

---

# SERVICIOS AVANZADOS DE TELECOMUNICACIONES APLICADOS A LA ORIENTACIÓN DE JÓVENES SIN FORMACIÓN NI EXPERIENCIA LABORAL

## **1.- ANTECEDENTES**

En 1997, nuestra entidad presentó un Proyecto Piloto, dentro de la convocatoria europea Leonardo, denominado SAT ORIENTACIÓN, para implantar en la Comunidad Valenciana un sistema de orientación para jóvenes sin experiencia laboral que se soportara en sistemas avanzados de comunicaciones.

## **2.- TIPOLOGÍA DE LA ENTIDAD**

Somos una entidad sin ánimo de lucro, nacida del interés común de organizaciones empresariales, sindicales y del Gobierno de la Generalitat Valenciana, para modernizar y mejorar, la intermediación en el mercado de trabajo, mediante un ajuste eficaz de las demandas de empleo con las ofertas de puestos de trabajo de las empresas.

Nuestro ámbito de actuación es el de la Comunidad Valenciana. Contamos con 10 Agencias más los Servicios Centrales. Las Agencias son las encargadas de gestionar los procesos de intermediación laboral. Distribuidas por el territorio de la Comunidad Valenciana, existen tres Agencias territoriales en las capitales de provincia (Valencia, Alicante y Castellón), seis Agencias comarcales (Benicarló, Sagunto, Alzira, Gandia, Benidorm y Elche) y una Agencia universitaria (Valencia). La estructura de todas ellas es similar, se componen de un responsable que está a cargo de su buen funcionamiento y dependiendo de él están los técnicos de selección apoyados por personal administrativo.

En los Servicios Centrales se coordina la gestión realizada en las Agencias así como todos los temas administrativos y de gestión interna de la Fundación.

En la Sede Central se coordinó el proyecto de referencia. Se encuentra ubicada en la ciudad de Valencia:

<b>DIRECCION</b>	C/ SAN VICENTE MARTIR 16, 5º-1ª. 46002 VALENCIA
<b>TELÉFONO</b>	96-315 75 75
<b>FAX</b>	96-315 75 97
<b>WEB</b>	<a href="http://www.sve.es">www.sve.es</a>

### **3. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

- Definir las necesidades de orientación profesional, atendiendo a los cambios en los perfiles del Mercado de Trabajo.
- Analizar las metodologías y materiales de orientación existentes, su contenido, criterios de aplicación y los resultados coste-beneficio de su aplicación.
- Analizar experiencias innovadoras en la UE en materia de orientación profesional.
- Definir una estrategia innovadora de orientación en base a los estudios precedentes.
- Establecer criterios de evaluación de la metodología resultante.
- Poner en práctica la estrategia innovadora y evaluar los resultados.
- Contemplar las acciones de Orientación Profesional desde una visión integral de: Análisis del Mercado de Trabajo ⇒ Orientación Profesional ⇒ Intermediación – Inserción.

### **4. JUSTIFICACIÓN**

Nuestra entidad, venía desarrollando su papel de intermediario en el mercado de trabajo valenciano, interconectando ofertas y demandas de empleo.

Sin embargo, en la práctica surgían dificultades en esta conexión, por problemas de compatibilidad entre la Oferta y la Demanda de Empleo, ya que un porcentaje de estos demandantes, no cumplían con los requisitos que las empresas solicitaban para la cobertura de sus puestos de trabajo.

Por ello, era necesario orientar a este colectivo hacia acciones que posibilitaran su inserción, con mayores garantías de éxito. La implantación de un servicio de orientación permitiría mantener un mayor contacto con estos colectivos, propiciando un asesoramiento personal y ajustado a sus necesidades.

Dicha orientación se dirigiría hacia un objetivo a corto y medio plazo, incidiendo en la mejora de las técnicas de búsqueda de empleo, la orientación vocacional, aumento de su formación, desarrollar aspectos personales y en definitiva adquirir mayor información para la planificación de su colocación. Estas acciones podrían ser desarrolladas por nuestra propia entidad o por entidades colaboradoras.

