuados a sus necesidades.
- Las acciones no contribuyen a cubrir las necesidades de determinados colectivos con mayores dificultades de inserción.
- Son repetitivas año tras años a las mismas personas.
- Rigidez en la estructura.
- Deberían fomentar la voluntariedad en el servicio.
- No se hace una selección adecuada de los candidatos para asistir a las acciones.
- No se hace seguimiento de su proceso de inserción.
- Únicamente se incrementa la inserción en colectivos con formación y experiencia.
- No se producen itinerarios de inserción establecidos en la directriz 1 del PNAE por la brevedad de los periodos de contratación.

Para mejorar la situación proponen:

- Flexibilizar el recurso al número de atenciones y recursos
- Pasar de un servicio temporal a un servicio permanente en el tiempo
- Posibilidad de creación y derivación a recursos en función de las necesidades detectadas.
- Trabajar en red con otros orientadores

Otro informe elaborado por Asociación de profesionales del desarrollo local, Comisión de Orientación Laboral valora las acciones OPEA y afirman que los demandantes de empleo, las ven como que aparentan fragilidad, inestabilidad y poca seriedad. (APRODEL 2004:1).

Valoran que la orientación sociolaboral que establece la propia Ley de Empleo, está basada en itinerarios formativos y de inserción, que en el caso de los colectivos más desfavorecidos se pueden extender durante varios años. Pero en el caso de los programas OPEA es imposible llevarlo a cabo ya que duran como máximo 10 meses y se interrumpen durante 2 ó 3, y además no se garantiza que la entidad colaboradora vaya a volver a realizarlos al próximo año.

Consideran que los orientadores están indefensos ya que su contrato es por obra y servicio y cada año tienen que volver a pasar procesos de selección.

Como mejora proponen:

-Crear alguna fórmula que posibilite la prórroga automática de la subvención, siempre previa solicitud al ir finalizando el programa OPEA de cada año.

-Agilizar los trámites administrativos y promover y fomentar el que las entidades que reciben la subvención utilicen modalidades contractuales más estables, penalizando la contratación temporal para estos programas y premiando la contratación indefinida.

-Crear líneas de subvención para que las entidades colaboradoras que contraten de forma indefinida a esos técnicos reciban bonificaciones en las cuotas a la Seguridad Social.

-Que la Tutoría Individualizada sea un continuo, no sujeta a un número limitado de firmas.

-Revisar y actualizar las guías que se nos proponen como material de trabajo complementario y de apoyo.



Si bien como mencionan los expertos, durante las últimas décadas ha avanzado mucho la institucionalización e implantación de la orientación en España (y eso se aprecia por la gran cantidad de servicios públicos que ofrecen orientación) la realidad es que existe entre ellos poca relación. Sí es cierto que existen, pero con una escasa coordinación entre los servicios educativos, los servicios socio-comunitarios y los servicios en las organizaciones. (Álvarez González en Sobrado, 2009:69).

En todos ellos, el objetivo último de la orientación profesional es el de ayudar al usuario a desarrollar estrategias que le permitan integrarse en el mercado laboral, mejorar su ocupabilidad o prevenir el desempleo y todo ello está dentro de las políticas activas de empleo que hasta ahora han sido muy ambiciosas y favorables para los usuarios.

No estaría de más avanzar hacia un modelo integrado de orientación en el que existiera una verdadera comunicación y conexión entre servicios y orientadores. Con ello se evitarían duplicidades en los servicios.

Es muy interesante la existencia de los llamados CNROP o centros nacionales de recursos de orientación que agrupa 65 centros ubicados en 32 países miembros de la Unión Europea. "Su principal misión es promover la movilidad y desarrollar la dimensión europea en la orientación de los estados miembros proporcionando apoyo a los Sistemas Nacionales de educación, Formación Profesional , Empleo..., a partir del intercambio transnacional de la información de interés para la orientación" (Sobrado, y Nogueira, en Sobrado, 2009: 316).

## **6. METODOLOGÍA**

Se ha seguido una estrategia de metodología cualitativa descriptiva ya que se disponen de datos de respuestas abiertas recogidas en la entrevista y categorizando y reduciendo los datos para extraer los resultados, para hacer una descripción e interpretación de los mismos.

## **6.1 Contextualización de los ítems analizados dentro del cuestionario**

Aunque el cuestionario se centra en: “Identificar necesidades de orientación profesional de las personas adultas que acuden a los servicios de empleo para la elaboración del proyecto vital y profesional de este colectivo en base al cuestionario y valorar de los servicios de orientación profesional y si se adecuan a las necesidades reales del usuario”, el estudio de este trabajo se centra en explorar las buenas prácticas de los servicios que pueden ser difundidas y utilizadas por los profesionales de la orientación profesional.

### **A) Descripción del cuestionario**, dimensiones que explora y número de preguntas

El cuestionario está formado por 24 preguntas distribuidas en cuatro apartados de esta forma:

A.1. Primera parte: Preguntas de carácter sociodemográfico de la 1 a la 10

A.2 Segunda parte sobre aspectos del desarrollo profesional del sujeto, valoración de las etapas, trayectoria del mismo, formación y experiencia, de la pregunta 11 a la 19.

A3.Tercera parte: El proceso de orientación que ha seguido. Esta parte de la encuesta está totalmente relacionada con las buenas prácticas de los servicios y el tema de este trabajo fin de máster, de las preguntas 20 a la 24.

### **6.1.1 El análisis de contenido de las preguntas abiertas del cuestionario**

Las preguntas que han sido objeto del análisis de contenido de las preguntas abiertas del cuestionario realizado a usuarios en situación de desempleo de los servicios de empleo de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Las preguntas son las siguientes:

22. Señale otros aspectos que, a su juicio, necesitarían mejorar o añadirse a los servicios que se proporcionan.

23. Describa alguna experiencia positiva que haya tenido durante el proceso de orientación.

## **6.2 Muestreo:**

El muestreo ha venido dado en el marco de la investigación general, siendo de carácter incidental sobre usuarios de varios servicios de empleo. Las entrevistas se han realizado

a usuarios (de ambos sexos) españoles y extranjeros que estaban en situación de desempleo y que acudieron de los servicios de empleo de la Comunidad Autónoma de Andalucía para recibir orientación profesional.

**Características de los sujetos** que componen la muestra:

Son personas adultas usuarias de los servicios de orientación para el empleo, en su mayoría personas desempleadas o con mejora de empleo.

**Tamaño de la muestra** de estudio: 214 usuarios en los servicios de orientación de Andalucía

### **6.3 Procedimiento de Análisis de contenido.**

Enfoque Cualitativo y Descriptivo de las observaciones realizadas por los usuarios.

En este trabajo se va a utilizar una metodología cualitativa ya que es muy apropiada para analizar las respuestas de los usuarios en las preguntas abiertas. "La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta" (Salgado, 2007:71).

En la investigación cualitativa, los datos se obtienen de aspectos personales narrados por el sujeto como son las autobiografías, biografías, entrevistas (como es el caso de este estudio), documentos o testimonios entre otros instrumentos. El investigador en este tipo de investigación hace un análisis de la historia de vida, acontecimiento en sí, el ambiente (tiempo y lugar) en el cual vivió la persona o grupo o sucedieron los hechos; las interacciones, la secuencia de eventos y los resultados, situaciones personales actuales, por ejemplo en este estudio la condición de demandante de empleo de los sujetos y sus actitudes.

En este proceso, "el investigador reconstruye la historia de la persona o la cadena de sucesos (casi siempre de manera cronológica: de los primeros hechos a los últimos), posteriormente los narra bajo su óptica y describe (sobre la base de la evidencia

disponible) e identifica categorías y temas emergentes en los datos narrativos (que provienen de las historias contadas por los participantes, los documentos, materiales y la propia narración del investigador "(Salgado, 2007: 73). De esta afirmación se puede deducir que en este estudio es apropiado el uso de esta metodología ya que los sujetos manifiestan sus opiniones en las preguntas abiertas y de ahí se pueden extraer conclusiones para realizar las categorías más interesantes sobre las buenas prácticas.

Lo que se busca en la investigación cualitativa es revelar los datos que tienen sentido, el significado que tienen los fenómenos investigados en los sujetos. Los datos con los que se trabajan son subjetivos, no intentan medir numéricamente, sino realizar categorías que describen los valores, creencias, pensamientos, actitudes y comportamientos reales de los sujetos. Por todo lo anterior se considera apropiado utilizar en este caso este tipo de investigación, ya que este tipo de metodología se utiliza para investigar situaciones y conductas que manifiestan los implicados. Se pretende describir y entender lo que sujeto manifiesta en búsqueda de posibles significados, aprehender de las experiencias de los entrevistados y sacar conclusiones de las mismas.

La investigación cualitativa tiene tres momentos

- Descubrimiento, en el que se leen los datos para seguir pistas, intuiciones interpretaciones e ideas.
- Codificación o reunión de los datos, temas, ideas e interpretaciones a fin de realizar categorías de codificación.
- Relativización de los datos o interpretar éstos en el contexto en el que se recogieron.

Existen tres procesos vinculados a este análisis:

***La reducción de datos*** que consiste en que una vez seleccionados a los participantes y los instrumentos de recogida de datos y una vez recolectados elaborar resúmenes, codificaciones, relación de temas o clasificaciones.

***La presentación de datos:*** que tiene como fin la reflexión del investigador utilizando representaciones concentradas mediante resúmenes estructurados, sinopsis, croquis o diagramas para clarificarse.

***La elaboración y verificación de conclusiones*** con la finalidad de extraer significados y contrastar, por ejemplo con la fundamentación teórica.

"El informe cualitativo debe ser un argumento convincente presentando los datos sistemáticamente que apoyen el caso del investigador y refute las explicaciones alternativas." (Rodríguez, 1996:13).

La investigación cualitativa se mueve en un volumen de datos muy grande, por lo que se hace necesario categorizarlos, es decir reducirlos a categorías para facilitar su análisis y poder responder a los objetivos que pueden ser cambiantes a medida que se va obteniendo la información. Además permiten realizar comparaciones y posibles contrastes. Las categorías son pues, las clasificaciones más básicas de los conceptos *emitidos por los sujetos*.

En la Fase de codificaciones se reúnen y analizan todos los datos que se refieren a temas, ideas, conceptos, interpretaciones y proposiciones, cuyas acciones son:

- Desarrollar categorías de codificación.
- Codificar todos los datos.
- Separar los datos pertenecientes a las diversas categorías de codificación.
- Examinar los datos que no se han considerado.
- Refinar el análisis

"La categorización se realiza por unidades de registro, es decir, estableciendo una unidad de sentido (otra posible definición de categoría) en un texto registrado por algún medio (usualmente grabado), por lo tanto es textual y a la vez conceptual. (Nota, Si la categorización es conceptual y textual, por contraposición, la codificación --de la investigación cuantitativa-- se realiza asignando unidades de numeración a los datos recogidos. Por lo que es Numérica o simbólica y por consiguiente manipulable según reglas matemáticas, usualmente, estadísticas". (Hernández, Fernández y Baptista, Metodología de Investigación, McGraw-Hill, Capítulo 9, Sección 7.).

Una categoría se puede construir utilizando una palabra de la idea que puede ser similar a otras ideas manifestadas por los sujetos, por ejemplo en las respuestas abiertas del

cuestionario elaborado por Paz Padilla. Ese nombre elegido tiene que basarse en un criterio unificador y hay la opción de que una categoría pueda ser dividirla en subcategorías.

En este caso vamos a partir de los antecedentes recogidos en el marco teórico para averiguar a través de las respuestas de los usuarios del servicio de orientación de la Junta de Andalucía sobre las buenas prácticas que se realizan en dichos servicios de Orientación de Andalucía.

#### **6.4 Descripción de las categorías:**

Las preguntas abiertas de las que se han extraído las categorías han sido:

*Pregunta número 22 “Señale otros aspectos que, a su juicio, necesitarían mejorar o añadirse a los servicios que se proporcionan”*

*Pregunta número 23 “Describa alguna experiencia positiva que haya tenido durante el proceso de orientación”*

De los 214 cuestionarios realizados por los servicios de orientación: han contestado 137 personas a las preguntas n° 22 y a la n°23

**97 usuarios** han contestado la pregunta abierta n° 22 y

**120 usuarios** a la pregunta abierta n° 23.

De las respuestas a estas preguntas abiertas se han extraído las siguientes categorías:

##### **6.4.1 Categorías sobre aspectos mejorables (Extraídas de la pregunta n° 22)**

#### **1. Necesidad de mayor Información en el servicio sobre diferentes aspectos**

##### **Subcategorías:**

**1.1 Empleo:** Información sobre ofertas de empleo: Bolsas, oposiciones (2 sujetos).

**1.2 Formación:** Información sobre cursos de formación para los parados con prácticas- idiomas, programas, escuelas taller (13 sujetos).

**1.3 Ayudas:** Información sobre ayudas de la administración y trámites ( 2 sujetos)

**1.4 Sectores profesionales:** Información sobre sectores profesionales emergentes más posibilidades (1sujeto)

**1.5 Contratos:** Información sobre tipos de contratos de empleo (1 sujeto)

**1.6 Prácticas** Información sobre lugares para hacer prácticas en la empresa (1 sujeto)

## **2. Necesidad de aportar más Orientación en el servicio:**

Realizar realmente la orientación que demandan los usuarios

### **Subcategorías:**

**2.1 Autoempleo:** Orientación en cómo montar empresas y proyectos empresariales (2 usuarios).

**2.2 Proyecto profesional:** Orientación en la realización del proyecto profesional (3 usuarios).

**2.3 Estrategias.:** Orientación sobre estrategias de búsqueda de empleo (5 usuarios).

**2.4 Itinerario de formación:** Orientación sobre cómo realizar el itinerario formativo (1 usuario).

## **3. Realizar más Formación:** Dar la oportunidad al usuario de realizar formación

### **Subcategorías:**

**3.1 Formación en sectores emergentes:** Ofrecer al usuario formación en emergentes (1 usuario).

**3.2 Certificados profesionalidad:** Ofrecer formación para obtener y preparar certificados de profesionalidad (3 usuarios).

**3.3 Formación Especializada:** Ofrecer al usuario formación para especializar al usuario (8 usuarios)

#### **4. Cualificación y actitud del orientador en el proceso de orientación**

##### **Subcategorías:**

**4.1 Mala preparación y sin especialización:** El orientador no está cualificado para orientar (7 usuarios).

**4.2 Falta de habilidades sociales y motivación:** El orientador no tiene habilidades sociales para orientar (3 usuarios)

**4.3 Poca implicación** del orientador: el orientador no se implica en el proceso de orientación y en la búsqueda de empleo (6 usuarios).

**4.4 No adecuarse al perfil:** El orientador no se adecua al perfil del sujeto en la orientación (2 usuarios).

**4.5 Necesidad de mejorar el proceso:** El orientador debe mejorar el proceso de orientación (2 usuarios).

#### **5. Expectativas del servicio: Expectativas que tiene el sujeto sobre el servicio**

##### **Subcategorías**

**5.1 Falta confianza en el servicio:** El usuario no confía en el servicio (6 usuarios).

**5.2 Ningún conocimiento ni ayuda recibido en el servicio.** El usuario valora que no ha recibido ningún conocimiento ni se le ha ayudado en el servicio (12 usuarios).

**5.3 Acceso a nuevas tecnologías:** Permitir el acceso a nuevas tecnologías a los usuarios (1 usuario).

**5.4 Inserción profesional:** Cumplir con los compromisos de empleabilidad y contratación con 9 usuarios.

**5.5 Mayor seguimiento de los servicios.** No se hace un seguimiento de la evolución de los usuarios (5 usuarios).

**5.6 Fomentar las prácticas:** El servicio no ayuda a buscar prácticas al usuario (12 usuarios).

#### **6. Atención al usuario: Trato recibido por el usuario en el servicio**

##### **Subcategorías**



**6.1 Pocas habilidades sociales.** No se utilizan en la atención buenas habilidades sociales (3 usuarios).

**6.2 Poca implicación.** El servicio no se implica en las necesidades del usuario (6 usuarios).

**6.3 Adecuar la oferta al usuario.** No se adecua la atención al usuario (1 usuario).

## **7. Estructura y metodología de las acciones de orientación en los servicios de orientación.** Como percibe el usuario que se realizan dichas acciones

### **Subcategorías:**

**7.1 Exceso burocracia y requisitos:** Hay excesivos requisitos y burocracias en las acciones de orientación. (6 usuarios)

**7.2 No se adaptan a las necesidades y características de los sujetos.** Las acciones no se adaptan a las necesidades de los usuarios y no hay grupos homogéneos (5 usuarios)

**7.3 Mala coordinación.** No se coordinan con otros centros y servicios (2 usuarios)

**7.4 Escaso tiempo de atención.** Poco tiempo de atención al usuario (5 usuarios)

**7.5 Escasez de recursos en infraestructura.** Pocos servicios y recursos (4 usuarios).

**7.6 Insuficientes servicios de orientación.** Listas de espera de atención y falta de orientadores (6 usuarios).

## **6.4.2 Categorías experiencias positivas (Extraída de la pregunta nº 23)**

### **1. Formación recibida del usuario gracias al servicio**

Tipo de formación recibida gracias a la intermediación o intervención del servicio

### **Subcategorías:**

**1.1 Talleres de empleo** Acceso a Talleres de Empleo (4 usuarios).

**1.2 Formación en Programa de experiencias profesionales** (2 usuarios)

**1.3 Formación en Informática** (3 usuarios)

**1.4 Otra formación:** Celador, cuidado personas mayores c(4 usuarios)

**2. Profesionalidad del orientador ante el usuario del servicio.**

Cómo ha sido el comportamiento, actitud y formación y profesionalidad del orientador en los servicios.

**Subcategorías:**

**2.1 Implicación en el proceso:** el orientador se implica en el proceso de orientación (6 usuarios).

**2.2 Habilidades de Comunicación:** El orientador domina las habilidades de comunicación, escucha activa y actitud empática (6 usuarios).

**2.3 Trato al usuario:** El orientador tiene buena atención: amabilidad y trato correcto hacia el usuario (9 usuarios).

**2.4 Preparación del Orientador:** Buena orientación y preparación (1usuario)

**2.5 Actitud Motivadora:** el orientador motiva al sujeto en el proceso (8 usuarios)

**3. Conocimientos aportados por el servicio al usuario:**

Qué conocimientos han aportado el servicio al usuario

**Subcategorías:**

**3.1 Información general:** Información sobre empleo y nuevas ocupaciones emergentes (9 usuarios).

**3.2 Información sobre formación.** Información sobre diferentes cursos y formación que el usuario puede realizar para su inserción profesional (5 usuarios).

**3.3 Herramientas y recursos:** Recursos y estrategias útiles para el usuario de búsqueda de empleo (22 usuarios)

**3.4 Entrevista:** Conocimientos sobre cómo superar la entrevista de trabajo (6 usuarios).

**3.5 Currículum:** Conocimientos para realizar currículum correctamente (6 usuarios).

**4. Ayuda recibida en el servicio:** Valoraciones de lo que el usuario cree que le ha ayudado el servicio.

#### **Subcategorías**

- 4.1 Autoconocimiento personal:** Apoyo en descubrir habilidades y destrezas para el autoconocimiento personal del usuario ante la búsqueda de empleo (14 usuarios)
- 4.2 Fomentar la Autoestima y la motivación:** Afianzar la autoestima personal y la motivación en el usuario ante la búsqueda de empleo (10 usuarios).
- 4.3 Red de contactos:** Ampliar las relaciones, comunicación y compartir experiencias con personas en situaciones similares (19 usuarios).
- 4.4 Planificación proyecto profesional:** Ha recibido ayuda para planificar objetivos y tomar decisiones de forma autónoma (6 usuarios).
- 4.5 Ayuda trámites:** El usuario ha recibido Información y ayuda para gestionar documentación y prestaciones sociales (5 usuarios).
- 4.6 Gestión de Prácticas en empresas.** El servicio ha gestionado sus prácticas en empresas (10 usuarios).
- 4.7 Formación:** El servicio ha facilitado al usuario el acceso a formación (12 usuarios).
- 4.8 Búsqueda de empleo:** el servicio ha facilitado al usuario la contratación y le ha puesto en contacto con empresas (4 usuarios).

**5. Organización del servicio:** Valoración positiva sobre la organización del servicio

#### **Subcategorías**

- 5.1 Accesibilidad servicio:** El servicio de orientación es de fácil acceso (1 usuario)
- 5.2 Gestión ofertas de empleo:** Se realiza una buena gestión de ofertas de empleo (1 usuario).

Todo lo descrito se puede visualizar esquemáticamente en las Tablas 1 y 2 adjuntas a continuación.

TABLA 1a. Categorías sobre aspectos mejorables (Pregunta V: 22)

| <b>CATEGORIA 1</b><br><b>Necesidad de mayor</b>  | <b>SUBCATEGORIAS</b>   | <b>SUJETOS</b><br><b>(Frecuencias)</b>  | <b>N°</b><br><b>Total</b> |
|--|--|---|---------------------------|
| <b>Información:</b><br>Aportar la información necesaria a los usuarios en las tutorías sobre las subcategorías | <b>1.1 Empleo;</b> Información sobre ofertas de empleo: Bolsas, oposiciones  | AA11, AA43  | 2                         |
|  | <b>1.2 Formación:</b> Información sobre cursos de formación para los parados sobre idiomas, programas, escuelas taller con prácticas             | AA14, AA17, AA66 A19, A48, A50.A56, A63 A86, A87, A88 A91,A100 AA11, AA24             | 13                        |
|  | <b>1.3 Ayudas:</b> Información sobre ayudas de la administración y trámites  | AA93, A92   | 2                         |
|  | <b>1.4 Sectores profesionales:</b> Información sobre sectores profesionales emergentes más posibilidades   | A101  | 1                         |
|  | <b>1.5 Contratos:</b> Información sobre tipos de contratos de empleo.  | A56   | 1                         |
|  | <b>CATEGORIA 2</b><br><b>Necesidad de aportar más Orientación en el servicio:</b><br>Realizar realmente la orientación que demandan los usuarios | <b>2.1 Autoempleo:</b> Orientación en cómo montar empresas y proyectos empresariales. | AA17,A18                  |
| <b>2.2 Proyecto profesional:</b> Orientar en la realización del proyecto profesional.                          |  | AA85,A58, AA31  | 3                         |
| <b>2.3 Estrategias.:</b> Orientación sobre estrategias de búsqueda de empleo.                                  |  | A18,A31,A33 A36,A98   | 5                         |
| <b>2.4 Itinerario de formación:</b> Orientación sobre cómo realizar el itinerario formativo.                   |  | A45   | 1                         |
| <b>CATEGORIA 3</b><br><b>Realizar más Formación:</b> Dar la oportunidad al usuario de realizar formación       | <b>3.1 Formación en sectores emergentes:</b> Ofrecer al usuario formación en emergentes.   | A39   | 1                         |
|  | <b>3.2 Certificados profesionalidad:</b> Ofrecer formación para obtener y Preparar certificados profesionalidad.                                 | AA60,A39 A101   | 3                         |
|  | <b>3.3 Formación Especializada:</b> Ofrecer al usuario formación para especializar al usuario.   | A83,A84,A85 A99,A06,A37 AA93,AA17   | 8                         |

TABLA 1b. Categorías sobre aspectos mejorables (Pregunta V: 22)

| CATEGORIA 4<br>Cualificación y actitud del orientador en el proceso de orientación              | SUBCATEGORIAS   | SUJETOS<br>(Frecuencias)   | N°<br>Total |
|---|---|--|-------------|
|   | <b>4.1 Mala preparación y sin especialización:</b> el orientador no esta cualificado para orientar  | AA31,<br>AA35,AA40<br>AA45,AA64<br>AA106, A04                                  | 7           |
|   | <b>4.2 Falta de habilidades sociales y motivación:</b> El orientador no tiene habilidades sociales para orientar  | AA34,AA40<br>A75   | 3           |
|   | <b>4.3 Poca implicación del orientador:</b> El orientador no se implica en el proceso de orientación y en la búsqueda de empleo                               | AA39,AA40<br>AA61,AA64<br>AA111,A69  | 6           |
|   | <b>4.4 No adecuarse al perfil:</b> El orientador no se adecua al perfil del sujeto en la orientación  | AA35,AA107   | 2           |
|   | <b>4.5 Necesidad de mejorar el proceso:</b> El orientador debe mejorar el proceso de orientación  | A65,A90  | 2           |
| CATEGORIA 5<br>Expectativas del servicio:<br>Expectativas que tiene el sujeto sobre el servicio | <b>5.1 Falta confianza en el servicio:</b> El usuario no confía en el servicio  | AA45,AA53<br>AA32,AA36<br>AA87,AA111   | 6           |
|   | <b>5.2 Ningún conocimiento ni ayuda recibido en el servicio.</b> El usuario valora que no ha recibido ningún conocimiento ni se le ha ayudado en el servicio. | AA2. AA14<br>AA28,AA31<br>AA32, AA36<br>AA39, AA53<br>AA64,AA102<br>AA111,A14, | 12          |
|   | <b>5.3 Acceso a través de red a convocatorias:</b> No facilitan el Acceso través de la red a convocatorias formación a usuarios.                              | AA10   | 1           |
|   | <b>5.4 Inserción profesional:</b> Cumplir con los compromisos de empleabilidad y contratación.  | AA19,AA28,<br>AA40,AA41<br>AA46,AA66,A02<br>AA81,AA87,                         | 9           |
|   | <b>5.5 Mayor seguimiento de los servicios.</b> No se hace un seguimiento de la evolución de los usuarios.   | AA2<br>AA39,AA97<br>A49,A552   | 5           |
|   | <b>5.6 Fomentar las prácticas:</b> el servicio no ayuda a buscar prácticas al usuario   | AA55,AA60<br>AA70,AA73<br>AA80,AA95<br>A03,A07,A61<br>A66,A85,A86              | 12          |

TABLA 1c. Categorías sobre aspectos mejorables (Pregunta V: 22)

| <b>CATEGORIA 6</b>   |   |   |                     |
|--|---|---|---------------------|
| <b>Atención al usuario:<br/>Trato recibido por el<br/>usuario en el servicio</b>   | <b>SUBCATEGORIAS</b>  | <b>SUJETOS<br/>(Frecuencias)</b>        | <b>N°<br/>Total</b> |
|  | <b>6.1 Pocas habilidades sociales.</b><br>No se utilizan en la atención<br>buenas habilidades sociales  | AA34,AA40<br>A75                        | 3                   |
|  | <b>6.2 Poca implicación:</b> el<br>servicio no se implica en las<br>necesidades del usuario   | AA39, AA40<br>AA61,AA64<br>AA111,A69    | 6                   |
|  | <b>6.3 Adecuar oferta al usuario.</b><br>No adecuan la atención al usuario  | AA31                                    | 1                   |
| <b>CATEGORIA 7</b>   |   |   |                     |
| <b>Estructura y<br/>metodología de las<br/>acciones de<br/>orientación en los<br/>servicios de<br/>orientación.</b> Como<br>percibe el usuario que<br>se realizan dichas<br>acciones | <b>7.1 Exceso burocracia y<br/>requisitos:</b> Hay excesivos<br>requisitos y burocracias en las<br>acciones de orientación.   | AA14,AA33<br>AA73, AA53<br>AA102, AA109 | 6                   |
|  | <b>7.2 No se adaptan a las<br/>necesidades y características<br/>de los sujetos.</b> Las acciones no<br>se adaptan a las necesidades de<br>los usuarios y no hay grupos<br>homogéneos | AA35, AA53<br>AA59, AA93<br>AA99        | 5                   |
|  | <b>7.3 Mala coordinación.</b> No se<br>coordinan con otros centros y<br>servicios   | AA47,AA97                               | 2                   |
|  | <b>7.4 Escaso tiempo de atención:</b><br>Poco tiempo de atención al<br>usuario  | AA65,AA75<br>A17,A33,A34                | 5                   |
|  | <b>7.5 Escasez de recursos en<br/>infraestructura:</b> Pocos servicios<br>y recursos  | AA106,A05<br>A36,A87                    | 4                   |
|  | <b>7.6 Insuficientes servicios de<br/>orientación:</b> Listas espera y falta<br>de orientadores (retrasos)  | AA109,AA113<br>A33,A56,<br>A83,A95      | 6                   |

TABLA 2a. Categorías relativas a Experiencias positivas (Pregunta V: 23)

| <b>CATEGORIA 1</b><br><b>Formación recibida del usuario gracias al servicio</b><br>Tipo de formación recibida gracias a la intermediación o intervención del servicio                              | <b>SUBCATEGORIAS</b>  | <b>SUJETOS (frecuencias)</b>                            | <b>Nº Total</b> |
|--|---|---|-----------------|
|  | <b>1.1 Talleres de empleo</b> Acceso a Talleres de empleo   | AA37,A50<br>A49, A61                                    | 4               |
|  | <b>1.2 Formación en Programa de experiencias profesionales</b>  | AA47,A70  | 2               |
|  | <b>1.3 Formación en Informática</b>   | A38, A84,A86  | 3               |
|  | <b>1.4 Otra formación:</b> celador, cuidado personas mayores  | AA35, A49<br>A73,A32,                                   | 4               |
| <b>CATEGORIA 2</b><br><b>Profesionalidad del orientador ante el usuario del servicio.</b><br>Cómo ha sido el comportamiento, actitud y formación y profesionalidad del orientador en los servicios | <b>2.1 Implicación en el proceso:</b> El orientador se implica en el proceso de orientación.                                    | AA10, AA11,<br>AA95,AA106,<br>AA108, A89                | 6               |
|  | <b>2.2 Habilidades de Comunicación:</b> El orientador domina las habilidades de comunicación, escucha activa y actitud empática | AA11,AA41<br>AA65,AA75<br>AA78,A75                      | 6               |
|  | <b>2.3 Trato al usuario:</b> El orientador tiene buena atención: amabilidad y trato correcto hacia el usuario                   | AA11, AA19<br>AA20, AA33,<br>AA106, A109<br>A56,A89,A94 | 9               |
|  | <b>2.4 Preparación del Orientador:</b> Buena orientación y preparación  | AA99  | 1               |
|  | <b>2.5 Actitud Motivadora:</b> El orientador motiva al sujeto en el proceso   | AA65,AA78<br>AA87,AA88<br>AA95,AA106<br>A58,A66         | 8               |

TABLA 2b. Categorías relativas a Experiencias positivas (Pregunta V: 23)

| <b>CATEGORIA 3</b><br><b>Conocimientos aportados por el servicio al usuario:</b><br>Qué conocimientos ha aportado el servicio al usuario. | <b>SUBCATEGORIAS</b>   | <b>SUJETOS (frecuencias)</b>   | <b>Nº Total</b> |
|---|--|--|-----------------|
|   | <b>3.1 Información general:</b><br>Información sobre empleo y nuevas ocupaciones emergentes.   | AA13,AA38<br>AA54,A39<br>A52,A58,A68<br>A69,A101   | 9               |
|   | <b>3.2 Información sobre formación.</b> Información sobre diferentes cursos y formación que el usuario puede realizar para su inserción profesional. | AA80,AA93<br>A77,A78,<br>AA23  | 5               |
|   | <b>3.3 Herramientas y recursos:</b><br>Recursos y estrategias útiles para el usuario de búsqueda de empleo   | AA23,AA30<br>AA47,AA59<br>AA66,AA70<br>AA80,AA85<br>AA96,AA97<br>AA110, A112<br>A03,A20<br>A25,A50<br>A54,A56,A57<br>A58,A83,A86 | 22              |
|   | <b>3.4 Entrevista:</b> Conocimientos sobre cómo superar la entrevista de trabajo   | AA101,A06<br>A20,A57<br>A73,A87  | 6               |
|   | <b>3.5 Currículum:</b> Conocimientos para realizar currículum correctamente  | AA23,AA85<br>A20, A25.<br>A54,A86  | 6               |



TABLA 2c. Categorías relativas a Experiencias positivas (Pregunta V: 23)

| CATEGORIA 4<br>Ayuda recibida en el servicio: <b>Valoraciones de lo que el usuario cree que le ha ayudado el servicio</b> | SUBCATEGORIAS   | SUJETOS<br>(frecuencias)   | Nº<br>Total |
|---|---|--|-------------|
|   | <b>4.1 Autoconocimiento personal:</b> Apoyo en descubrir Habilidades y destrezas para el autoconocimiento personal de usuario ante la búsqueda de empleo. | AA4,AA88<br>AA101,AA107<br>AA110,A02<br>A03,A04,A05<br>A15,A34, A35<br>A37,A55                     | 14          |
|   | <b>4.2 Fomentar la Autoestima y la motivación:</b> Afianzar la autoestima personal y la motivación en el usuario ante la búsqueda de empleo               | AA4,AA17,<br>AA20,AA73,<br>AA85,A04,A54<br>A66,A69,A76   | 10          |
|   | <b>4.3 Red de contactos:</b> Ampliar las relaciones, comunicación y compartir experiencias con personas en situaciones similares                          | AA20,AA57,<br>AA63,AA87<br>A03,A17,A18<br>A31,A33,A34<br>A36,A37,A44,A<br>50A54,A69<br>A73,A87,A95 | 19          |
|   | <b>4.4 Planificación proyecto profesional:</b> Ha recibido ayuda para planificar objetivos y tomar decisiones de forma autónoma.                          | AA88,AA95<br>A02,A06,A55<br>A63  | 6           |
|   | <b>4.5 Ayuda trámites:</b> El usuario ha recibido Información y ayuda para gestionar documentación y prestaciones sociales:                               | AA43<br>AA46,AA47<br>A77,A87   | 5           |
|   | <b>4.6 Gestión de Prácticas en empresas.</b> El servicio ha gestionado sus prácticas en empresas  | AA54,AA61<br>AA68,AA105<br>AA37,AA73,<br>A47,A48,A49,<br>A88                                       | 10          |
|   | <b>4.7 Formación:</b> El servicio ha facilitado al usuario el acceso a formación  | AA23,AA35<br>AA37,A32,A38<br>A49,A50,A61,A<br>70,A73,A83,A86                                       | 12          |
|   | <b>4.8 Búsqueda de empleo:</b> el servicio ha facilitado al usuario la contratación y le ha puesto en contacto con empresas                               | AA54,AA60<br>AA113,A32   | 4           |
| <b>CATEGORIA 5</b><br><b>Organización del servicio:</b> Valoración positiva sobre la organización del servicio            | <b>5.1 Accesibilidad servicio:</b> El servicio de orientación es de fácil acceso  | AA34   | 1           |
|   | <b>5.2 Gestión ofertas de empleo:</b> Se realiza una buena gestión de ofertas de empleo   | AA73   | 1           |

## 7. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

Para la exposición e interpretación de los resultados obtenidos se ha partido por un lado del análisis de las respuestas en las preguntas nº 23 y nº 24 relacionándolas éstas con las categorías que han salido tras codificar las respuestas emitidas los usuarios en el cuestionario, y por otro con las buenas practica propuestas en la fundamentación teórica.

Los usuarios que han contestado el cuestionario realizado en los servicios de orientación de la junta de Andalucía han hecho una valoración de los servicios mediante una valoración positiva y negativa del servicio.

De los 214 usuarios que han realizado este cuestionario analizado, han contestado 139 usuarios a las preguntas 22 y 23. A la pregunta 22 han contestado 97 personas y a la pregunta 23 122 usuarios del servicio.

*V.22 Pregunta "señale otros aspectos que, a su juicio, necesitan mejorar o añadirse a los servicios que se proporcionan"*

De los **97 usuarios** que han contestado la pregunta abierta nº 22 del cuestionario, las categorías encontradas han sido:

### **Categoría 1. Necesidad de mayor Información en las sesiones de orientación. 17 respuestas.**

En esta categoría se intenta averiguar la insatisfacción sobre la información recibida en el servicio en empleo, formación, ayudas, sectores profesionales y contratos.

Se han obtenido para esta categoría 17 respuestas. De ellas, 13 usuarios valoran que no reciben suficiente información y orientación sobre formación y prácticas en empresas, según indican los comentarios: "dar oportunidad de hacer formación y prácticas en los que afiancen esos conocimientos en el ámbito real" (AA17),"Ayudar a buscar prácticas y mejor información para escoger estudios y ampliar la formación"(AA66), "Incluiría formación relacionada con carpintería, jardinería, cocina, cuidado de ancianos que tuviera prácticas en empresas"(A86), "información de cursos"(A100),"Cursos para mejorar el nivel de idiomas (AA24)". Por las opiniones realizadas los usuarios

manifiestan que reciben poca información sobre cursos sobre todos en los que puedan hacer prácticas.

2 usuarios sobre acceso al empleo en general, como por ejemplo la demanda de "mayor oferta de empleo temporales para estudiantes" (AA11), "asesoramiento para preparar documentación... para bolsas" (AA43). En este apartado hay pocas demandas directas sobre información en ofertas, pero se realiza indirectamente en otras respuestas.

2 usuarios necesitan más información sobre ayudas y tramites en la administración, "que se nos oriente de las ayudas que se necesitan para poder recibir alguna prestación cuando eres una parada de larga duración" (AA93), "Información sobre aspectos de la legalización" (A92) 2 usuarios sobre prácticas en empresas, 1 usuario necesita información sobre sectores profesionales emergentes. 1 persona pide mayor información "sobre contratos de trabajos en distintos organismos" (A56).

## **Categoría 2. Necesidad de aportar más Orientación en el servicio.**

En esta categoría se intenta averiguar qué necesidades concretas de orientación, demanda el usuario.

De las 11 respuestas de esta categoría, 5 usuarios piden con observaciones indirectas, **Orientación sobre estrategias de búsqueda de empleo** "Más orientación para encontrar empleo. (A32) o más explícito "Me gustaría que dieran más servicios de búsqueda de empresas y alguna charla sobre búsqueda de empleo" (A98).

Sobre la necesidad de recibir **más orientación sobre el proyecto profesional**, 3 usuarios han manifestado esta necesidad contestando con frases como "parto de cero pero con mucha ilusión de aprender y poder sobrevivir con todo lo que esto conlleve..... Tenemos que actualizarnos, dispuestas estamos, ahora depende de ustedes "(Mujer víctima de violencia de genero AA85). "Orientación para poder cambiar de profesión" (AA31).