Con las nuevas acciones, la entidad podría conciliar las dos exigencias fundamentales que le son requeridas como servicio de intermediación laboral: Mantener un nivel de respuesta ágil y eficaz ante las ofertas de los empresarios, proporcionándoles demandantes compatibles a sus necesidades y facilitar soluciones más a medio plazo, a aquellos demandantes con claras carencias en su capacidad para insertarse en el mercado laboral.

## **5. DESTINATARIOS**

El proyecto fué dirigido a jóvenes sin formación ni experiencia laboral y con dificultades para acceder al mercado de trabajo. La herramienta podría utilizarse para otros colectivos específicos, aunque esto requeriría de ciertos cambios que necesitarían de estudios no contemplados en el proyecto. También serían beneficiarios a otro nivel los profesionales de la orientación, pues el proyecto aportó un manual de formación en orientación a distancia y una herramienta de autoevaluación de orientadores.

## **6. RECURSOS UTILIZADOS**

Se formó un equipo de trabajo compuesto por la Dirección del proyecto, tres técnicos para la gestión técnica y realización de la experiencia piloto, dos personas de apoyo y una empresa externa para la coordinación del mismo. Todos ellos, excepto la empresa externa eran personal de plantilla de nuestra entidad.

Las instalaciones utilizadas para el desarrollo del proyecto fueron nuestra sede central, sita en Valencia y las tres Agencias Territoriales de Valencia, Alicante y Castellón.

## **7. METODOLOGIA**

El objetivo del proceso de orientación fue, guiar o facilitar la toma de decisiones de los usuarios para conseguir aumentar sus posibilidades de inserción en el mercado laboral. El colectivo objeto de intervención era el de jóvenes sin formación ni experiencia profesional.

Para la puesta en práctica de esta nueva metodología de orientación se planteó como objetivo la utilización de sistemas informáticos avanzados. Este tipo de herramienta aporta ventajas en dos sentidos:

Por un lado, **plantea un servicio de orientación que no esté localizado en un punto concreto de la geografía**, ya que utiliza una red de agencias interconectadas mediante una red informática donde existe un punto central que da soporte a las tareas de actualizar y mantener la información, todo ello con el fin de llegar al mayor número de personas y de garantizar el uso de la misma metodología, la misma información y los mismos criterios de actuación por parte de todos los técnicos de orientación que prestan este servicio.

Por otro lado, **planteó un proceso de orientación interactivo**, buscando introducir el propio ordenador como elemento motivador y nexo de unión entre el técnico orientador y el usuario, con el fin de que existiera una verdadera retroalimentación entre uno y otro: la aplicación informática, por un lado recogía y por otro proporcionaba información, tanto al usuario como al orientador.

**Se planteó una forma de intervención individualizada**, en la que tanto el proceso en sí, compuesto por fases, como el orientador, se adecuaban a las características propias de cada usuario. Este enfoque llevaba implícita la voluntariedad de los usuarios ante su participación en el proceso y buscaba favorecer su implicación, ayudándoles a asumir un papel **proactivo** y no solo de simples receptores de información. Pretendía potenciar así su toma de decisiones, de asumir compromisos, haciéndole responsable de su propio proceso de orientación. El propio usuario buscaba la información que necesitaba, realizaba reflexiones sobre sí mismo, tomaba decisiones, y todo ello apoyado por la figura del orientador que asumía en este caso el papel de **facilitador**, guía y motivador, y no sólo de **conseguidor**. El orientador debía ayudar a que el usuario utilizara sus propios recursos de la manera más eficaz posible, potenciándolos, motivando a ponerlos en marcha y favoreciendo un cambio de actitud hacia la búsqueda activa de empleo. La intención del orientador debía ser conseguir un compromiso de colaboración, de trabajo conjunto con el usuario, y debía transmitir desde el inicio el mensaje de que eran ellos –los usuarios, uno a uno– los que iban a conseguir trabajo, y que lograrlo, dependería de lo que hicieran y cómo lo hicieran.

Consideramos que para seguir esta metodología, esta forma de actuar motivando, informando y guiando al usuario, se debía disponer de una conexión directa con la realidad del mercado de trabajo.

En este sentido, la conexión entre orientación e intermediación constituyó una de las ventajas competitivas del proceso de orientación propuesto, ya que permitió, entre otras cosas, incluir a los usuarios, en cualquier momento del proceso, en una selección de personal para un puesto de trabajo real, si a juicio del orientador, reunía las condiciones necesarias de un candidato adecuado.

Antes de iniciar el proceso, era necesario que el usuario estuviera registrado en la base de datos de Intermediación. Para ello rellenaba previamente una ficha de recogida de datos. A partir de esta inscripción inicial comenzaba el proceso, recabando información sobre el usuario a todos los niveles, con la que poder determinar hacia dónde se le debía orientar y qué carencias tenía, para, a partir de aquí, dirigirle y orientarle hacia su incorporación a un puesto de trabajo.

El proceso de orientación contaba con ocho fases, que no seguían necesariamente un orden lineal ni eran de paso obligado (flexibilidad, según las características específicas del usuario).

Fases del proceso:

1. Presentación de la Orientación
2. Conocimiento del Candidato
3. Definición de Objetivos Profesionales
4. Información acerca del Mercado Laboral
5. Redefinición de Objetivos. Toma de Decisiones
6. Detección de Carencias de Usuario

7. Elaboración del Proyecto Personal y puesta en marcha
8. Seguimiento de actuaciones

## **8. PRODUCTOS OBTENIDOS (NACIONALES Y TRANSNACIONALES)**

### **Software de orientación.**

Este producto guía el trabajo del técnico orientador y guía al usuario en la toma de decisiones. Su objetivo es responder con calidad y de forma ágil y eficaz a las necesidades de orientación profesional.

El contenido del producto consta de 8 áreas de intervención con el usuario.

Estas son:

- Presentación de los servicios de orientación, pasos a seguir y finalidad.

Nombre del Candidato  
Registro: 1/1

- Conocimiento del candidato, donde se recoge información sobre el usuario como su motivación, actitud, aspectos personales.

SVE. Proyecto Leonardo

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ventana Ayuda

**Proceso de Orientación**

**Identificación del Candidato**

Nombre  Apellidos

Dni  Duplicidad

0:15 1:35 0:35 0:30 0:10 0:40 0:25 0:15 4:25

Fase 1 Fase 2 Fase 3 Fase 4 Fase 5 Fase 6 Fase 7 Fase 8 Proceso Entrevista

**Fase 2**

Fase de recopilación de información sobre el candidato. Se revisa el historial del candidato que reside en la base de datos de intermediación, obteniendo información sobre las razones que han motivado cada una de sus actuaciones. Además, se pasan cuestionarios sobre motivación por el trabajo, acciones para la búsqueda de empleo, actitud ante la búsqueda de

Fecha Inicio  Fecha Fin  Número de Proceso

Estado

Registro: 1/1

- Definición de objetivos profesionales, donde se logra obtener una lista de profesiones acordes al perfil y preferencias del candidato. Sobre estas profesiones se indaga con el usuario sobre los conocimientos específicos y habilidades necesarias.