2 usuarios necesitan más **Orientación en** Autoempleo, en concreto en cómo montar empresas y proyectos empresariales "Creo que se debería orientar más en crear tu

propio empleo y dar oportunidad a hacer formación que te de la oportunidad de ello, con prácticas. (AA17) y 1 usuario sobre **orientación en itinerario de formación**.

### **Categoría 3. Realizar más Formación:**

Se pretende con esta categoría ver el tipo de información que demandan sobre formación. Destacar que han pedido muy claramente diferentes tipos de formación y sobre todo con prácticas. De los 12 usuarios, 8 de ellos piden formación especializada "Hacer formación adecuadas al puesto que uno quiere" (A83). "Necesitan ampliar la oferta de cursos (camarero, seguridad) o clases de idiomas (ingles)" (A84) y por lo general piden especialización y reciclaje "cursos de formación y reciclaje para compensar las diferencias de estudios cursados en el extranjero" (A88). Otros 3 sujetos necesitan formación para los certificados de profesionalidad "que los cursos que se imparten tengan prácticas en empresa y compromiso de contratación y que se puede obtener con él el certificado de profesionalidad" (AA60) y 1 usuario "formación en sectores emergentes." "Deberían incluirse talleres de fomento de nuevos empleos y desarrollo de posibles sectores que puedan crear bolsa de empleo" (A39).

### **Categoría 4. Cualificación y actitud del orientador en el proceso de orientación**

Destacar que en esta categoría las opiniones eran respecto a la persona que atiende al usuario en el proceso de orientación, es decir al orientador.

20 usuarios han valorado al orientador de la siguiente forma: 7 usuarios creen que el orientador tiene mala preparación y especialización y no está cualificado para orientar. "Creo que deben especializarse conforme a los estudios y a la cualificación profesional... la única preocupación de mi orientadora era enseñarme a hacer el currículum y yo no necesitaba eso, necesitaba un cambio-giro en mi vida profesional"(AA31). El personal que presta el servicio no posee la experiencia y capacidad necesaria para llevarlo a cabo con éxito" (AA40).

6 usuarios creen que el orientador se implica poco en el proceso de orientación y en la búsqueda de empleo al usuario "únicamente hacen el seguimiento de aquellos itinerarios fáciles"(AA39). "Que el servicio de orientación se implique más en la ayuda de

inserción laboral, ya que en la mayoría de las citas sólo te preguntan que si estás buscando trabajo y ahí termina la cita."(AA64).

3 de ellos piensan que los orientadores tienen falta de habilidades sociales y de motivación, "Creo que el profesional debe tener ciertas habilidades para tratar a las personas, no todos los profesionales por los que pasamos están formados adecuadamente" (AA34).

2 usuarios piensan que el orientador no se adecua al perfil del usuario en el proceso de orientación. "No tiene preparación para orientarse personalmente como mucho te pueden orientar en grupo" (Aa35). "Orientación en relación con el sector profesional en el que puedo trabajar por mi formación" (AA17), 2 usuarios consideran que el orientador debería mejorar el proceso de la orientación. "Mejorar en general el proceso de orientación"(A65).

#### **Categoría 5. Expectativas que tiene el sujeto sobre el servicio.**

Interesaba en esta categoría averiguar el grado de confianza y las expectativas que el usuario manifiesta que tienen sobre los servicios de orientación.

Esta categoría se ha valorado con muchas opiniones. De las 45 observaciones sobre esta categoría, 12 de ellas manifiestan directa o indirectamente **que no han recibido ninguna ayuda ni conocimiento del servicio**, opiniones como "ninguna por que eso ya lo sabía, estamos ya maduritos y no ayudan en nada" (AA2)," si fuera por Andalucía Orienta todavía estaría completando requisitos..." (AA53). "En mi opinión y por mi propia experiencia, el programa de orientación está sirviendo de bastante poco..."(AA111).

Otras 6 opiniones muestran **que no tienen confianza en el servicio y desconfían** de su utilidad. "En ocasiones los orientadores están perdidos... No tengo ninguna confianza en los programas de este tipo". (AA45). Además 12 usuarios manifiestan que el servicio **no ayuda a buscar prácticas en la formación**. "Un servicio de búsqueda de prácticas más activo" (AA70).

En cuanto a **la inserción profesional** 9 valoraciones consideran que no se inserta a los sujetos ni cumplen con los compromisos de contratación. "No saltan ofertas de trabajo desde el programa ni creo que haya un plan para situar a desempleados en empresas"(AA19), "Se invierte mucho dinero en este tipo de servicio y no está funcionando ya que la mejora de la empleabilidad que persiguen los mismos en la mayoría no se consigue" (AA40).

Las 5 opiniones sobre que **no se hace un seguimiento de la evolución de los usuarios**, lo reflejan frases como "Creo que hay que trabajar por la inserción laboral, después de un curso..." (A49) o en esta otra: "Creo que deberían de tener un mayor grado de compromiso laboral... Y sobre todo un poco más hacia las personas mayores de 45 y con más difícil acceso al mercado laboral", (A55) y 1 usuario afirma que no se permite acceder a convocatorias de formación a través de la red.

#### **Categoría 6. Atención al usuario.**

En esta categoría se intenta averiguar la opinión en general sobre el servicio.

Se ha realizado 10 valoraciones sobre el Trato recibido por el usuario en el servicio. De ellas, 6 usuarios afirman que el servicio no se implica en las necesidades reales del usuario, afirmaciones como las siguiente lo confirman: "La orientación debería involucrar a empresas conjuntamente con los aspirantes" (AA61). "Que el servicio se implique más en la ayuda de inserción laboral" (AA64).

Otras 3 valoraciones afirman que no se utilizan buenas habilidades sociales en la atención, que son similares a las reflejadas en la valoración del orientador. Y 1 que la atención no se adecua al usuario. "Llevaba 12 años trabajando en temas urbanísticos y mi orientadora no sabía dónde dirigirme" (AA31).

#### **Categoría 7. Estructura y metodología de las acciones de orientación en los servicios de orientación.**

Esta categoría pretende conocer las opiniones respecto al funcionamiento y estructura del servicio.

Se han hecho 28 valoraciones sobre **cómo** percibe el usuario que se realizan dichas acciones: 6 valoraciones ven exceso de burocracia y de requisitos en las acciones de

orientación, "más información, mas plazas de formación... y menos exigir requisitos"(AA14), "ninguna (ayuda) sólo firmar papelitos " (AA32).

6 valoraciones consideran insuficientes los servicios de orientación en cuanto a tiempo de espera para recibir orientación y retrasos del servicio, "ampliar el número de horas y más orientación..."(A33), "tardan meses en ofrecerte un día de atención individual e incluso en algunas entidades no admiten usuarios nuevos al programa" (AA109).

5 usuarios indican que las acciones no se adaptan a las necesidades de los usuarios y de los grupos, " adaptarse a las necesidades de las personas que en muchos casos no se hace"(AA53), "que se adapten e informen de la cruda realidad que hay en la calle"(AA59).

5 personas valoran como poco el tiempo de atención, "pocas horas, deberían ser más" 4 consideran que hay escasez de recursos y servicios "mejorar las instalaciones o sedes" (A05), 2 indican que falta coordinación con los otros centros y servicios." El servicio debería prestarse a desempleados nada más quedarse sin empleo, creo en mi opinión, se ofrece tarde.." (AA47).

### **V.23: Pregunta "*alguna experiencia positiva que se haya obtenido durante el proceso de orientación*"**

**Las aportaciones positivas** de los **122 usuarios** que han contestado a la pregunta abierta nº 23 el servicio han sido:

#### **Categoría 1. Formación recibida gracias al servicio:**

Destacar que sí se han recibido valoraciones positivas respecto al servicio en concreto.

12 usuarios han recibido formación gracias al servicio, 4 en **Talleres de Empleo**. Observaciones como, "gracias a ellos, realicé un taller de oficio..." (AA37), Sobre **formación en Informática**, cuatro personas manifiestan su agradecimiento por la ayuda: "me gusta especialmente el curso de informática. Además estoy muy contento con la forma de enseñar y la atención que ofrecen..." (AA84) y 6 usuarios sobre otros programas como experienciales o diferentes cursos "he conseguido hacer un curso de celador que tenía mucha ilusión"(AA35).

**Categoría 2. Profesionalidad del orientador durante el servicio.** Se han realizado 30 valoraciones positivas sobre el orientador, lo que indica que es un aspecto importante para los usuarios.

De ellas, 6 personas valoran que el **orientador se implica en el proceso**, "Te escuchan y aprendes del proceso" (AA10) "la cordialidad y el compromiso" (A 89). En cuanto al **dominio de habilidades de comunicación** en la atención a usuario, 6 usuarios valoran que "la técnica en orientación... es una gran profesional que te escucha y atiende muy correctamente y te hace sentir cómodo" y otras más breves como (AA78) "escucha activa" (AA75), "dinámica"(A75). En cuanto al trato recibido por el orientador, 9 personas manifiestan que han recibido **un trato correcto y buena atención**, "... el buen clima en orientación." (AA20), "la oficina de orientación me trató muy bien"(A56) "me reforzaron a recibir formación"(A 63).

8 usuarios manifiestan que **el orientador tiene una actitud motivadora** "la gente es muy clara y con buena disposición, además te dan ánimos para seguir buscando y te dan cierta esperanza" (AA65) "ayudarme a reflexionar sobre nuevos sectores de búsqueda de empleo, dar confianza en mis posibilidades" (AA88) pero únicamente. 1 dice que está preparado.

**Categoría 3. Conocimientos aportados por el servicio al usuario. Se han valorado positivamente 48 ocasiones las aportaciones del servicio.**

En esta categoría se valoran las herramientas y estrategias de búsqueda de empleo adquiridas por el usuario en el servicio.

22 personas manifiestan que han recibido conocimientos sobre herramientas de búsqueda de empleo entre las que se incluyen direcciones, enlaces, recursos etc. Además 6 personas en concreto comentan sobre la realización de currículum. Otros 6 usuarios han trabajado con la entrevista de trabajo. "He mejorado mi presentación de mi currículum... centros de formación información sobre becas" (AA23), "me han asesorado en trámites legales y ayudado a preparar entrevistas de trabajo. (A87). Otros 9 usuarios dicen haber **recibido conocimientos sobre el empleo y nuevas ocupaciones emergentes** "He aprendido conocimientos de otra actividad laboral de la que tenía



poco conocimiento" (A68) "...Conocer un nuevo horizonte laboral..." (A69) y 5 personas valoran positivamente la **información sobre formación**. "he conocido algún centro de formación que no conocía y he recibido información sobre becas y prácticas" (AA23).

**Categoría 4. Ayuda recibida en el servicio. Se ha hecho 70 valoraciones sobre los diferentes tipos de ayuda recibida por el servicio.**

En esta categoría se agrupan ocho subcategorías sobre lo que el usuario valora que ha recibido del servicio. Se han incluido en la valoración todo lo que el servicio ha podido ofrecer tanto en el ámbito de competencias y herramientas de autoconocimiento personal y profesional.

Se ha valorado positivamente que se ha recibido ayuda sobre **Autoconocimiento personal** ante situaciones de búsqueda de empleo. El servicio ha ayudado a 14 personas en éste punto. Lo confirman opiniones como:"La formación me ha permitido conocer mejor mi perfil personal y profesional"(A03). "Autoconocimiento personal" (A05). "Sacar lo mejor de mí y entregarlo mejor que lo he hecho anteriormente" (A15). A 10 sujetos les ha ayudado a fomentar la autoestima ante la búsqueda de empleo. "He comprobado que la mayor parte de mis conocimientos previos con respecto a las actividades y el contenido ya los tenía asumidos, lo que me hace sentirme mas seguro de mi mismo" (AA4). Otros 6 usuarios han recibido ayuda para planificar su proyecto profesional y tomar decisiones.

Un aspecto muy valorado ha sido la oportunidad que les ha brindado el servicio de **conocer personas**. 19 personas han valorado positivamente el que se les haya permitido ampliar su red de contacto, conocer personas con igualdad de situaciones. "He conocido a otras personas con mi misma problemática ante la situación laboral actual. Con mis mismas inquietudes y dificultades" (A03). "Conocer a gente de mi misma situación" (A34) " Conocer nueva gente - y algo he aprendido de alguno de ellos-" (A35).

A 12 usuarios se les ha facilitado **el acceso a formación**. Y 10 de ellos han recibido ésta gracias al **servicio de prácticas en empresas**. "Las prácticas realizadas de los

cursos son muy positivas a la hora de desarrollar las habilidades aprendidas en la teoría del curso" (A47), "gracias a ellos... he realizado unas prácticas que me gustó muchísimo "(AA37).

A 5 personas se les ha ayudado a gestionar documentación y prestaciones sociales. "la ayuda de reclamación de la bolsa única del SAS" (AA43).

Y a 4 usuarios se les ha facilitado el acceso al empleo. "Gracias a la información conseguí un trabajo aunque fue algo eventual" (AA53).

**Categoría 5 Organización del servicio.** Únicamente 1 usuario ha valorado la **accesibilidad del servicio:** "Me ha resultado fácil acceder al servicio. Cuando he querido cambiar de unidad lo he tenido fácil" (AA34), y 1 usuario dice que el servicio realiza una buena gestión de las ofertas de empleo. "El equipo de orientación gestiona bien las posibilidades de ofertas de trabajo y prácticas..." (AA73).

Si las observaciones las comparamos con las buenas prácticas de la fundamentación teórica, se observan los siguientes resultados significativos.

Los resultados descritos se pueden observar gráficamente en la siguiente tabla nº 3.

**TABLA 3a. Comparación entre las buenas prácticas de la fundamentación teórica y las opiniones de los usuarios en las preguntas 23 y 24 del cuestionario.**

| <b>Valoración de las Buenas prácticas basándonos en los expertos mencionados en la Fundamentación teórica</b> | <b>Valoración de los Servicios de empleo Andalucía positiva</b>                    | <b>Nº</b> | <b>Valoración de los Servicios de empleo Andalucía negativa</b> | <b>Nº</b> |
|---|--|-----------|---|-----------|
| Que garantice la igualdad de oportunidades entre todos los individuos   | AA02,AA19, AA39,AA40, AA41,AA73, AA80,A04,A47,A50, A55,A56,A85                     | 14        |   |           |
| Que garantice Independencia e imparcialidad en el proceso   |  |           |   |           |
| Que garantice la confidencialidad y privacidad del proceso de orientación                                     |  |           |   |           |
| Ayudar a desarrollar conductas vocacionales para la vida profesional del usuario                              | A39  | 1         | AA96  | 1         |
| Ayudar a la toma de decisiones con relación al proyecto de vida   | AA31,  | 1         |   |           |
| Evaluación de competencias para realizar ese proyecto   |  | -         |   | -         |
| Prevenir situaciones de paro y marginación social. Ayudar en la búsqueda de empleo<br>EMPRESAS                | AA46,AA41, AA45,AA61, AA63,AA64, AA66,AA80, AA81,AA87,A02,A44,A49,A52,A55,A58, A61 | 17        | AA60,AA66, AA73,A06,A32   | 5         |
| Facilitar el pleno desarrollo del individuo.<br>Ser agente activador  |  | -         |   | -         |
| Mediación y adaptación a las necesidades del usuario en materia de orientación.                               | AA39, AA53, AA99,A19,A69, A83  | 6         |   |           |
| Atención personalizada según necesidades del usuario(tiempo de dedicación)                                    | AA93,AA65, AA79,AA93, AA109,A04,A17,A33 ,A35,A83                                   | 10        | AA10  | 1         |

**Tabla 3b. Comparación entre las buenas prácticas de la fundamentación teórica y las opiniones de los usuarios en las preguntas 23 y 24 del cuestionario.**

| <b>Valoración de las Buenas prácticas basándonos en los expertos mencionados en la Fundamentación teórica</b> | <b>Valoración de los Servicios de empleo Andalucía negativa</b> | <b>Nº</b> | <b>Valoración de los Servicios de empleo Andalucía</b>  | <b>Nº</b> |
|---|---|-----------|---|-----------|
| Fomentar y clarificar competencias profesionales en el usuario  | AA35  | 1         | AA4,AA80, AA101,AA107, AA110,A02, A03. A04, A37,AA56  | 10        |
| Fomentar y clarificar competencias emocionales en el usuario  | A75   | 1         | AA20,AA101,A03, A04,A05, A35.A54,A55  | 8         |
| Apoyar en la Planificación de carrera profesional del usuario   | AA31,AA73   | 2         | AA96,A06  | 2         |
| Fomentar valores y clarificarlos  |   |           |   |           |
| Ayudar al usuario a planificar y gestionar itinerarios formativos   | A6,A56,A57, A56,A63,A85, A86, 87,A99, A100,A101                 | 11        | AA17,AA37,AA80, AA91,AA50,A63,A 78  | 7         |
| Orientación hacia sectores emergentes   | AA31,AA59,  | 2         | AA88,A39,A52, A58,A68,A69,A73, A101   | 8         |
| Facilitar Estrategias y recursos de búsqueda de empleo  | A31,A32,A33, A89,A98,   | 5         | AA23,AA29,AA38, AA47, AA57,AA66 AA70,AA81,AA97, AA101,AA112,A03, A20,A24,A35 A51,A54,A56,A57, A58,A83,A86 | 22        |
| Que los orientadores estén cualificados para su labor.  | AA31,AA34, AA35,AA39 AA40,AA43, AA45,AA106                      | 8         | AA99  | 1         |
| Atención adecuada hacia el usuario (habilidades de comunicación)  | AA34,AA40,  | 2         | AA10,AA19,AA41, AA65.AA73,AA78, AA87,AA106  | 8         |
| Que el usuario reciba un trato digno y amable   |   |           | AA33,AA78,AA95, AA108.A94,A89,A9 2, AA277   | 8         |
| Prevalencia y participación de la persona.  |   |           |   |           |

**Tabla 3c. Comparación entre las buenas prácticas de la fundamentación teórica y las opiniones de los usuarios en las preguntas 23 y 24 del cuestionario**

| <b>Valoración de las Buenas prácticas basándose en la Fundamentación teórica</b>  | <b>Valoración negativa de los Servicios de empleo Andalucía</b>   | <b>Nº</b> | <b>Valoración Positiva de los Servicios de empleo Andalucía</b> | <b>Nº</b> |
|---|---|-----------|---|-----------|
| Que la acción orientadora tenga una actividad continuada, no puntual  | AA39  | -         |   | -         |
| Que la metodología empleada para su impartición sea idónea en cuanto a métodos y recursos y éstos sean los adecuados  | A65   | 1         |   |           |
| Eliminar la burocracia y la repetición de acciones en el servicio   | AA53,AA102  | 2         |   |           |
| Contar con los recursos adecuados en el servicio  | AA106,A05,A36   | 3         |   |           |
| Coordinarse con otros servicios de empleo y entidades colaboradoras   | AA2,AA31, AA113,A04,A95   | 5         | AA34,AA43,AA53, AA77,A77,A87                                    | 5         |
| Coordinación del servicio y Equipos multidisciplinares: orientación, formación intermediación, autoempleo, ofertas, prácticas, que faciliten los recursos de todos los servicios al usuario | AA11,AA14, AA10,AA17, AA19,AA21, AA21,AA41, AA53,AA55, AA60,AA66, AA70,AA73, AA80,AA95, AA97,AA111, A03,A06,A07, A18,A31,A36,A37A3 9.A48,A48A50,A56,A 57,A101 | 32        | AA35,AA46,AA54, AA61,AA68,AA105, AA113,A38,A47,A48, A49,A61     | 12        |