SVE. Proyecto Leonardo

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ventana Ayuda

**Proceso de Orientación**

**Identificación del Candidato**

Nombre  Apellidos

Dni  Duplicidad

0:15 1:35 0:35 0:30 0:10 0:40 0:25 0:15 4:25

Fase 1 Fase 2 Fase 3 Fase 4 Fase 5 Fase 6 Fase 7 Fase 8 Proceso Entrevista

**Fase 3**

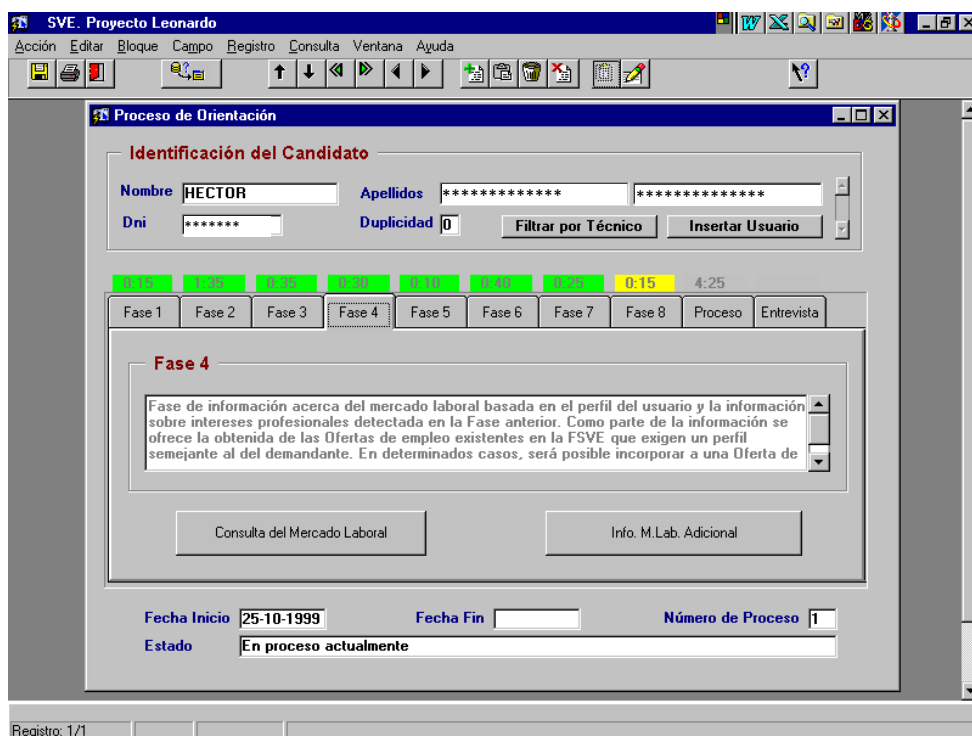
Fase de definición de Objetivos profesionales. Se utiliza una herramienta externa que permite detectar dichos objetivos en función de intereses genéricos manifestados por el demandante. Como resultado se obtiene una relación de profesiones ordenada en función de las respuestas proporcionadas por el sujeto.