**Tabla 3d. Comparación entre las buenas prácticas de la fundamentación teórica y las opiniones de los usuarios en las preguntas 22 y 23 del cuestionario**

| <b>Valoración de las Buenas prácticas basándonos en la Fundamentación teórica</b>               | <b>Valoración negativa de los Servicios de empleo Andalucía</b> | <b>Nº</b> | <b>Valoración Positiva de los Servicios de empleo Andalucía</b> | <b>Nº</b> |
|---|---|-----------|---|-----------|
| Trabajo en red para la especialización del servicio   | AA10,   | 1         |   |           |
| Derivar a otros servicios más especializados cuando no se pueda atender la petición del usuario | AA31  | 1         |   |           |
| Los servicios deben ser ágiles y de fácil acceso para el ciudadano sin discriminación           | AA47,A22,A37, AA109   | 4         |   |           |
| Promover la movilidad por Europa  |   |           | AA65,A02  | 2         |
| Facilitar un sistema de garantía de calidad para que usuario pueda evaluar el servicio          | -   | -         | -   | -         |
| Que permita emitir opiniones al usuario a fin de mejorar los servicios                          | -   | -         | -   | -         |

**Valoración de las Buenas prácticas basándonos en los expertos mencionados en la Fundamentación teórica comparándolas con las respuestas del cuestionario en las preguntas 22 y 23.**

Se han observado las siguientes valoraciones:

**-Que garantice la igualdad de oportunidades ente todos los individuos** con 14 valoraciones negativas por ejemplo "Deberían darnos oportunidades de formación a los que no tenemos ni trabajo ni carreras universitarias que ahora son los que se están aprovechando de la formación gratuita" (AA17)

**-Ayudar a desarrollar conductas vocacionales** para la vida profesional del usuario: 1 usuario hace una valoración positiva: "He descubierto nuevas posibilidades de encontrar trabajo (A96) y 1 hace una valoración negativa. "Incluirse talleres de fomento de nuevos empleos y desarrollo de posibles sectores " (A39)

-Respecto a **Ayudar a la toma de decisiones en relación con el proyecto de vida** 1 usuario echa en falta dicha orientación. "No encontré nada que me beneficiaría, ni en formación ni en orientación necesitaba... necesitaba un cambio-giro en mi vida" (A31)

**-Prevenir situaciones de paro y marginación social. Ayudar en la búsqueda de empleo** 17 usuarios valoran que el servicio no lo hace, con las siguientes afirmaciones: "El servicio de Andalucía Orienta... debería involucrarse más directamente en la búsqueda de empleo para el usuario, actualmente es nulo. (AA46), "Un acompañamiento real en la búsqueda de trabajo, ayuda a contactar con empresas etc."(A02), "El sector formado por hombres de 30 y 45 años, prácticamente queda excluido de toda posibilidad de expansión profesional.." (AA80). "La orientación debería involucrar a las empresas... sensibilizar de una manera importe a las partes" (AA61). Mientras que 5 usuarios lo valoran que sí se preocupa por prevenir dichas situaciones "me llamaron a una entrevista para trabajar en Merca-Málaga" (AA60). "Me han dado algunas direcciones de correos de empresa para mandar el CV que actualmente pueden coger personal" (AA66).

**-Mediación y adaptación a las necesidades del usuario en materia de orientación** 6 usuarios echan en falta este aspecto en el servicio con comentarios como: "reducir en mayor medida las medidas burocráticas y adaptarse a las necesidades de las personas

que en muchos caso no se hace" (AA53). O "Que se impliquen un poco más, más comprensión con el alumnado a la hora de la vida familiar" (A69).

**Atención personalizada según necesidades del usuario (tiempo de dedicación)**, 10 valoran negativamente esta atención ya que indican aspectos como: "que se ajusten más a nuestros horarios y expectativas de búsqueda de empleo" (AA93), "mejorar el plazo de citas" (A83)1 sujeto sí lo valora positivamente. "Gracias al orientador subsané una incidencia en el SAE" (AA10).

Sin embargo se valora positivamente el que **servicio fomenta y clarifica las competencias profesionales en el usuario** con 10 afirmaciones afirmando que les ha ayudado a: "encontrar mis puntos fuertes" (AA80), "ir a este proceso de orientación me sirvió para conocerme más a mi misma, y corregirme en lo que hacia mal en las entrevistas de trabajo" (AA101), " me ha permitido conocer mejor mis fortalezas y debilidades".(A03), " me sirve mucho este curso para buscar trabajo y conocerme a mí misma" (AA110) y únicamente 1 usuario dice que no se cumple esto ya que "no tienen preparación para orientarte personalmente" (AA34).

De igual forma 8 sujetos valoran positivamente el que el servicio sí **fomenta y clarifica las competencias emocionales en el usuario**. Con estas afirmaciones " yo tengo una minusvalía del 33% psíquica, pues yo no lo aceptaba por muchas cosas, me sentía mal, el ir al centro, pero en el buen clima que hay en orientación y talleres y al conocer a otros chicos y chicas, pude darme cuenta que no tenía que ser injusto conmigo, y intentar hacer fraternidad entre todos, y soy feliz como soy" (AA20). Otras menos claras pero en la que se ve el aumento de la autoestima "saber que puedes alcanzar muchos objetivos" (A55), "Salgo con más animo de encontrar trabajo" (A52).

En cuanto a que el servicio **Apoya en la Planificación de carrera profesional del usuario** se realizan dos valoraciones positivas: "he definido mi futuro laboral y me he puesto unas metas que era el objetivo que quería conseguir"(A06) pero también dos negativas, como: "mi orientadora no sabía dónde dirigirme" (AA31).



Otra buena práctica con bastante valoración es **Ayudar al usuario a planificar y gestionar itinerarios formativos** en la que se realiza 11 valoraciones negativas y 7 positivas.

Las valoraciones de este tipo se han comentado en las categorías y coinciden las opiniones como éstas otras: "he observado que la difusión de ciertos cursos/programas no es muy buena" (A06), "tener a los usuarios más informados de todos los talleres de empleo..."(A56) pero en positivo afirmaciones como: "una experiencia positiva formarme profesionalmente" (AA17) o "gracias a un taller he realizado prácticas"(AA36).

8 usuarios valoran positivamente **al servicio respecto a que orientan hacia sectores emergentes** "ayudarme a reflexionar sobre nuevos sectores en la búsqueda de empleo" (AA88), "el acceso a nuevas vías para el desarrollo de otras profesiones" (A39) y 2 no dicen que no lo hacen. "se adapten e informen de la cruda realidad que hay en la calle"(AA59).

La mayor valoración positiva los usuarios la realizan en la buena práctica **de facilitar Estrategias y recursos de búsqueda de empleo** con 22 opiniones a favor y 5 valoraciones negativas que coinciden con lo expuesto en las categorías.

En cuanto a la valoración del orientador que presta el servicio sucede lo mismo y las valoraciones son similares a las categorías expuestas en las páginas anteriores, 8 opiniones valoran que **los orientadores no están cualificados para su labor** "al principio mucha motivación pero luego te das cuenta de que es una estafa están ahí calentando el sillón, no te hacen seguimiento exhaustivo" (AA39), "a veces tenemos más conocimientos y CV los que vamos que los que están detrás de las mesas" (AA106) y 1 sujeto valora que el orientador sí esta cualificado: "los orientadores eran muy buenos profesionales" (AA99).

Respecto a la **Atención hacia el usuario (habilidades comunicación)**, 8 opinan que es adecuada. "Pues la atención y la orientación ha sido la verdad buena," (AA10), "te escuchan y aprendes del proceso" (AA10). Mientras que 2 afirman que no recibieron la atención adecuada en el servicio, "es necesario que este tipo de tareas sean realizadas

por personas expertas en materia, con involucración en la misma y con amplia capacidad de empatía y trato al público" (AA40) o "deben tener ciertas habilidades para tratar a las personas, empatía, escucha activa... no todos los profesionales por los que he pasado están formados" (AA34).

También valoran 7 personas positivamente el que el usuario recibe un trato digno y amable "Siempre está atenta y dispuesta a ayudar y facilitarme todo lo que está en su mano" (AA27), "Me han ofrecido la oportunidad... y sentirme comprendida"(A87) y 1 sujeto valora que la **metodología utilizada no es idónea** en cuanto a métodos y recursos. Y 3 que no se dispone de los recursos adecuados en el servicio.

Dos sujetos valoran negativamente **el exceso de burocracia en las acciones**. Aludiendo a que necesitan "un poco de más ayuda real no tanto planificada" (AA101), "reducir las medidas burocráticas" (AA53).

Un apartado especial merece **la coordinación** con otros servicios de empleo, equipos multidisciplinares y entidades colaboradoras, ya que en este apartado se han recogido valoraciones que incluyen todas las opiniones que los usuarios han realizado en las categorías de formación, ofertas, otros organismos públicos etc. que indirectamente reclaman mas contacto con estos servicios.

En cuanto a la necesidad de **Coordinarse con otros servicios de empleo y entidades colaboradoras** 5 sujetos dicen que no hay coordinación y otros 5 que si la han observado.

Destacar que respecto a la buena práctica **Coordinación del servicio y Equipos multidisciplinares: orientación, formación intermediación, autoempleo, ofertas, prácticas, que faciliten los recursos de todos los servicios al usuario**. 32 personas han manifestado su descontento por no ser atendidos respecto a estas peticiones y 12 personas dicen haber recibido este servicio.

Comentarios como "No he encontrado formación específica" (AA11), "hacer unas prácticas" (AA17) "mayor comunicación con los cursos" (AA97) "un servicio de

búsqueda de prácticas más activo"(AA70) demuestran insatisfacción, aunque también hay valoraciones positivas como ya se ha expuesto en las categorías.

1 persona valora que no se **Trabaja en red para la especialización del servicio**, en concreto para consultar formación.

1 usuario dice que no se deriva a otros servicios más especializados cuando no se pueda atender la petición del usuario "lo peor es que mi orientadora no me derivó en ningún momento a otro punto donde pudieran ayudarme (AA31) y 4 que **los servicios no son ágiles y de fácil acceso para el ciudadano** sin discriminación, "el servicio se ofrece un poco tarde"(AA47) 2 personas valoran positivamente que el servicio promueven la movilidad por Europa y el extranjero: "Te dan cierta esperanza de poder encontrar lo que buscas en mi caso en el extranjero que es lo que voy buscando" (AA65).

**Destacar que no se han valorado directamente las buenas prácticas analizadas en la fundamentación teórica como:**

- Que garantice independencia e imparcialidad en el proceso
- Que garantice la confidencialidad y privacidad del proceso de orientación
- Evaluación de competencias para realizar ese proyecto
- Facilitar el pleno desarrollo del individuo
- Ser agente activador
- Fomentar valores y clarificarlos
- Prevalencia y participación de la persona.
- Facilitar un sistema de garantía de calidad para que usuario pueda evaluar el servicio
- Que permitan emitir opiniones al usuario a fin de mejorar los servicios

Indirectamente algunas de éstas sí se han abordado dentro de otras categorías, como por ejemplo se ha valorado mucho el tener la posibilidad de relacionarse con otros compañeros (valores), o la importancia a la atención de la persona y consideración de su situación. (Prevalencia y participación de la persona.)

Ser considerado y valorado, tomar decisiones en cuanto a la formación y ocupaciones (ser agente activador del individuo).

Se puede apreciar que el gran interés que demuestran los usuarios por la realización de prácticas es una forma de adquirir experiencia para posteriormente encontrar trabajo y esto se podría incluir dentro de la categoría interés por el servicio sobre el proyecto profesional del usuario. Por otro lado el autoconocimiento profesional está muy relacionado con el conocimiento sobre las competencias para el proyecto y desarrollo del individuo.

De todo lo descrito se puede valorar en la **Tabla nº 4 Categorías de mayor a menor puntuación**, las categorías que los sujetos más han puntuado y las que menos.

Respecto a las valoraciones desfavorables:

Destacar que las mayores demandas han sido respecto a información sobre cursos de todo tipo (13), las quejas de no haber recibido ayuda del servicio con 12 valoraciones, la poca promoción y posibilidad de hacer prácticas con 12 opiniones negativas, el no insertar profesionalmente con 9 quejas en las valoraciones. 8 respuestas respecto a la escala formación especializada que se ofrece al usuario.

La mala preparación del orientador con 7 observaciones y su poca implicación en el proceso de orientación con 6 es significativa si se unen las dos valoraciones.

También es significativo que se confíe poco en el servicio, también que no se implique y el exceso de burocracia y dispongan de insuficientes servicios todos ellos con 6 valoraciones negativas.

Asimismo es significativo que no se exija mayor seguimiento de los servicios, mayor tiempo de dedicación y que la orientación se adapte al sujeto, ya que han recibido pocos comentarios.

Las categorías más valoradas en positivo han sido: las herramientas y recursos de búsqueda de empleo con 22 valoraciones positivas, a las que hay que unir 12 más de currículum y entrevista.

En segundo lugar 19 han valorado positivamente la posibilidad que han tenido de relacionarse con otras personas en las acciones, en tercer lugar la ayuda recibida en el autoconocimiento personal con 14 valoraciones, que unidas a las 10 sobre la autoestima y la motivación que han recibido en el servicio es de gran interés.

En 4º lugar han valorado positivamente la formación que han recibido y la información en general.

Respecto al trato recibido lo sitúan en 8 lugares con 9 puntuaciones que se puede unir a la actitud motivadora del servicio y el orientador con 8 valoraciones.

Destacar que las puntuaciones sobre la actitud del orientador y su implicación son las mismas positivas que negativas: seis usuarios para cada categoría.

Se han realizado 6 observaciones positivas sobre la ayuda para realizar el proyecto (objetivos, toma de decisiones etc.).

El resto de las observaciones son poco significativas por ser 1 o 2 valoraciones.

Tabla n<sup>o</sup> 4a. Categorías de mayor a menor puntuación

| Orden          | Categoría valoración desfavorable  | N <sup>o</sup> Frec .. | Orden          | Categorías Valoración favorable  | N <sup>o</sup> Frec. |
|----------------|--|------------------------|----------------|--|----------------------|
| 1 <sup>o</sup> | <b>Formación:</b> Información sobre cursos de formación para los parados: sobre idiomas, programas, escuelas taller con prácticas                        | 13                     | 1 <sup>o</sup> | <b>Herramientas y recursos:</b> Recursos y estrategias útiles para el usuario de búsqueda de empleo  | 22                   |
| 2 <sup>o</sup> | <b>Ningún conocimiento ni ayuda recibido en el servicio.</b> El usuario valora que no ha recibido ningún conocimiento ni se le ha ayudado en el servicio | 12                     | 2 <sup>o</sup> | <b>Red de contactos:</b> Ampliar las relaciones, comunicación y compartir experiencias con personas en situaciones similares                         | 19                   |
| 3 <sup>o</sup> | <b>Fomentar las prácticas:</b> el servicio no ayuda a buscar prácticas al usuario  | 12                     | 3 <sup>o</sup> | <b>Autoconocimiento personal:</b> Apoyo en descubrir Habilidades y destrezas para el autoconocimiento personal de usuario ante la búsqueda de empleo | 14                   |
| 4 <sup>o</sup> | <b>Inserción profesional:</b> Cumplir con los compromisos de empleabilidad y contratación  | 9                      | 4 <sup>o</sup> | <b>Formación :</b> El servicio ha facilitado al usuario el acceso a formación  | 12                   |
| 5 <sup>o</sup> | <b>Formación Especializada:</b> Ofrecer al usuario formación para especializar al usuario  | 8                      | 5 <sup>o</sup> | <b>Gestión de Prácticas en empresas.</b> El servicio ha gestionado sus prácticas en empresas   | 10                   |
| 6 <sup>o</sup> | <b>Mala preparación y sin especialización:</b> El orientador no esta cualificado para orientar   | 7                      | 6 <sup>o</sup> | <b>Fomentar la Autoestima y la motivación:</b> Afianzar la autoestima personal y la motivación en el usuario ante la búsqueda de empleo              | 10                   |

Tabla n<sup>o</sup> 4b. Categorías de mayor a menor puntuación

| Orden           | Categoría valoración desfavorable  | N <sup>o</sup> Frec | Orden           | Categorías valoración favorable   | N <sup>o</sup> Frec. |
|-----------------|--|---------------------|-----------------|---|----------------------|
| 7 <sup>o</sup>  | <b>3 Poca implicación del orientador:</b> El orientador no se implica en el proceso de orientación y en la búsqueda de empleo                                    | 6                   | 7 <sup>o</sup>  | <b>Información general:</b> Información sobre empleo y nuevas ocupaciones emergentes  | 9                    |
| 8 <sup>o</sup>  | <b>Falta confianza en el servicio:</b> El usuario no confía en el servicio   | 6                   | 8 <sup>o</sup>  | <b>Trato al usuario:</b> El orientador tiene buena atención: amabilidad y trato correcto hacia e usuario                    | 9                    |
| 9 <sup>o</sup>  | <b>Poca implicación:</b> el servicio no se implica en las necesidades del usuario  | 6                   | 9 <sup>o</sup>  | <b>Actitud Motivadora:</b> el orientador motiva al sujeto en el proceso   | 8                    |
| 10 <sup>o</sup> | <b>Exceso de burocracia y requisitos:</b> Hay excesivos requisitos y burocracias en las acciones de orientación  | 6                   | 10 <sup>o</sup> | <b>Implicación en el proceso:</b> el orientador se implica en el proceso de orientación                                     | 6                    |
| 11 <sup>o</sup> | <b>Insuficientes servicios de orientación:</b> listas de espera y falta de orientadores (retrasos)   | 6                   | 11 <sup>o</sup> | <b>Habilidades de Comunicación:</b> El orientador domina las habilidades de comunicación, escucha activa y actitud empática | 6                    |
| 12 <sup>o</sup> | <b>Estrategias.:</b> Orientación sobre estrategias de búsqueda de empleo   | 5                   | 12 <sup>o</sup> | <b>Entrevista:</b> Conocimientos sobre cómo superar la entrevista de trabajo  | 6                    |
| 13 <sup>o</sup> | <b>5 Mayor seguimiento de los servicios.</b> No se hace un seguimiento de la evolución de los usuarios   | 5                   | 13 <sup>o</sup> | <b>Currículum:</b> Conocimientos para realizar currículum correctamente   | 6                    |
| 14 <sup>o</sup> | <b>No se adaptan a las necesidades y características de los sujetos.</b> Las acciones no se adaptan a las necesidades de los usuarios. No hay grupos homogéneos. | 5                   | 14 <sup>o</sup> | <b>Planificación proyecto profesional:</b> Ha recibido ayuda para planificar objetivos y tomar decisiones de forma autónoma | 6                    |

Tabla nº 4c. Categorías de mayor a menor puntuación

| Orden | Categoría valoración desfavorable   | Nº Frec | Orden | Categorías valoración favorable   | Nº Frec. |
|-------|---|---------|-------|---|----------|
| 15º   | <b>4 Escaso tiempo de atención:</b> Poco tiempo de atención al usuario  | 5       | 15º   | <b>Ayuda trámites:</b> El usuario ha recibido Información y ayuda para gestionar documentación y prestaciones sociales:                         | 5        |
| 16º   | <b>Escasez de recursos en infraestructura:</b> pocos servicios y recursos   | 4       | 16º   | <b>Información sobre formación.</b> Información sobre diferentes cursos y formación que el usuario puede realizar para su inserción profesional | 5        |
| 17º   | <b>Proyecto profesional:</b> orientar en la realización del proyecto profesional                                  | 3       | 17º   | <b>Talleres de Empleo</b><br>Acceso a Talleres de Empleo  | 4        |
| 18º   | <b>Certificados de profesionalidad:</b> Ofrecer formación para obtener y Preparar certificados de profesionalidad | 3       | 18º   | <b>Otra formación:</b> celador, cuidado personas mayores  | 4        |
| 19º   | <b>Falta de habilidades sociales y motivación:</b> El orientador no tiene habilidades sociales para orientar      | 3       | 19º   | <b>Búsqueda de empleo:</b> el servicio ha facilitado al usuario la contratación y le ha puesto en contacto con empresas                         | 4        |
| 20º   | <b>Pocas habilidades sociales.</b> No se utilizan en la atención buenas habilidades sociales                      | 3       | 20º   | <b>Formación en Programa de experiencias profesionales</b>  | 2        |
| 21º   | <b>Empleo:</b> Información sobre ofertas de empleo: Bolsas, oposiciones   | 2       | 21º   | <b>Preparación del Orientador:</b> Buena orientación y preparación  | 1        |
| 22º   | <b>1.3 Ayudas:</b> Información sobre ayudas de la administración y trámites                                       | 2       | 22º   | <b>Accesibilidad servicio:</b> El servicio de orientación es de fácil acceso  | 1        |
| 23º   | <b>Autoempleo:</b> Orientación en como montar empresas y proyectos empresariales                                  | 2       | 23º   | <b>Gestión ofertas de empleo:</b> Se realiza una buena gestión de ofertas de empleo   | 1        |



Tabla n<sup>o</sup> 4d. Categorías de mayor a menor puntuación

| Orden           | Categoría valoración desfavorable   | N <sup>o</sup> Frec | Orden | Categorías valoración favorable | N <sup>o</sup> Frec. |
|-----------------|---|---------------------|-------|---------------------------------|----------------------|
| 24 <sup>o</sup> | <b>No adecuarse al perfil:</b><br>El orientador no se adecua al perfil del sujeto en la orientación                         | 2                   |       |                                 |                      |
| 25 <sup>o</sup> | <b>Necesidad de mejorar el proceso:</b> El orientador debe mejorar el proceso de orientación                                | 2                   |       |                                 |                      |
| 26 <sup>o</sup> | <b>Mala coordinación.</b> No se coordinan con otros centros y servicios   | 2                   |       |                                 |                      |
| 27 <sup>o</sup> | Sectores profesionales:<br><b>Información sobre sectores profesionales emergentes</b>                                       | 1                   |       |                                 |                      |
| 28 <sup>o</sup> | Contratos: <b>Información sobre tipos de contratos de empleo</b>  | 1                   |       |                                 |                      |
| 29 <sup>o</sup> | <b>Itinerario de formación:</b> Orientación sobre como realizar el itinerario formativo                                     | 1                   |       |                                 |                      |
| 30 <sup>o</sup> | <b>Formación en sectores emergentes</b>   | 1                   |       |                                 |                      |
| 31 <sup>o</sup> | <b>Acceso a través de red a convocatorias:</b> No facilitan el acceso través de la red a convocatorias formación a usuarios | 1                   |       |                                 |                      |
| 32 <sup>o</sup> | <b>Adecuar oferta al usuario.</b> No adecuan la atención al usuario   | 1                   |       |                                 |                      |

## **8. CONCLUSIONES E IMPLICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL**

La valoración de las buenas prácticas en los Servicios de Orientación profesional constituye en sí misma una oportunidad para detectar el funcionamiento real de los servicios de orientación. Es mediante las valoraciones de sus propios clientes como el servicio puede llegar a detectar las carencias y basándose en este conocimiento, mejorar los procedimientos y los recursos necesarios para superar dichas deficiencias o malas prácticas. También detectando las buenas prácticas se pueden seguir realizando éstas y así ir mejorando los resultados en los servicios de orientación profesional.

De las valoraciones ya explicadas en el anterior epígrafe, se puede sacar como conclusiones que las buenas y malas prácticas de los servicios de orientación de Andalucía van dirigidas especialmente hacia los siguientes aspectos:

La preocupación que manifiestan los usuarios por recibir información y formación para su cualificación profesional y para con esta formación, tener acceso a un puesto de trabajo. Además se pide que esta formación incluya prácticas en empresas. Es de destacar la importancia que dan a que sea el servicio quien les ofrezca la información y el acceso a prácticas en empresas y que se impliquen en la gestión y la tramitación de las mismas.

Hasta hace poco las prácticas en empresas estaban destinadas exclusivamente a la formación reglada (formación profesional y universitaria), en la actualidad también la formación ocupacional está empezando a ofrecerlas y los usuarios ven en ellas una oportunidad para su inserción profesional.

De los trabajos utilizados en este estudio destacamos el informe de CEDEFOP y su aportación sobre los requisitos que deben ofrecer los servicios de Orientación. En este aspecto se menciona la importancia de fomentar en los usuarios de los servicios el "**Aprendizaje a lo largo de la vida**: Facilitar el desarrollo personal y la empleabilidad de todos los ciudadanos gracias a la participación continua en la educación y la formación" (CEDEFOP 2006:15).

- Las quejas, peticiones y valoraciones hechas en la encuesta muestran un gran descontento por la escasez de información que se da sobre otros servicios como el de formación, prácticas, contratos, prestaciones, ofertas y bolsas de trabajo, así como contacto con otros servicios de empleo y centros colaboradores que imparten formación.

Es una buena práctica en Orientación el que exista una coordinación entre los diferentes servicios de empleo y más aún dentro del mismo servicio. "Los servicios de orientación de un sector se coordinan con los servicios de los sectores restantes a escala nacional, regional y local. Existe una estrecha cooperación y colaboración entre la orientación proveniente del sistema de educación y formación y la orientación proveniente de fuera del mismo" (CEDEFOP, 2006:27). En este caso si agrupamos todas las valoraciones que se han realizado exigiendo información en todos estos sectores, se puede apreciar en las respuestas que no se cumple esta buena práctica.

- Se une esta petición al descontento que los usuarios manifiestan con el servicio, valorando que no reciben la atención necesaria y que el servicio es excesivamente burocrático y repetitivo en las acciones. Esto se relaciona con la valoración que se realiza del papel del orientador, su preparación profesional y actitud ante el servicio. Se pueden apreciar en las respuestas que los usuarios no encuentran suficientemente preparados a los orientadores que realizan las acciones en el servicio, tanto en el ámbito de especialización como de habilidades personales y de implicación con el sujeto. Si bien también afirman recibir un buen trato amable, simpático y cordial del orientador.

- Es un requisito imprescindible para el servicio que el personal sea competente. Por eso la afirmación de que: "el personal que facilita la orientación dispone de capacidades acreditadas a nivel nacional para identificar y ocuparse de las necesidades de los ciudadanos y, en su caso, enviar a las personas a un servicio más adecuado (CEDEFOP, 2006:14). Además no está de más olvidar que el orientador es la base del proceso de orientación y por ello el servicio debería disponer de un sistema de garantía de calidad y "deberían: Exigir que los profesionales dispongan de la capacidad necesaria para realizar las tareas de orientación que deben desempeñar. Exigir que los profesionales de la orientación tengan o adquieran cualificaciones que garanticen que disponen de las capacidades necesarias para desempeñar las tareas de orientación exigidas"(CEDEFOP, 2006:20).

Sin embargo, a pesar de las observaciones sobre el orientador en este estudio, en otro realizado por CCOO sobre las actuaciones de los servicios de orientación a escala nacional en el periodo 2007-2008, indica que el perfil de los orientadores de los servicios de empleo es el de "Titulados medios y superiores, con formación específica en orientación profesional, cualificaciones profesionales, diseño de itinerarios formativos y laborales, recursos humanos, etc., y con experiencia en orientación profesional y cualificación para el empleo" (CCOO 2009: 37). Y además en este informe se indica "El ítem mejor valorado es la *atención del técnico de orientación* que recibe una puntuación media de 4,7 y es valorado como *muy positivo* por el 71% de los participantes" (CCOO 2009: 46).

-Las quejas hacia el papel del orientador van dirigidas a la falta de adecuación a las necesidades del sujeto por no disponer éste de preparación adecuada. Atendiendo a esta solicitud, las normas éticas de la AIOP (La Asociación Internacional de Orientación Educativa y Profesional, aclaran que "sensibles a la totalidad de necesidades de los clientes (educativas, vocacionales, personales y sociales) en la medida en que interactúan y afectan la planificación para la adaptación en la educación y formación, ocupaciones y carreras, y *deberían remitirlos a otros expertos* si no está dentro de sus competencias el atender la necesidad del cliente" (AIOP, 1987 y 2005).

A esto se debe añadir la importancia que tiene la cooperación entre los servicios en beneficio de los usuarios. "En un entorno de creciente dispersión de recursos, resulta clave el establecimiento de acuerdos de colaboración en la gestión de las acciones por el empleo, con el objetivo de maximizar su alcance y eficiencia, complementar las actuaciones y evitar duplicidades en la intervención. " (Cruz Roja 2007: 7). Lo que facilitaría el campo de actuación de la orientación hacia otros expertos.

- Otro factor exigido en los servicios es garantizar la **Igualdad social**: "Ayudar a los ciudadanos a superar los obstáculos al aprendizaje y el trabajo por razones de edad, sexo, origen étnico, o discapacidad, o institucionales"(CEDEFOP, 2006: 15), y la **Imparcialidad**: Es decir, que "la orientación facilitada se ajusta exclusivamente a los intereses de la persona, no está influida por intereses del proveedor, intereses, institucionales o financieros y no discrimina en razón del sexo, la edad, el origen étnico, la clase social, las cualificaciones, la capacidad, etc."(CEDEFOP, 2006:13). Sin

embargo las opiniones de las encuestas reflejan que los usuarios perciben que la orientación recibida no se ajusta a sus intereses, es burocrática, no se adapta a ellos sino que las acciones se realizan en función del servicio en cuanto horarios, tiempo de dedicación y firma de asistencias.

Se sienten discriminados por la edad y condición de parados de larga duración, emigrante o mujer. Todo lo cual hace que manifiesten opiniones, en ocasiones casi violentas, hacia el sistema de orientación, el servicio y hacia el propio orientador, ya que no perciben estar recibiendo ayuda y no se les garantiza la igualdad respecto otros ciudadanos. (Enchufismo, amiguismo, largas listas de espera, poca implicación del servicio, ocultamiento de información, exceso de control de firmas).

- Respecto a un factor básico para el orientador y el orientado como es "Capacitar a los **ciudadanos** para gestionar y planificar sus itinerarios de aprendizaje y laborales con arreglo a sus objetivos vitales, relacionando sus capacidades e intereses con la educación, la formación, las oportunidades de empleo y el autoempleo, y contribuyendo así a su realización personal" (CEDEFOP, 2006:12), en este estudio esto está poco valorado, aunque sí valoran positivamente la ayuda recibida para el autonocimiento personal tanto al nivel de competencias personales como el papel motivador que el orientador ha ejercido en el proceso. También se ha valorado positivamente la ayuda recibida para planificar los objetivos profesionales.

- Destacar especialmente en este estudio que sobre todo, a la mayoría de las personas encuestadas el servicio les ha ayudado a aprender estrategias de búsqueda de empleo, tales como: elaboración de Currículum Vitae, preparación de la entrevista de trabajo y conocer otros recursos como bolsas, direcciones, etc. No es de extrañar esta valoración, ya que estos servicios realizan las acciones OPEA en las cuales la base fundamental de su metodología es enseñar estas estrategias y recursos. Sin embargo "las acciones OPEA no son un programa de Orientación que contemple la inserción como uno de sus objetivos directos" (Florida Fundació 2005:33) por lo que a pesar de que los usuarios demuestran agradecimiento por lo aprendido en estrategias, en otras valoraciones no las ven de utilidad para su inserción profesional.

- También se pueden tener en cuenta las valoraciones de los sujetos cuando dicen que no se hace un seguimiento del usuario, que el servicio es burocrático y limitado en tiempo y con horarios muy establecidos. A este respecto el informe Florida Fundació dice que las personas acuden al servicio con unas peticiones concretas "acceder al mercado laboral, por el carácter oportunista de los recursos formativos y la temporalidad del servicio que no permite el desarrollo de itinerarios integrales donde la formación, orientación y otros servicios constituyen y guían estos procesos." (Florida Fundació 2005:53).

Se entiende con esto que es una mala práctica del servicio la temporalidad de los mismos ya que esta limitación no permite realizar un plan de trabajo continuado y exhaustivo con el usuario. Menos aún realizar un proyecto profesional con éste por mucho interés que él y el orientador tengan en realizarlo. El servicio con las Acciones OPEA por lo general está limitado a unos meses de actuación y a unas listas de citación en las que como se comenta en las valoraciones de la encuesta, en ocasiones se llama tarde y en otras no hay posibilidad de acceder ya que están dirigidas a determinados colectivos de parados.

Además todo esto repercute también en el escaso contacto entre centros tal como menciona un estudio realizado en Navarra en el que se dice "las relaciones formales entre servicios son muy reducidas, solo se dan cuando existe una relación de financiación.

El problema es que estas relaciones, sujetas a programas, suelen tener duración determinada, por lo tanto no se prolongan en el tiempo o no se formalizan de manera estable." (Informe Sistema Integrado de Información y Orientación 2005:98).

Este estudio se limita a describir las observaciones en espera de los resultados finales del proyecto. Por lo que esperamos con impaciencia los resultados del estudio de Paz Padilla y que al igual que en el informe de CCOO se mencione "Mayoritariamente las personas que han pasado por los servicios de orientación comentan que no cambiarían nada del servicio ante la satisfacción de la atención de la información y atención recibida" (CCOO 2009:47).

## **9. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Consideramos que las muestras utilizadas en este estudio no permiten una generalización de los resultados dado que únicamente se han analizado las respuestas a dos preguntas del extenso y completo cuestionario contestado por los sujetos y a los que no se ha tenido acceso. Además de añadir que el tamaño de la muestra analizada ha estado limitado, ya únicamente se han analizado 214 cuestionarios y en total 219 observaciones entre las dos preguntas abiertas.

A pesar de ello se pueden observar algunas observaciones de interés a tener en cuenta en los servicios por ser valoraciones de los mismos usuarios del servicio de orientación y que pueden servir para completar el estudio y análisis de las respuestas del cuestionario.

El sesgo en los resultados de las valoraciones se puede deber a que el cuestionario puede haberse pasado a usuarios que realizaban la misma formación, ya que se aprecian muchas respuestas sobre la actividad formativa que están realizando, lo que puede hacer que las respuestas se dirijan sobre todo hacia esta variable (formación).

Otro motivo del sesgo es que se deberían haber controlado otras variables tales como el tipo de personas que han intervenido en la encuesta ya que no se ha podido acceder a las variables de edad, sexo, formación y cualificación.

Todo esto hace pensar que se debe ser más exhaustivo a la hora de la selección de la muestra.

## **11. PROSPECTIVA Y BENEFICIOS QUE APORTA EL TRABAJO**

Dado el gran interés del tema se hace necesario una profundización en las buenas prácticas de los servicios de orientación y buscar soluciones a las aportaciones de los sujetos. Sería muy conveniente tener la oportunidad de realizar entrevistas en profundidad con los usuarios para indagar más en sus valoraciones y poder proponer medidas concretas de actuación.

Además este proyecto sería muy beneficioso que se realizara en otras comunidades autónomas ya que la problemática es similar en todas las comunidades. Se podrían comparar los resultados y con ello ayudar a mejorar los servicios aportando las conclusiones del estudio a las diferentes consejerías.

Otra futura aportación sería hacer un estudio comparativo entre las diferentes investigaciones realizadas en este ámbito.

Finalmente se podría también profundizar en las variables que condicionan en la actualidad la actividad orientadora y posibles soluciones para beneficio de la inserción profesional.

## **11. PLAN DE DIFUSIÓN DEL TRABAJO**

Este estudio se podría difundir en:

Congresos de Orientación Profesional celebrados en las Universidades o Entidades Públicas. En concreto en el próximo Congreso Internacional e Interuniversitario de Orientación Educativa y Profesional de Málaga a celebrar el 18 de octubre de 2012.

En revistas especializadas como la Revista Española de Orientación y Psicopedagogía dada la actualidad del tema, y por la cercanía del estudio en la Revista Andalucía Educativa que es editada por la Consejería de Educación desde 1996 y que está dirigida a toda la comunidad educativa de Andalucía, en la Revista AOSMA de la asociación de orientadores de Málaga, y en la revista de orientadores ORION, publicada por la asociación de orientadores de Granada.

Se podría difundir a través del Seminari Permanent d' Orientació Professional SEPEROP.

A nivel internacional, en la Revista Internacional para la Orientación y la Investigación dado que abordan aspectos valorados también en las políticas de orientación en Europa y en la Revista Mexicana de Orientación Educativa.



## 12. FUENTES Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

AIOEP. *Normas Éticas de la AIOEP* recuperado el 2/05/2012 de <http://www.iaevg.org/iaevg/nav.cfm?lang=4&menu=1&submenu=3>

Álvarez González. M. (1995). *Orientación Profesional*. Barcelona: Cedecs

Álvarez González. M y Sánchez García MF.( 2011). *Concepto, evolución y enfoques teóricos de la orientación profesional* consultado el 12/05/2012 en <http://www.innova.uned.es/dotlrn/posgrados/23307021-12/blocks-view>

APRODEL (2004). Informe de situación actual de la orientación sociolaboral en la comunidad de Madrid (acciones OPEA y Oficinas de Empleo). Propuestas de mejora consultado el 06/05/2012 en <http://www.aprodelmadrid.es/files/Informe%20Orientaci%C3%B3n%20Laboral%20en%20la%20CAM.pdf>

Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners (2004). *Competencias y éticas del orientador*, consultado en [http://www.career-dev-guidelines.org/career\\_dev/](http://www.career-dev-guidelines.org/career_dev/)

CEDEFOP (2006). *Mejorando las políticas y sistemas de orientación continua. El uso de herramientas de referencia comunes en Europa*. Luxemburgo: Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional/Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Consultado el 14/5/2012 en [http://www.oei.es/etp/mejorando\\_politicas\\_sistemas\\_orientacion\\_continua\\_cedefop.pdf](http://www.oei.es/etp/mejorando_politicas_sistemas_orientacion_continua_cedefop.pdf)

Comisiones Obreras -CCOO- (2008). *Memoria sobre los servicios integrados de orientación en formación profesional para el empleo 2007*, Consultado el 13/5/2012 en [ww.forem.es/.../proyectos/MEMORIA%20TECNICA\\_ORIENTACI...](http://www.forem.es/.../proyectos/MEMORIA%20TECNICA_ORIENTACI...)

Consejo de Europa (2004). *Proyecto de Resolución del Consejo y de los representantes de los Gobiernos de los Estados miembros, sobre el fortalecimiento de las políticas, sistemas y prácticas en materia de orientación permanente en Europa*. Consejo de la Unión Europea (18 de mayo de 2004) 8448/04, EDUC 89 SOC 179.