Fecha Inicio  Fecha Fin  Número de Proceso

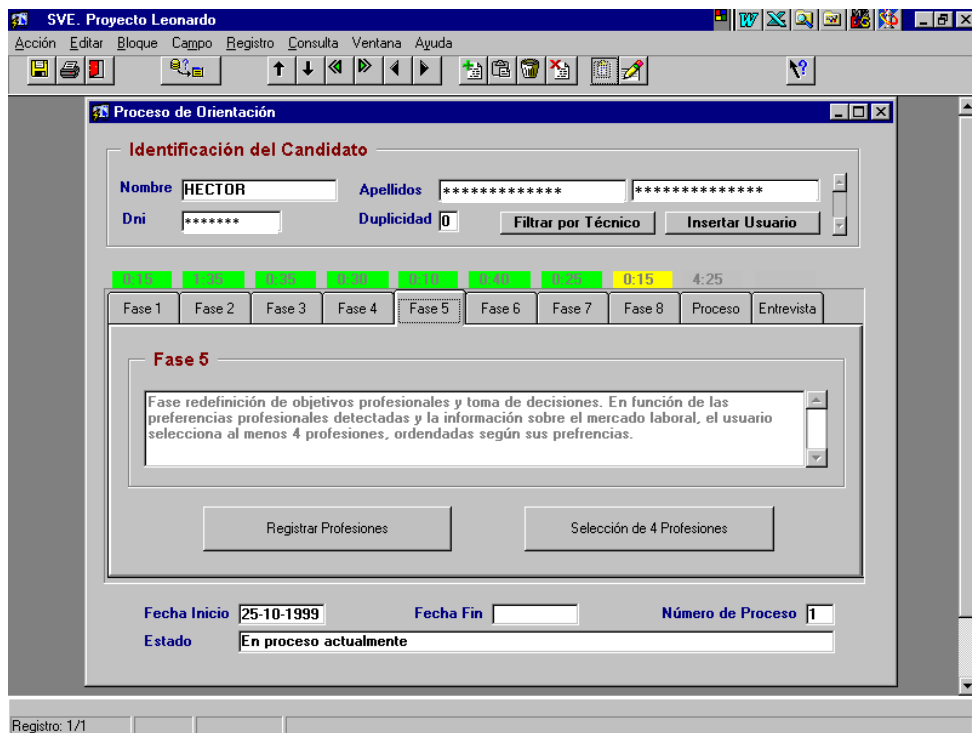
Estado

Registro: 1/1

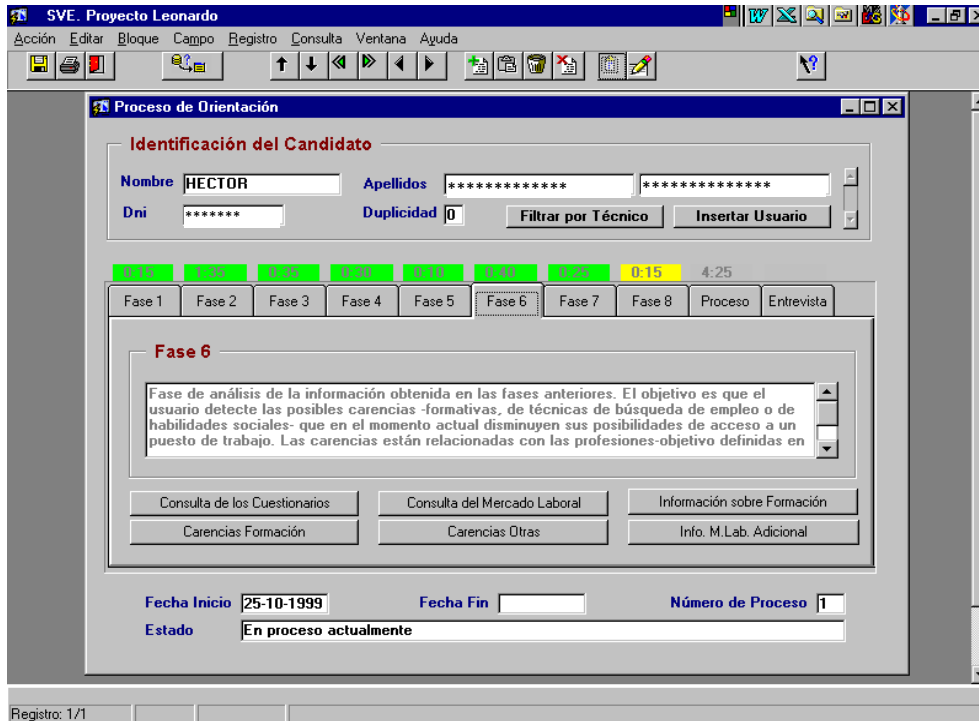
- Información acerca del mercado laboral. Determinadas las profesiones acordes con el usuario, se le informa sobre las tendencias del mercado relativas a esas profesiones, los requisitos más demandados.