Consejo Navarro de Formación Profesional (2005). *Estudio diagnóstico de los servicios de información y orientación* Consultado el 10/5/2012 en [www.iccdpp.org/Portals/1/NAVARREstudio\\_diagnostico\\_IO.pdf](http://www.iccdpp.org/Portals/1/NAVARREstudio_diagnostico_IO.pdf)

Cruz Roja (2002).

*Guía De buenas prácticas por el empleo para colectivos vulnerable* Consultado el 05/5/2012 en :[www.cruzroja.es/.../portal30/portal30.wv\\_main.main?...](http://www.cruzroja.es/.../portal30/portal30.wv_main.main?...)

*Observatorio de empleo y formación. Plan de empleo de Cruz Roja Española para colectivos vulnerables*. (2005). Consultado el 05/5/ 2012 en :[www.cruzroja.es/.../portal30/portal30.wv\\_main.main?...](http://www.cruzroja.es/.../portal30/portal30.wv_main.main?...)

*Nueva Guía para implantación del principio 6 del Pacto Mundial.*

*No Discriminación en el Empleo y la Ocupación (2006)* Consultado el 05/5/ 2012 en :[www.cruzroja.es/.../portal30/portal30.wv\\_main.main?...](http://www.cruzroja.es/.../portal30/portal30.wv_main.main?...)

*Manual para la intermediación laboral con colectivos vulnerables* (2007)

Consultado el 05/5/ 2012 en :[www.cruzroja.es/.../portal30/portal30.wv\\_main.main?...](http://www.cruzroja.es/.../portal30/portal30.wv_main.main?...)

Echeverría Samanes, B. (2010). *Orientación Profesional* Editorial UOC

Florida Fundació SERVEF European Commission DG empleo, Asuntos sociales e igualdad de oportunidades-*Informe de conclusiones y recomendaciones* Consultado el 15/5/ 2012 en:

[http://fundacioflorida.ecsocial.com/15839/documentos/proyectoees\\_cs.pdf](http://fundacioflorida.ecsocial.com/15839/documentos/proyectoees_cs.pdf)

OCDE.(2004). *Orientación profesional y políticas públicas .Cómo acortar distancias edita: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), París y Ministerio de Educación y Ciencia de España.*

Rodríguez G. Gil, J. García E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa* Ediciones Aljibe.

-Salgado Lévano, A C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, Evaluación del rigor metodológico y retos. *LIBERABIT: Lima (Perú)* 13: 71-78,

-Sánchez García, M. F. (2004) *La orientación laboral para la diversidad y el cambio*, Madrid: Sanz y Torres.

-Sánchez García, M. F. (2010) *La Orientación en España: despegue de una profesión. Revista Española de Orientación y Psicopedagogía.*, 21 (2), 231-239. Consultado en: <http://dianet.unirioja.es/servñet/listaarticulos?tipobusqueda>

(2011) *Modelo y Programas de Orientación para el desarrollo profesional*. Consultado en <http://www.innova.uned.es/dotlrn/posgrados/23307021-12/blocks-view>

(2011b) *Concepto y bases teóricas del proyecto profesional*. Consultado en <http://www.innova.uned.es/dotlrn/posgrados/23307021-12/blocks-view>

(2011c) *Propuesta Metodológica construyendo mi carrera profesional* . Consultado en <http://www.innova.uned.es/dotlrn/posgrados/23307021-12/blocks-view>

(2011d) *Principios, contextos y dimensiones principales de intervención en Orientación Profesional*. Consultado en <http://www.innova.uned.es/dotlrn/posgrados/23307021-12/blocks-view>

Sánchez García, M. F . y otros (2009) Análisis de las competencias del orientador profesional: implicaciones para su formación *REOP vol. 20 N°3, 3er. Cuatrimestre*

Sobrado, L. M , y. Cortes Pascual, A. (2009) *Orientación Profesional. Nuevos escenarios y perspectivas*. Biblioteca nueva.

**ANEXO II CUADRO CODIFICACION DE DATOS**

| Nº | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA  | Categoría v22   | V 23. APORTACIONES POSITIVAS  | Categoría v23  |
|----|--------|---|---|---|--|
| 1  | AA2    | Que no roben tanto y contrate a menos extranjeros que en toda Andalucía esta contratando a muchos sin papeles y encima por un misero sueldo , por eso no contratan españoles porque pueden que hablen ellos que vayan al campo a ver cuantos hay en contrato porque no van los inspectores , porque avisan 1 día antes y al día siguiente solo van los contratados por eso España va bien | Inspecciones trabajo                                      | ninguna porque eso ya lo sabia estamos ya maduritos y no ayudan en nada   | Ninguna aportación positiva                            |
| 2  | AA4    |   |   | He comprobado que la mayor parte de mis conocimientos previos con respecto a las actividades y el contenido ya los tenía asumidos e interiorizados, lo que me hace sentirme más seguro de mí mismo.   | Autoconocimiento                                       |
| 3  | AA10   | El acceso, por el usuario, a través de la red, de las convocatorias de talleres de empleo.-   | Facilitar Acceso a tecnologías                            | Estuve trabajando dos meses, cuando me quedé nuevamente parado y me inscribí en la Oficina del SAE, me llamó mi Orientador a los pocos días para comunicarme que le había saltado una alerta diciéndole que volvía a estar trabajando. Como esto no era así, me desplazé inmediatamente a la oficina del SAE y me subsanaron la incidencia dándome nuevamente de alta como demandante de empleo. De no haber sido por mi Orientador, a día de hoy, seguiría estando en situación de "activo". | Implicación con el usuario                             |
| 4  | AA11   | No he encontrado formación específica, como ingles.<br>Mayor oferta de empleos temporales, para estudiantes.  | Falta de información de formación<br>Mayor oferta empleos | Te escuchan y aprendes del proceso.   | Sentirse atendido y escuchado<br><br>Aprendizaje       |
| 5  | AA13   |   |   | Alguna información útil   | Información  |
| 6  | AA14   | Más información, más plazas en formación y practicas y menos exigir requisitos  | Falta Información<br>Menos requisitos<br>Pocas prácticas  | ninguna   |  |
| 7  | AA17   | Creo que se debe orientar más a crear tu propio empleo y dar oportunidad a hacer a formación que te de la oportunidad de ello, con unas prácticas en los que se afiancen esos conocimientos en el ámbito real laboral.  | Orientación en Autoempleo                                 | Una experiencia positiva abrireme más posibilidades en los que mejorar y formarme profesionalmente.   | Apertura de posibilidades y ayuda a mejora profesional |

| Nº | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA  | Categoría v22   | V 23. APORTACIONES POSITIVAS  | Categoría v23  |
|----|--------|---|---|---|--|
| 8  | AA19   | Deberían darnos oportunidades de formación a los que no tenemos ni trabajo ni carreras universitarias que ahora son los que se están aprovechando de la formación gratuita. Eso como poco, como mucho diría que no saltan ofertas de trabajo desde el programa ni creo que haya un plan para situar a desempleados en empresas, o dar alguna oportunidad al menos por antigüedad en la tasa del paro. | Mayor formación<br><br>Falta de plan estratégico de contratación<br><br>Falta esperanza | Pues la atención y la orientación ha sido la verdad, buena pero no esperanzadora pues llevo ya cuatro años en la misma situación y agotado todos los recursos habidos y por haber.  | Buena atención<br>Buena orientación  |
| 9  | AA20   |   |   | Yo tengo una minusvalía de 33% psíquica, pues yo no lo aceptaba por muchas cosas, me sentía mal, el ir al centro. Pero en el buen clima que hay de orientación y talleres y al conocer a otros chicos y chicas, pude darme cuenta que no tenía que ser injusto conmigo, y intentar hacer fraternidad entre todos y , soy feliz como soy . Gracias a mis orientadores. Y a mi madre. | Buena interrelación con los usuarios<br><br>Autorreflexión personal y ayuda en la autoestima |
| 10 | AA21   | El servicio que se presta no es suficiente para conseguir encontrar trabajo.  | Ineficaz para buscar empleo   | Ninguna   |  |
| 11 | AA23   | Nada más.   |   | He mejorado la presentación de mi curriculum, conocido algún centro de formación en el que imparten cursos que no conocía y recibido información sobre becas y prácticas.   | Información herramientas y recursos<br><br>Información formación                             |
| 12 | AA24   | Cursos para mejorar el nivel de idiomas.  | Información formación   |   |  |
| 13 | AA27   |   |   | En general estoy muy contenta con mi orientadora, es muy atenta y siempre está dispuesta a ayudar y facilitarme todo lo que en su mano está   | Ayuda<br>Buena atención  |
| 14 | AA28   | La orientación está bien, pero lo malo es que no hay trabajo y si se promete algo, (como en algunos cursos de formación) luego no se cumple el compromiso de contratación.  | Falta compromiso<br><br>Perdida tiempo  | solo desilusiones porque no hay nada para un real trabajo ,solo ilusiones para consolar a incautos  |  |
| 15 | AA30   |   |   | he aprendido a hacer mi CV mucho mejor, he descubierto muchos mas portales donde buscar empleo  | Recursos búsqueda empleo   |

| Nº | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA  | Categoría v22  | V 23. APORTACIONES POSITIVAS  | Categoría v23                   |
|----|--------|---|--|---|---------------------------------|
| 16 | AA31   | Creo que deben especializarse conforme a los estudios y a la cualificación profesional. En mi caso, al principio me derivaron a un punto de orientación laboral con una mayoría de integración de inmigrantes, el tiempo que estuve en el mismo (1 año) no encontré nada que me beneficiaba, ni en formación, ni en orientación porque estaba destinado a colectivos de exclusión social. La única preocupación de mi orientadora era enseñarme a hacer mi curriculum y yo no necesitaba eso, necesitaba un cambio-giro a mi vida profesional (Llevaba 12 años trabajando en temas urbanísticos, con un postgrado en la universidad, un título de experto universitario) y mi orientadora no sabía dónde dirigirme. Encontré el nuevo punto de orientación de forma casual y en dos visitas he sacado más partido que en un año con la otra. ¿Cuál ha sido la diferencia? que este nuevo punto es en la universidad y están acostumbrados a personas formadas y cualificadas, el "idioma" en el que hablamos es otro. Lo peor es que mi orientadora anterior no me derivó en ningún momento a otro punto donde pudieran ayudarme. | Poca preparación orientadores<br>No orientan sobre proyecto profesional        | Nada, aún no me han orientado, ni me han ayudado a cambiar mi vida profesional.   |                                 |
| 17 | AA32   | Yo invito al gobierno de Rajoy, a que desaparezcan los Andalucía orienta  | No utilidad del Servicio burocracia  | Ninguna solo firmar los papelitos   | Ninguna                         |
| 18 | AA33   | en la 21 pongo a todo que si no porque este mal si no que todo es mejorable se puede ser bueno pero siempre abra alguien mejor  |  | la amabilidad y trato humano y la información que se da es siempre de acorde al la persona  | Trato adecuado                  |
| 19 | AA34   | En mi caso he pasado por varias unidades de Andalucía Orienta. Creo que hay mucha diferencia entre unos profesionales y otros. Creo que un profesional de la orientación debe tener ciertas habilidades para tratar a las personas (empatía, escucha activa....) quiero decir que no sólo son necesarios los conocimientos sino que también debe tener formación en psicología .En mi opinión no todos los profesionales por los que he pasado están formados adecuadamente.  | Falta de habilidades sociales y de formación                                   | En general mi experiencia en el proceso de orientación ha sido positiva. Me ha resultado fácil acceder al servicio .Cuando he querido cambiar de unidad lo he tenido fácil. | Facilidad de cambio de servicio |
| 20 | AA35   | En Ayamonte no tenemos orienta capacitados desde que cerraron su sede en UGT en diciembre y tenemos que desplazarnos a lepe los sustitutos no tienen preparación para orientarte personalmente como mucho te pueden orientar en grupo sin profundizar en las capacidades, profesiones y necesidades. Solo te dan Pág. de Internet para que te busques la vida aunque no sepas manejarte o que no tengas Internet.   | Falta de preparación orientador<br>No se adaptan a las necesidades del sujeto. | He conseguido hacer un curso de celador que tenia mucha ilusión   | Acceso a formación              |

| Nº | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA   | Categoría v22  | V 23. APORTACIONES POSITIVAS  | Categoría v23                     |
|----|--------|--|--|---|-----------------------------------|
| 21 | AA36   | Mayor valoración de los títulos universitarios   | Poca motivación y expectativas falsas  | Ninguna, si acaso la ilusión y las expectativas que te proporcionan al principio, las cuales se ven totalmente diluidas con el paso del tiempo, cuando te das cuenta que te ha servido para mas bien poco y tienes que buscarte tu futuro laboral por ti mismo. | Ninguna                           |
| 22 | AA37   |  |  | Gracias a ellos realice un taller de oficio, el cual conseguí mucho a raíz de ese taller. he realizado unas practicas que me gusto muchísimo y estuve muy bien y ahora realizo un curso de FPO que ellos me aconsejaron   | Apoyo en la búsqueda de formación |
| 23 | AA38   |  |  | El enriquecimiento de la información  | Información                       |
| 24 | AA39   | Cambiar las personas que integran el servicio de orientación, únicamente hacen el seguimiento de aquellos itinerarios fáciles  | Falta de preparación de orientadores<br>Falta seguimiento sujeto<br>Falta implicación  | Al principio mucha motivación pero luego te das cuenta de que es una estafa, están ahí "calentando" el sillón, no te hacen un seguimiento exhaustivo  | Nada,                             |
| 25 | AA40   | Es necesaria que este tipo de tareas sean realizadas por personas expertas en la materia, con involucración en la misma y con amplia capacidad de empatía y trato al público. Considero que la contratación por parte de entidades que llevan a cabo estos programas no es lo transparente que debía ser, lo cual supone que el personal que presta estos servicios no posea la experiencia y capacidad necesaria para llevarlos a cabo con éxito. Se invierte mucho dinero en este tipo de servicios y no esta funcionando ya que la mejora de la empleabilidad que persiguen los mismos en la mayoría de los casos no se consigue. | Falta de preparación de orientadores<br>El orientador no se compromete<br><br>Carece de habilidades<br><br>No hay resultados en la empleabilidad |   |                                   |
| 26 | AA41   | Disponer de cauces reales para lograr la incorporación al mercado laboral de personas cualificadas pero con especiales dificultades para conseguirlo.  | Favorecer el acceso al empleo  | Sobre todo la empatía por parte de los profesionales que me atienden.   | Habilidades de comunicación.      |
| 27 | AA43   | Asesoramiento en cuestión de preparación de documentación e información de los posibles cambios de recepción de requisitos en distintos ámbitos de convocatorias de bolsas. Tanto en entrada de documentaciones como de datos y reclamaciones  | Mayor información en bolsas y oposiciones  | La ayuda de reclamación de la bolsa única del SAS   | Apoyo en tareas tramites          |
| 28 | AA45   | En demasiadas ocasiones los orientadores están perdidos se sienten impotentes de no poder dar respuesta a las demandas que la gente les hace, a veces te desorientan. No tengo ninguna confianza en los programas de este tipo.  | Falta de preparación de orientadores<br><br>Ninguna confianza servicio   | Le he pasado unos archivos a mi orientadora para un curso que quería hacer y le envió algunos enlaces para que se de de alta. Es una hora muy entretenida.  |                                   |

| Nº | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA  | Categoría v22  | V 23. APORTACIONES POSITIVAS   | Categoría v23  |
|----|--------|---|--|--|--|
| 29 | AA46   | El servicio de Andalucía orienta la mas concretamente FEJIDIF deberían involucrarse mas directamente en la busque da de empleo para el usuario, actualmente es nulo.  | Poca implicación en la búsqueda de empleo                              | Saber que tenia acceso a la RAI .(Renta Activa para la Inserción) en mi caso para una persona con discapacidad, por lo demás nada de nada.   | Información prestaciones   |
| 30 | AA47   | Es un servicio que deberla prestarse a desempleados nada mas quedarse sin empleo, creo, en mi opinión, que se ofrece un poco tarde.   | Mala coordinación  | Conocimiento de nuevas herramientas de empleo  | Herramientas   |
| 31 | AA53   | Fomentar el empleo, y no poner trabas para realizar unas practicas o poder encontrar trabajo. reducir en mayor medida las medida burocráticas y adaptarse a las necesidades de las personas que en muchos de los casos no se hace | Burocracia<br>No adaptación a necesidades<br>No útil                   | Contactaron con el IMFE, centro que pertenece al ayuntamiento de Granada, gracias al cual encontré empleo. Si fuera por Andalucía Orienta todavía podría estar haciendo cursos y completando requisitos para poder realizar unas miserias prácticas. | Nada, burocracia   |
| 32 | AA54   |   |  | Gracias a la información y que me consiguieron unas prácticas EPES conseguí trabajo aunque fue algo eventual.  | Información y practicas  |
| 33 | AA55   | Proporcionar programas de prácticas para facilitar el acceso al mercado laboral   | Fomentar las prácticas   |  |  |
| 34 | AA57   |   |  | conocer gente de distintas profesiones pero iguales problemas  | Conocer gente  |
| 35 | AA59   | Que el personal cualificado que se encuentra en los centros de orientación se adapten e informen de la cruda realidad que hay en la calle.  | Adaptarse a la situación real  | Me han enseñado un poco más a buscar empleo.   | Estrategias  |
| 36 | AA60   | Que todos los cursos que se imparten tengan prácticas en empresa y compromiso de contratación. Y que puedan obtener el certificado de profesionalidad.  | Prácticas<br>La formación adaptada a certificados de profesionalidad   | Me llamaron para una entrevista para trabajar en el Merca-málaga LIDL de mozo de almacén. Por desgracia no tenía el carnet de carretilla elevadora. Días después me mandaron un mensaje a mi móvil que estaba descartado.                            | Entrevista (¿la facilitó el servicio se supone que si lo pone en favorable es que si?) |
| 37 | AA61   | La orientación debería involucrar a empresas, (empresarios)-conjuntamente con los aspirantes aun puesto laboral.- en otra palabras sensibilizar de una manera importante a las partes.  | Implicarse y sensibilización en la búsqueda                            | He sido seleccionado para realizar prácticas laborales.  | Ayuda para hacer prácticas   |
| 38 | AA63   | facilitar el acceso al mercado laboral de las personas acorde a su vida profesional   | Adecuar oferta a perfil  | conocer gente interesante que se encuentra en la misma situación que yo y compartir experiencias personales de dialogo e información   | Conocer y compartir con otros  |
| 39 | AA64   | Que el servicio de orientación se implique más en la ayuda de inserción laboral, ya que en la mayoría de las citas solo te preguntan que si estas buscando trabado y hay termina la cita.   | Mayor implicación<br>Falta de profesionalidad y orientación deficiente | He estado en tres sitios de orientación y solo en uno la persona que me atendió me dio información útil sobre un empleo que solo muy pocas personas llegan a enterarse de que eso se puede hacer.  | Nada   |



| Nº | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA  | Categoría v22   | V 23. APORTACIONES POSITIVAS   | Categoría v23   |
|----|--------|---|---|--|---|
| 40 | AA65   | Según las circunstancias, y la situación en la que se encuentre tu búsqueda de empleo se necesita más o menos tiempo, el que esta estimulado, de media hora me parece escasa.   | Adaptar el tiempo al usuario. Poco tiempo de atención         | La gente es muy clara y con buena disposición, además que te dan ánimos para seguir buscando y te dan cierta esperanza de poder encontrar lo que buscas, en mi caso en el extranjero que es lo que voy buscando.   | Buena comunicación empatía                              |
| 41 | AA66   | Más búsqueda de empleo y procesos de selección para el usuario o ayuda en buscar prácticas profesionales y mejor información para escoger estudios y ampliar la formación.  | Más posibilidades de empleo<br>Mejor información en formación | Pues me han dado algunas direcciones de correos de empresas para mandar el CV que actualmente pueden coger personal.   | Recursos de búsqueda                                    |
| 42 | AA68   |   |   | Encontrar unas prácticas en una empresa durante 6 meses, de los cuales llevo dos, en el sector en el que he realizado mi formación académica.  | Facilitar prácticas                                     |
| 43 | AA70   | Un servicio de búsqueda de prácticas más activo.  | Mas prácticas   | He podido conocer técnicas nuevas que desconocía para la búsqueda activa de empleo.  | Estrategias   |
| 44 | AA73   | Espero que salga mas oportunidades de trabajo así como también de practicas EPES  | Mas prácticas   | El equipo de orientación gestiona bien las posibilidades de ofertas de trabajo y practicas además recibes ayuda psicológica  | Buena gestión   |
| 45 | AA75   | Son años y años de búsqueda y sólo encontré ocupaciones muy por debajo de mis habilidades profesionales y personales. No tengo enchufe ni redes de contacto laboral. No existe la "meritocracia", sino el enchufismo. Nunca lo utilice aun pudiendo. Es antiético e injusto para todas y todos. Y a nivel público y privado!!!! | Orientación adecuada al perfil                                | Escucha activa   | Comunicación.<br>Escucha activa                         |
| 46 | AA77   |   |   | Gracias a Andalucía Orienta he podido obtener el Bus Solidario con más facilidad, he podido conseguir la Prestación de la R.A.I. y además, he podido acceder y participar en el Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo que convoca, cada año, la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía. | Acceso a prestaciones y programas                       |
| 47 | AA78   |   |   | La técnica en orientación que me ha sido asignada es una gran profesional que te escucha y atiende muy correctamente y te hace sentir capaz de todo y anima para el duro trabajo que es la búsqueda de empleo.   | Buena comunicación y preparación orientadora motivadora |

| Nº | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA  | Categoría v22                                 | V 23. APORTACIONES POSITIVAS  | Categoría v23   |
|----|--------|---|---|---|---|
| 48 | AA79   | Aumentar el tiempo de las secciones   | Mayor tiempo dedicación                       |   |   |
| 49 | AA80   | Programa de prácticas profesionales para cierto sector de población que queda totalmente excluido de las prácticas ofertadas. El sector formado de población formado por hombres entre 30 y 45 años, prácticamente quedan excluidos de toda posibilidad de expansión profesional (nula posibilidad de realizar prácticas profesionales.)  | Mas practicas para 30-45 varones              | Encontrar mis puntos fuertes; Acceso a puntos de empleo que desconocía; Información sobre cursos de formación....   | Autoconocimiento personal<br>Recursos Información formación |
| 50 | AA81   | Ofertas de empleo   | Ofertas                                       | - Todo ha sido positivo   |   |
| 51 | AA85   | En mi caso que es un poco peculiar, por que lo comento, simplemente porque soy una persona de violencia de género con una niña de siete años ,que parto de cero pero con mucha ilusión de aprender y a poder sobrevivir con todo lo que esto conlleva. Yo lo que mejoraría es que hay por desgracia mucha gente como yo y que tenemos que actualizarnos dispuestas estamos, ahora depende de ustedes. la experiencia maravillosa  | Ayuda para actualizarse. Proyecto profesional | La experiencia maravillosa fue cuando escribí por primera vez en mi vida mi currículum vitae y mi e-mail, será una tontería pero para mi fue ser una persona del siglo XXI, fue un poquito de actualización | Recursos Ayuda a la Autoestima                              |
| 52 | AA87   | Que se haga efectivo el cumplimiento con las acciones que se publicitan a la hora de tener interés en realizarlas, me explico: PLAN MEMTA (no ha servido de mucho), EPES (te puedes sentar a esperar), FORMACION Cursos con compromiso de contratación (sin palabras) La gran mayoría de las personas que estamos en esta situación buscando realmente una salida pensamos que esta publicidad está realizada para los mismos, allegados, familiares...que sí están realizando prácticas, si han tenido ofertas, si han colaborado con entidades públicas etc etc... Llevo desde el 2009 apuntándome a prácticamente todo y ninguna respuesta esperanzadora, ninguna. | Poco efectividad de todo lo prometido         | Los coordinadores a la hora de darte esperanzas. Conocer personas en tu misma situación.  | Conocer gente esperanza                                     |
| 53 | AA88   |   |   | Ayudarme a reflexionar sobre nuevos sectores en la búsqueda de empleo, dar confianza en mis posibilidades.  | Toma de decisiones<br>Autoestima                            |
| 54 | AA91   |   |   | El personal de orientación está plenamente capacitado para orientar.  | Buena preparación   |
| 55 | AA92   | En mi opinión, no sería necesario mejorar ni añadir nada.   | Todo bien                                     |   |   |

| Nº | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA   | Categoría v22  | V 23. APORTACIONES POSITIVAS  | Categoría v23  |
|----|--------|--|--|---|--|
| 56 | AA93   | Que nos orienten de las ayudas que se necesitan para poder recibir alguna prestación cuando eres una persona parada de larga duración, que se ajusten más a nuestros horarios y expectativas de búsqueda de empleo y a lo que realmente queremos...    | Información ayudas y prestaciones<br>Apartarse a necesidades del usuario: horarios | Preferencia en la realización de cursos de FP. que deseaba como cursos impartidos a distancia en mi entidad de orientación.   | Información cursos   |
| 57 | AA95   | - Poder realizar prácticas en empresas según la formación que ya tenga una persona, sin que se limiten solo a las personas que realicen algunos cursos.  | Acceso a prácticas   | No es una experiencia en concreto sino que quiero destacar que en todo momento me he sentido apoyada en el proceso de orientación, antes de cada entrevista, de cada paso que he dado para buscar un empleo o un curso, siempre he recibido el apoyo y los consejos de mi orientadora.  | Apoyo continuado<br>Motivación orientador                            |
| 58 | AA96   |  |  | He descubierto nuevas posibilidades de encontrar trabajo  | Información  |
| 59 | AA97   | Mayor comunicación con los cursos  | Falta de comunicación  | Mucha ayuda para acceder a portales de empleo   | Recursos   |
| 60 | AA99   | En las sesiones conjuntas debería adaptarse mas a los perfiles de las personas y no mezclar gente con inquietudes distintas, ya que si tenemos un perfil parecido aprovecharíamos mas la sesión  | Realizar grupos homogéneos   | Los orientadores eran muy buenos profesionales, el problema era el que he expuesto antes  | Buena preparación  |
| 61 | AA101  |  |  | Ir a este proceso de orientación me sirvió para conocerme más a mi misma, y corregirme en lo que hacia mal en las entrevistas de trabajo.   | Autoconocimiento personal<br>Recursos entrevista                     |
| 62 | AA102  | Un poco de más ayuda real no tanto planificada   | Menos planificación<br><br>Ayuda efectividad                                       | Ninguna   | Ninguna  |
| 63 | AA105  |  |  | Voy a realizar unas prácticas EPES.   | Prácticas  |
| 64 | AA106  | creo que hay mucha orientación pero pocos recursos por lo cual si no hay cursos y mucho menos trabajo a que orientan los orientadores profesionales, a veces tenemos mas conocimientos y mejor cv los que vamos que los que están detrás de las mesas. | Pocos recursos<br><br>Falta de preparación orientadores                            | Estoy muy pendiente al mundo laboral y tengo una buena relación con mi orientadora ya que esta muy pendiente de mi formación y de mis movimientos en la búsqueda de empleo, me anima y me da norte de lo poco que se menea, pero a veces se ve que no sabe que decirme si no hay nada nuevo. He tenido suerte con mi orientadora y me ha servido en varias ocasiones por lo menos para levantar el animo- | Atención personalizada<br><br>Buena comunicación<br>Estímulos, animo |
| 65 | AA107  | Orientación en relación al sector profesional (en qué sectores, empresas) puedo trabajar por mi formación y experiencia.   | Adaptar la orientación a los conocimientos y perfil                                | Descubrir y tener en cuenta mis actitudes positivas, lo que puedo aportar al desarrollo de un trabajo dentro de mis posibilidades ( lo positivo y lo negativo).   | Autoconocimiento personal  |

| Nº | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA  | Categoría v22   | V 23. APORTACIONES POSITIVAS  | Categoría v23                                  |
|----|--------|---|---|---|--|
| 66 | AA108  |   |   | La amistad establecida con la orientadora   | Amistad (implicación)                          |
| 67 | AA109  | Me acabo de enterar que he participado en algún momento en un programa llamado ORIEM. Es muy difícil que en el Servicio de Andalucía Orienta ofrezcan orientación y/o citas a corto plazo, tardan meses en ofrecerte un día para la atención individual e incluso en algunas entidades que ofrecen este servicio, no admiten a usuarios/as nuevos/as al programa.   | Tardan en dar citas<br>Falta de orientadores                                  | De las escasas citas que he realizado con técnicos de orientación, el trato ofrecido por ellos/as ha sido excelente. Manifiestan en muchas ocasiones las dificultades que presentan al no poder ofrecer un servicio más individualizado y seguido por el aumento de usuarios/as que solicitan estos "programas" y la pasividad de la administración al no ofrecer más técnicos que cubran la demanda. | Buen trato                                     |
| 68 | AA110  |   |   | La verdad es que me sirve mucho este curso tanto para buscar trabajo como para conocerme a mi misma.  | Autoconocimiento<br>Estrategias<br>búsqueda    |
| 69 | AA111  | En mi opinión y por mi propia experiencia, el programa de orientación esta sirviendo de bastante poco. Llevo apuntado casi tres años y participando en ofertas y nunca he conseguido una práctica. Bajo mi juicio, creo que la red de orientación debería de tener una mayor serie de empresas que propusieran ofertas. Me parece de muy poco profesional que un trabajador del orienta me diga que sea yo el que me tenga que buscar la empresa y que consiga yo la beca y que ellos actúen solamente para el tema de los papeles. Creo que esa no es la forma de actuar, debido a que si cada uno se busca la empresa, es la empresa la que paga al becario y no la administración, y creo que con los tiempos que corre es muy difícil que una empresa aporte dinero por un becario, cuando existen otro tipo de becas que son con aportes económicos nulos. | Ineficaz<br><br>Falta de implicación del orientador en la búsqueda burocracia | Ninguna   | ninguna  |
| 70 | AA112  |   |   | Unas sesiones, en las que hablábamos entre nosotras sobre lo que hacíamos para encontrar empleo, descubrimos cosas que se podían hacer y que no hacíamos y la necesidad de incorporarse al mundo de Internet, que es donde está el futuro de la búsqueda de empleo.   | Habilidades de búsqueda y estrategias búsqueda |
| 71 | AA113  | Que cuando un centro funcione no lo cambien y nos traspasen a otro  | No Movilidad del usuario a otros servicio                                     | unas practicas EPES que después contribuyeron en que me saliese un trabajo aunque sea de tres meses   | Apoyo para hacer prácticas                     |

| Nº | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA  | Categoría v22                           | V 23. APORTACIONES POSITIVAS   | Categoría v23  |
|----|--------|---|---|--|--|
| 72 | A02    | Un acompañamiento real en la búsqueda de trabajo, ayuda a contactar con empresas, etc...  | Compromiso de búsqueda y acompañamiento | Me han ayudado en el conocimiento de mi misma y me han animado a viajar, ha ampliar el abanico de posibilidades y ha lanzarme a vivir nuevas experiencias con mayor seguridad en mi misma.   | Autoconocimiento<br>Toma de decisiones                           |
| 73 | A03:   | Concretamente de la formación recibida por el programa UNIVERSEM 2012 no considero que haya aspectos generales que se puedan mejorar. Quizás se podría brindar la oportunidad a las participantes en la formación que no son seleccionadas para las prácticas en el extranjero la oportunidad de realizar esas prácticas sin ayuda económica alguna con respecto a vuelo y alojamiento. Aunque quizás esa opción diese lugar a menos competitividad y esfuerzo por parte del resto de participantes.  | Apoyo para prácticas                    | He conocido a otras personas con mi misma problemática ante la situación laboral actual, con mis mismas inquietudes y dificultades. Hemos creado un evento en Facebook para estar en contacto y compartir posibilidades inserción laboral o formación, de nuestra titulación u otras titulaciones. La formación recibida me ha permitido conocer mejor mi perfil personal y profesional, mis preferencias laborales, y mis posibilidades de inserción laboral. La formación recibida me ha permitido conocer mejor mis fortalezas y debilidades. La formación recibida me ha provocado un positivo cambio personal | Relaciones sociales<br>Uso de redes sociales<br>Autoconocimiento |
| 74 | A04:   | En mi opinión la formación recibida para orientación al empleo a través del Andalucía Orienta no tiene en cuenta a las personas con una formación universitaria, parece que no deberíamos estar buscando trabajo o algo así, porque no hay ningún programa de inserción para nosotras a excepción de los que ofrece la universidad, para los cuales debes estar matriculado en alguna carrera. Las personas con experiencia y carrera están ocultas a los programas de empleo. Me parece que dentro de poco en España solo quedaran personas con bajo nivel de cualificación si siguen incitando a que nos vayamos a otros países europeos o suramericanos. | Falta orientación universitarios        | En el programa UNIVERSEM, a través de la Universidad de Sevilla y por igualdad me han ayudado en cuando al conocimiento personal y a mis propios recursos. A parte de autoestima que tanto se pierde con la perdida de empleo  | Autoconocimiento<br>Autoestima                                   |
| 75 | A05:   | Mejorar las instalaciones o cedes   | Mejores instalaciones-sedes             | Autoconocimiento personal  | Autoconocimiento personal  |
| 76 | A06:   | He observado que la difusión de ciertos cursos/ programas no es muy buena ya que cuando he comentado a algún conocido, en la misma situación que yo, el programa que estaba realizando, la mayoría no lo conocían.  | Poca difusión de cursos                 | Estuve realizando entrevistas en las que me fue bastante bien aunque finalmente no obtuviese un empleo. Además he definido mi futuro laboral y me he puesto unas metas que era el objetivo que quería conseguir  | Planificación metas y objetivos profesionales                    |
| 77 | A07    | V9a: Beca de prácticas  |   |  |  |

| Nº | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA   | Categoría v22  | V 23. APORTACIONES POSITIVAS  | Categoría v23                                       |
|----|--------|--|--|---|---|
| 78 | A14:   |  |  | Ninguna   | Ninguna   |
| 79 | A15    |  |  | Sacar lo mejor de mi y entregarlo mejor que lo he hecho anteriormente   | Autoconocimiento, desarrollo personal               |
| 80 | A17:   | Pocas horas, Deberían ser más  | Poco tiempo atención                                   | Estuve en el plan MEMPTA, dos años coincidiendo con el trabajo de autoempleo y siempre he puesto las mismas ganas. Haber conocido a mis compañeros  | Conocer gente                                       |
| 81 | A18.   | Búsqueda activa empleo. Autoempleo   | Estrategias Recursos :Autoempleo                       | Relación con la gente   | Relaciones  |
| 82 | A19    | Explicación más amplia y detallada del SAPEMA de orientación   | Más información del Sapema                             |   |   |
| 83 | A20    |  |  | He aprendido nuevas técnicas para buscar empleo, manera de desarrollar un curriculum, de realizar una entrevista...   | Recursos y técnicas                                 |
| 84 | A22:   | No tardar tanto en dar citas para orientar   | Retraso en citas                                       |   |   |
| 85 | A24    |  |  | La mejora para realización de un curriculum   | Herramientas  |
| 86 | A25    |  |  | Mejora para la elaboración curriculum   | Herramientas  |
| 87 | A31:   | Tener más herramientas de trabajo. Tener más tiempo de formación. E.P.I.   | Más herramientas y formación                           | Conocer los compañeros nuevos y trabajar todo a una como estamos haciendo y el compañero  | Conocer personas                                    |
| 88 | A32:   | Más tiempo de duración de empleo más orientación para encontrar empleo.  | Mayor orientación                                      | Hacer otro curso que me interesaba. Encontrar trabajo   | Hacer otro curso Trabajar                           |
| 89 | A33:   | Ampliar el número de horas y más orientación para encontrar más empleo   | Mayor horas Más orientación                            | Conocer a gente en mi misma situación   | Conocer gente                                       |
| 90 | A34:   |  |  | Conocer a gente de mi misma situación aprender cosas positiva que me han cambiado en mi vida laboral.   | Conocer gente Conocimientos importantes cambio vida |
| 91 | A35:   | Me siento a gusto con mi trabajo, con el curso que estoy realizando, pero desde mi punto de vista me gustaría que pudieran añadir un tiempo (en meses) para mejorar un poco la estabilidad laboral y fundamentalmente económica. | Mas tiempo de atención                                 | Lo positivo que he adquirido de este curso es ante todo haber creído en mi para desarrollar mi trabajo, el conocer nueva gente de las cuales ha conocido que están en mi situación y que algo que he aprendido de algunos de ellos, y ante todo el estar aquí es una nueva experiencia en mi vida laboral que me servirá para crecer como persona | Autoestima Conocer gente Crecimiento personal       |
| 92 | A36:   | Más formación, más maquinaria a disposición  | Mayor formación herramientas a disposición del usuario |   |   |

| Nº  | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA   | Categoría v22  | V 23. APORTACIONES POSITIVAS   | Categoría v23   |
|-----|--------|--|--|--|---|
| 93  | A36:   | Más formación, más maquinaria a disposición  | Mayor formación herramientas a disposición del usuario   |  |   |
| 94  | A37    | Se encuentran más cursos de formación para poder mejorar la calidad del empleo, mayor accesibilidad  | Mas cursos y más accesibles  | Hacer nuevos amigos, aprende y conocer un poco mejor mis posibilidades para encontrar empleo estable   | Conocer gente<br>Autoconocimiento para la búsqueda de empleo    |
| 95  | A38:   | En principio debido a la edad. Una de estos al puesto de trabajo. Aprovechar la experiencia (Laboral y formación).   | Adecuar perfil a orientación   | Dibujo técnico y mano alzada. Autocar. Literatura  | formación   |
| 96  | A39:   | Deberían incluirse talleres de fomento de nuevos empleos y desarrollo de posibles sectores que puedan crear bolsa de empleo. Y deberían ponerse titular a trabajadores cualificados sin titulación | Fomentar con talleres las nuevas ocupaciones<br>Fomentar nuevos sectores laborales<br>Acreditación experiencia | :El acceso a nuevas vías para desarrollo de otras profesiones  | Información de acceso a nueva ocupaciones                       |
| 97  | A44:   | V6a: Mejorar mi conocimientos<br>Contacto directo y personal con las empresas  | Ayuda para mejorar conocimientos<br>Ayudar a contactar con empresas  | Conocer a personas iguales que yo con los mismos problemas   | Conocer personas  |
| 98  | A45    | V6a: Complimentar estudios realizados y por realizar   | Ayudar a cualificar al usuario   |  |   |
| 99  | A47    |  |  | Las prácticas realizadas de los cursos de formación son muy positivas a la hora de desarrollar las habilidades aprendidas en la teoría del curso   | Hacer prácticas   |
| 100 | A48:   | Obtener más información de los cursos que salen al mercado para que todo el mundo tenga las mismas oportunidades   | Mas información de cursos  | V6a: Para obtener formación<br>.La experiencia positiva que he tenido en este taller ha sido el poder realizar las prácticas en diferentes instituciones   | -prácticas  |
| 101 | A49:   | Creo que hay que trabajar por la inserción laboral, después de un curso a un taller empleo.  | Apoyar a la inserción profesional tras la formación  | Yo he terminado un taller de empleo y he realizado las prácticas en empresas, para lo que he podido llevar mis conocimientos a la práctica. Una vez terminado el taller me ha quedado en paro. Espero que no dure mucho. | Realizar formación y prácticas                                  |
| 102 | A50:   | Obtener más información de los cursos que salen al mercado, para que todo el mundo tenga las mismas oportunidades  | Información cursos   | Las experiencias son positivas, me he formado para dedicarme a una profesión con futuro y he conocido a muchas compañeras de las que he aprendido mucho.   | Formación ocupacional<br>Conocer gente<br>Aprender de los otros |
| 103 | A51    |  |  | He conocido a la profesora que me ha impartido el curso de orientación laboral y me ha ayudado mucho a como moverse por Internet para la búsqueda de empleo  | Recursos búsqueda en red  |