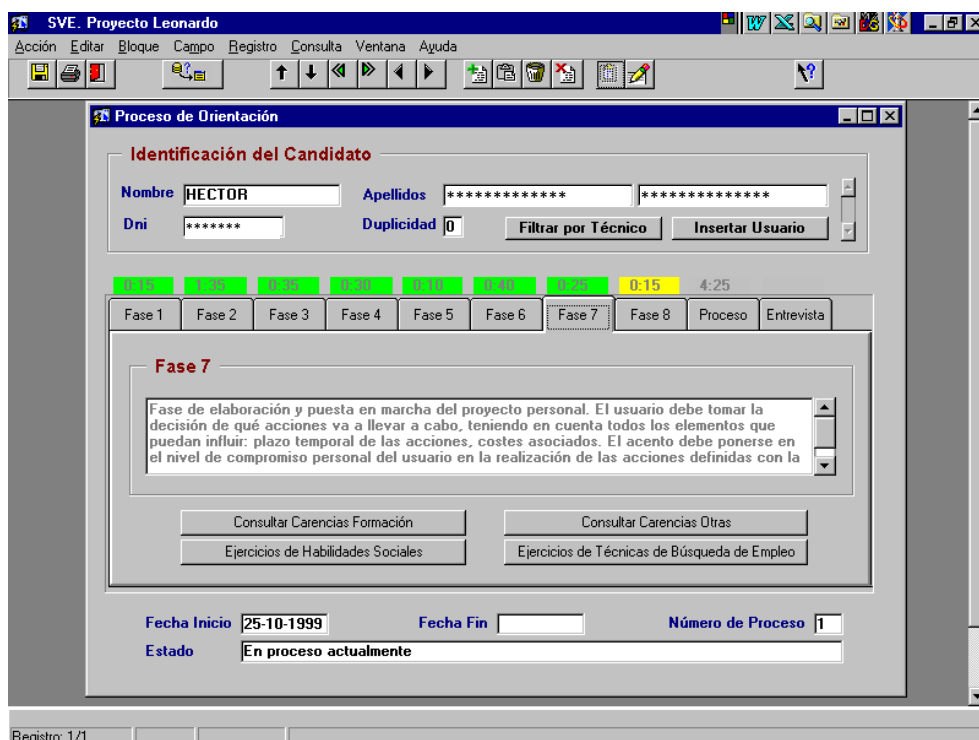
- Redefinición de objetivos. Toma de decisiones. En esta fase de la orientación el usuario debe seleccionar un mínimo de cuatro profesiones de mayor a menor interés.



- Detección de carencias del usuario. Aquí se detectan los aspectos en los que el usuario debe mejorar para aumentar sus posibilidades de acceso al empleo. Se elabora una lista de carencias en formación, técnicas de búsqueda de empleo y habilidades sociales



- Elaboración del proyecto personal y puesta en marcha. Se determinan las acciones que el usuario debe poner en marcha para cubrir sus carencias. Existe un compromiso del usuario.



- Seguimiento de actuaciones. Se hace un seguimiento y evaluación de las actuaciones realizadas por el usuario hasta que encuentre trabajo.

SVE. Proyecto Leonardo

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ventana Ayuda

Proceso de Orientación

**Identificación del Candidato**

Nombre  Apellidos

Dni  Duplicidad

0-15 0-35 0-55 0-70 0-10 0-20 0-25 0-15 4:25

Fase 1 Fase 2 Fase 3 Fase 4 Fase 5 Fase 6 Fase 7 Fase 8 Proceso Entrevista

**Fase 8**

Fase de evaluación y seguimiento de las acciones realizadas por el usuario. Es posterior al proceso de orientación y debe evaluar el nivel de cumplimiento de las acciones acordadas, su impacto en la superación de las carencias detectadas y el nivel de cobertura de las expectativas suscitadas en el usuario al inicio del proceso. Toda la información obtenida

Fecha Inicio  Fecha Fin  Número de Proceso

Estado

Nombre del Candidato  
Registro: 1/1

## **Módulo de Formación de Orientadores**

Tiene por objeto responder a las necesidades de formación de los orientadores o de aquellos trabajadores que sin ser especialistas en la materia realizan estas funciones. Pretenden formar a orientadores y profesionales que desarrollan esa actividad en las técnicas de orientación.