| Nº  | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA  | Categoría v22  | V 23. APORTACIONES POSITIVAS   | Categoría v23   |
|-----|--------|---|--|--|---|
| 104 | A52    | Mejorar en la inserción laboral para que sirva de aprovechamiento todo lo realizado a lo largo del curso.   | Mejorar la inserción laboral   | Conocer otros sectores que nada tenían que ver con mi trayectoria profesional  | Conocer la existencia de otros sectores para trabajar           |
| 105 | A54    |   |  | A parte de ampliar en mi curriculum vitae mucha más experiencia laboral, creo que la ayuda por parte de las entidades que han colaborado durante este año, salgo con más ánimo de encontrar trabajo añadir la experiencia que hemos tenido con todos los componentes del grupo que me parece lo más positivo | Recursos:<br>currículum<br>Motivación<br>Conocer gente          |
| 106 | A55    | Creo que deberían de tener un mayor grado de compromiso laboral, con más fáciles accesos al mercado. Y sobre todo un poco más hacia las personas mayores de 45 años y con más difícil acceso al mercado laboral.  | Mayor compromiso por la inserción de mayores 45  | Ha habido varias experiencias, casi todas positivas: La experiencia de grupo, tanto de estudios como en el trabajo. Y segundo, la capacidad de volver a emprender estudios ya olvidados y sobre todo la experiencia de saber que se pueden alcanzar muchos objetivos.  | Autoconocimiento de nuevas posibilidades personales y objetivos |
| 107 | A56    | Tener a los usuarios más informados de todos los talleres de empleo, contratos de trabajo de distintos organismos para que todos, todos tengamos el mismo derecho y acceso a ello, ya que todos tenemos derecho a una orientación digna y saber tomar decisiones si nos interesan o no. | Mayor información de talleres, contratos<br>Mayores posibilidades de recibir orientación | Mi experiencia es más que positiva, ya que la oficina de orientación me trató muy bien, me tuvo súper bien informada y en cada momento sabía lo que tenía que hacer para formar parte de la selección. He aprendido mucho.   | Buena atención e información sobre recursos de selección        |
| 108 | A57    |   |  | V6a: Para obtener formación, más posibilidad laboral<br>He conocido como buscar empleo a través de Internet. He aprendido a echar curriculum. He aprendido como afrontar una entrevista de trabajo.  | Recursos de búsqueda en la red entrevista                       |
| 109 | A58    | Un mejor aprovechamiento de la formación recibida por vosotros para una ayuda a la inserción laboral  | Como aprovechar la información recibida para la inserción (proyecto)                     | Conocer otro sector laboral e intentar integrarme en el.   | Nuevos sectores<br>Recursos de integración en ellos             |
| 110 | A61    | Colaboración con empresas privadas para realizar prácticas laborales  | Colaboración para Practicas  | Tener acceso al taller de empleo   | Talleres empleo   |
| 111 | A63    | V6a: Formarse con otros estudios deseados<br><br>Hasta el momento me recibido todos los servicios requeridas  | Información sobre formación  | Me reforzaron a ampliar una formación en la cual me llamaba la atención pero nunca me decidía  | Impulso y animar a tomar decisiones de formación                |



| Nº  | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA  | Categoría v22  | V 23. APORTACIONES POSITIVAS  | Categoría v23   |
|-----|--------|---|--|---|---|
| 112 | A65    | Mejorar en general el proceso de orientación  | Mejora el proceso de orientación                                   | :Ninguna  | Ninguna   |
| 113 | A66    | Pienso que la parte de la práctica estaría bien que se realizara en prácticas en empresas del sector. De esta manera estarías acostumbrado a estar trabajando a la hora de buscar trabajo en este sector.   | prácticas  | Tras un largo periodo de inactividad laboral. Vuelves a sentirte realizando al estar desempeñando de nuevo un trabajo a la vez que te formes. El problema es ahora cuando acaba y resuelve a la triste realidad del paro. | Animo durante las acciones                            |
| 114 | A68    |   |  | He aprendido conocimientos de otra actividad laboral de la que tenía poco conocimientos   | Nueva actividad laboral                               |
| 115 | A69    | Un aspecto que creo que se debería mejorar, es que se impliquen un poco más, tanto profesores, como dirección, individualmente. Con los alumnos y no tantas en grupo, hay gente que no se enteró en todo el año. Más comprensión con el alumnado a la hora de la vida familiar. | Mayor implicación docentes<br>Comprensión situaciones individuales | Conocer gente, un nuevo horizonte; laboral y nuevas esperanzas.   | Conocer gente<br>Información laboral<br>esperanza     |
| 116 | A70    |   |  | Conocimientos de otra profesión para la incorporación de empleo. Estudios y diplomas de cursos que he obtenido en este año. Ha sido un curso perfecto al tocar varias profesiones.  | Formación ocupacional                                 |
| 117 | A73    |   |  | Me relaciono con otros compañeros de trabajo. He accedido a un aviso de formación para el cuidado de personas mayores que me ha parecido muy bien.  | Conocer gente y relacionarme<br>Entrevista de trabajo |
| 118 | A76    | Creo que no debería mejorar mucho, ya que estoy muy a gusto   |  | He aprendido a hablar español, a escribir español, pienso que me abre mucho las puertas a la hora de encontrar empleo.  | Motivación<br>Posibilidades de trabajar               |
| 119 | A77    | Bajo mi punto de vista, de momento todos los servicios están bien. Llevo poco tiempo de momento pero no he visto necesario que mejoren aspectos. Incluso algunas cosas que me han comentado aquí yo no sabía que existieran.  |  | Me he dado cuenta de que tenemos muchas ayudas como por ejemplo el bonobús TUSSAM. Los cursos de formación que ofrecen es algo positivo.  | Prestaciones sociales<br><br>Cursos                   |
| 120 | A78    |   |  | Siempre le recomiendan tener formación de lo que necesita, saber que más necesito.  | Información sobre Formación                           |

| Nº  | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA  | Categoría v22   | V 23. APORTACIONES POSITIVAS  | Categoría v23                                  |
|-----|--------|---|---|---|--|
| 121 | A83    | : Mejoran el plazo de citas.<br>Hacer formaciones adecuadas al puesto que cada uno quiere.  | Plazos de citas<br><br>Formación especializada                          | Ayudas para buscar y encontrar el sitio más oportuno para la búsqueda de empleo.  | Estrategias de búsqueda                        |
| 122 | A84    | Necesitan ampliar la oferta de cursos (camarero, seguridad) o clases de idiomas (inglés).   | Mas cursos  | Me gusta especialmente el curso de informática que están impartiendo. Además estoy muy contento con la forma de enseñar del profesor y la atención que ofrecen en la fundamentación         | formación                                      |
| 123 | A85    | Ofrecer a las personas capacitación Real y efectiva de buen nivel (sobre todo prácticas en empresas) y seleccionar a los más aptos, con la finalidad de que se incorporen a trabajar en las empresas donde realizan sus prácticas, el resto es mentira. | Formación de nivel Prácticas<br>Elección de los más aptos               |   |  |
| 124 | A86    | Mejoraría la oferta de cursos; incluiría formación relacionada con la carpintería, jardinería, cocina, cuidado de ancianas que tuvieran prácticas en empresas   | Mas formación Prácticas   | Ha sido muy gratificante realizar el curso de informática y aprender a usar los ordenadores y navegar por Internet para confeccionar mi curriculum  | Formación Estrategias, uso nuevas tecnologías  |
| 125 | A87    | Deberían haber más asociaciones que ayuden en la búsqueda de empleo y aumentar el número de cursos de formación ofertada.   | Mayores entidades colaboradoras<br>Más cursos                           | Me han asesorado en trámites legales y ayudados a preparar entrevistas de trabajo. Asimismo, me han ofrecido la oportunidad de conocer a gente en mi misma situación y sentirme comprendida | Tramitación Recursos: entrevista Conocer gente |
| 126 | A88    | Aumentar el número de cursos de formación y reciclaje para compensar las diferencias de estudios censados en el extranjero. Así como la oferta de cursos que incorporen prácticas laborales.  | Más cursos  | Fue muy gratificante hacer un curso y realizar prácticas remuneradas. Me gustó especialmente la posibilidad de desarrollar los aprendizajes obtenidos                                       | Formación prácticas                            |
| 127 | A89    | Analizar cualitativamente el mercado laboral para varones, que somos la "cabeza de la familia", pero tenemos menos oportunidades de encontrar trabajo.  | Planificación proyecto profesional posibilidades laborales para varones | La cordialidad y compromiso de las personas que trabajan en Sevilla Acoge.  | Trato adecuado Compromiso personas servicio    |
| 128 | A90    | Mejor orientación   | Mejor orientación   | Llevo poco tiempo y de momento no he tenido ningún problema de experiencia positiva   | - Nada   |
| 129 | A91    | Asesoría informática. Club empleo   | Información temas informáticos  |   |  |

| Nº  | SUJETO | V 22. ÁREA DE MEJORA  | Categoría v22  | V 23. APORTACIONES POSITIVAS                                    | Categoría v23                |
|-----|--------|---|--|---|------------------------------|
| 130 | A92    | Información país de origen y sobre aspectos de legalización de residencia.  | Información trámites y legalización extranjeros                    | Los orientadores son buenos                                     | Buenos orientadores          |
| 131 | A93    |   |  | Acabo de empezar  |                              |
| 132 | A94    | Todavía no lo sé. Es muy pronto   |  | Me han acogido e informado.                                     | Acogida Información          |
| 133 | A95    | EL sitio. Muy lejos de mi lugar de residencia   | Mayor cercanía del servicio  | Conocer gente Contactos.  | Conocer gente Contactos      |
| 134 | A98    | Me gustaría que dieran más servicios de búsqueda de empresas dependiendo de los sectores, y alguna charla sobre búsqueda de empleo.   | Recursos de búsqueda empleo y empresas                             |   |                              |
| 135 | A99:   | Mejorar las herramientas de trabajo. Darnos más posibilidades de aprender a mejorar las herramientas de motor...  | Formación más especializada  |   |                              |
| 136 | A100   | : Información de cursos.  | Información de cursos.   |   |                              |
| 137 | A101   | Deberían incluirse talleres de fomento de nuevos empleos y desarrollo de posibles sectores que puedan crear bolsa de empleo. Y deberían poderse "titular" a trabajadores cualificados sin titulación. | Información de nuevos sectores<br><br>Acreditación profesionalidad | El acceso a nuevas vías para el desarrollo de otras profesiones | Nuevos accesos a profesiones |

## **ANEXO II. Breve descripción de Estudios consultados relacionados con la Orientación Profesional y Entidades que lo han realizado**

1) El consejo Canadiense de Asociaciones de Desarrollo de Carreras y la fundación canadiense de desarrollo profesional para la carrera, son un grupo que se reúne por iniciativa propia, está auto-financiado y está dirigido al desarrollo profesional y las asociaciones relacionadas con grupos asociados a través de Canadá.

Proporciona una voz nacional de apoyo para el campo de desarrollo profesional y promueve en los ámbitos provincial / territorial la cooperación en temas comunes, tales como indicadores, certificación, la formación, la movilidad profesional, la calidad y el la elaboración de pruebas de desarrollo profesional.

En el otoño de 1996, la Asamblea Nacional de Canadá se reunió para marcar las directrices para el desarrollo de la carrera profesional. Las partes interesadas de una muestra representativa de amplios sectores involucrados en el establecimiento un desarrollo de la carrera y de ahí salió la creación de proceso de colaboración para las normas nacionales para los profesionales.

En marzo de 2010, el Consejo Canadiense de Desarrollo Profesional trabajando en conjunto con la CCDF, se comprometió a garantizar que el S & Gs siguiera siendo activo y este compromiso cada vez más se refleja su evolución práctica.

### **Documento Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners (2004)**

Normas y directrices Canadiense de para especialistas en desarrollo de carrera. Áreas de Especialización. Carrera Orientación.

## **2. La Asociación Internacional de Orientación Educativa y Profesional (AIOEP).**

Está representada por orientadores a nivel internacional y presentan un catálogo de normas éticas de gran interés para el proceso de la orientación profesional y de los servicios que la llevan a cabo.

La Asociación Internacional de Orientación Educativa y Profesional está comprometida con los procesos de Orientación Educativa y Profesional de alta calidad, llevados a cabo por profesionales competentes y reconocidos, y diseñados para facilitar las elecciones personales así como las decisiones de todas aquellas personas de cualquier edad que están planificando su entrada, se están preparando, o han entrado ya en el mercado laboral y han de enfrentarse a la dinámica especial de éste y del puesto de trabajo.

### **Documento: Normas Éticas de la AIOEP**

El documento acerca del cometido de la AIOEP y sus normas éticas, describe las diversas maneras mediante las cuales la Asociación cumple con sus responsabilidades a favor de la calidad de la formación y las cualificaciones del personal de orientación educativa y profesional, en aspectos como el desarrollo y provisión de métodos y materiales relacionados con la prestación del consejo educativo y profesional a personas de diferentes edades y diferentes contextos; en la realización de investigaciones y desarrollo; y en la defensa, ante los gobiernos y las instituciones, de las necesidades de orientación educativa y profesional de los clientes.

### **3) El Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP)**

Organismo de referencia de la Unión Europea para asuntos de formación profesional. En concreto la Comisión Europea creó en diciembre de 2002 un Grupo de Expertos sobre Orientación a lo largo de la vida, cuya misión fue la de elaborar definiciones comunes de los conceptos y principios básicos para la orientación y al mismo tiempo hacer una reflexión sobre la calidad de la orientación ofrecida. El objetivo de esta comisión fue el de desarrollar directrices y criterios de calidad comunes para acreditar servicios y productos de orientación para los estados miembros.

Es el organismo de referencia de la UE para asuntos de formación profesional. Ofrece informaciones y análisis sobre los sistemas, las políticas, la investigación y la práctica

de la FP. El Centro fue creado en 1975 en virtud del Reglamento (CEE) n<sup>o</sup> 337/75 del Consejo.

**Documento: Mejorando las políticas y sistemas de orientación continua El uso de herramientas de referencia comunes en Europa.**

**4) Informe de conclusiones y recomendaciones de Florida Fundació (2004) b de Florida Fundació Servef European Commission DG.** Empleo, Asuntos sociales e Igualdad de oportunidades de la Comunidad Valenciana.

Este informe hace referencias a las políticas de empleo en España y profundiza en las acciones OPEA realizando un estudio sobre las mismas, valorándolas y realizando aportaciones para su mejora.

-**CRUZ ROJA**, tiene diferentes informes que han sido muy útiles para este estudio, se han consultado:

**5) Informe Guía De buenas prácticas por el empleo para colectivos vulnerables. (2002)**

Dentro de los objetivos de este estudio está identificar los procedimientos más adecuados en el desarrollo de acciones por el empleo, realizados dentro de la gestión empresarial y en los programas de empleo de fundaciones empresariales y otras entidades y define cuáles son las claves de éxito de las acciones de empleo.

**6)-Nueva Guía para implantación del principio 6 del Pacto Mundial. No Discriminación en el Empleo y la Ocupación. Recuperado [http://www.cruzroja.es/portal/page?\\_pageid=33,12620&\\_dad=portal30&\\_schema=PORTAL30](http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=33,12620&_dad=portal30&_schema=PORTAL30).**

En ella se analiza las buenas prácticas necesarias para la inserción profesional de contratación de colectivos vulnerables.

**7)-Observatorio de empleo y formación. Plan de empleo de Cruz Roja Española para colectivos vulnerables. (2005).**

Con interesantes datos sobre ocupabilidad en colectivos desfavorecidos especialmente con extranjeros. En él se reflejan entre otros aspectos sociales, datos de gran interés sobre las necesidades de los usuarios en formación y empleo, así como sobre los servicios integrados de empleo que pueden ser muy interesantes para ampliar este estudio ya que el informe de la Cruz Roja analiza la situación laboral de los extranjeros, y en la encuesta analizada han participado como se ve en las respuestas del anexo I, un número de usuarios extranjeros.

**8) Manual para la intermediación laboral con colectivos vulnerables (2007)**

En este estudio uno de los objetivos más demandados por los usuarios en la encuesta, es el de mejorar la intervención que realizan los técnicos de empleo a la hora de establecer contactos con empresas y con ello lograr que éstas soliciten personal y seleccionen adecuadamente los candidatos idóneos para cubrir las ofertas excluyendo los estereotipos y discriminación en dicha selección.

**9) Informe de Comisiones Obreras CCOO (2008) Memoria sobre los servicios integrados de orientación en formación profesional para el empleo 2007**

El objetivo general del proyecto ha sido informar, acompañar y orientar a los trabajadores/as sobre la posibilidad de adquirir o reforzar sus competencias profesionales a través de la formación para el empleo, así como las diferentes vías de acceso a las acciones de formación (recursos formativos), teniendo en cuenta en todo momento el objetivo profesional de los/as trabajadores y trabajadoras. Presenta resultados sobre la opinión que tienen los usuarios de los servicios de Orientación en todas las comunidades autónomas.

**10) Estudio sobre el Análisis de las Competencias del Orientador Profesional: implicaciones para su formación (2009)** realizado por Mari Fe Sánchez García, Beatriz Álvarez González, Nuria Manzano Soto y Juan Carlos Pérez González. En el que se analizan las competencias del orientador. Para nuestro estudio ha sido de gran interés, ya que nos ha servido para detectar los requisitos que deben tener los orientadores para realizar correctamente su función y valorar buenas prácticas.

**11). La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)** presenta los resultados de un estudio de las **políticas de orientación profesional** en los en 14 países de la OCDE y estudia la forma en que estos servicios de orientación profesional pueden contribuir a la consecución de los objetivos nacionales en materia del aprendizaje a lo largo de toda la vida y a la puesta en marcha de políticas activas de empleo, lo que demuestra su gran importancia en temas de orientación profesional