Los contenidos, áreas de actuación y principales aplicaciones de aprendizaje, se sostienen en metodologías, técnicas a utilizar, manejo de la información, capacidades y habilidades del orientador.

## **TEST DE AUTOEVALUCIÓN DE ORIENTADORES**

Con este producto se responde a la importancia de conocer las deficiencias o posibles mejoras en la actividad de los profesionales de la orientación. Su objetivo es conseguir que los orientadores detecten sus necesidades de formación en su campo de actividad profesional y diseñen su propio plan de autodesarrollo.

El contenido del producto evalúa 10 aspectos claves en el proceso de orientación:

- Promoción del servicio y habilidad para implicar al usuario en el servicio de orientación.
- Desarrollo de la interacción con el usuario. Capacidad del orientador para decidir conjuntamente con el usuario.
- Detección de necesidades de información y producción de esa información.
- Evaluación del Plan de Acción.
- Evaluación de los procedimientos de referencia que faciliten la comunicación del usuario con otras organizaciones.
- Evaluación de la colaboración en red entre organizaciones y usuarios.
- Evaluación de las relaciones del técnico orientador con los proveedores de oportunidades como centros de formación, empresas, etc.
- Evaluación de la capacidad de identificar las necesidades de aprendizaje de los usuarios respecto a sus propósitos profesionales.
- Evaluación de la capacidad de relación del orientador con sus compañeros y usuarios.
- Capacidad del orientador para autoevaluarse.

## **9. DIFUSION DE LOS PRODUCTOS.**

Durante el periodo 98-99, se realizaron diversas Jornadas Técnicas, Ponencias y Conferencias, en distintas provincias dentro y fuera de la Comunidad Valenciana. También se publicaron a través de los medios de comunicación artículos en prensa sobre el proyecto, así como apariciones en las publicaciones bimestrales de nuestra revista Empresa y Empleo.

Se efectuaron presentaciones a las siguientes entidades: Ministerio de Trabajo, Consellería de Empleo, Colegio de Psicólogos, Fundación Universidad Empresa, Facultad de Psicología, Organización empresarial: CIERVAL y los sindicatos UGT y CC.OO.

## **10. RELACION CON LOS SOCIOS EUROPEOS**

La cooperación transnacional de los socios del proyecto la podemos calificar de buena. Para algunos socios era la primera vez que participaban en un proyecto de estas características, incluida nuestra entidad.

Cada socio participó en las fases que mas afines eran a su propia actividad, y esta actividad se centraba fundamentalmente en Orientación Profesional (Ingleses), Consultoría en Formación y Organización (Italianos) y Servicios Públicos de Empleo (Daneses).

Destacamos la implicación de los socios Ingleses en el desarrollo de 2 de los productos finales, descritos anteriormente.

## **11. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD**

El proyecto se desarrolló en varias fases:

- Estudio de los nuevos perfiles profesionales y análisis de la relación oferta/demanda de empleo.
- Oferta de formación profesional ocupacional y reglada.
- Estudio de metodologías y materiales de orientación en la UE, sus contenidos y criterios de aplicación.
- Valoración de los resultados de estas metodologías.
- Adaptación de las mejores prácticas y materiales y análisis de su compatibilidad con los Sistemas Avanzados de Telecomunicaciones.
- Desarrollo de la metodología.
- Puesta en marcha de la nueva metodología (prueba piloto) y análisis de sus resultados.

- Información y difusión del proyecto.

## **12. EVALUACION: VALORACION DE LA EXPERIENCIA PILOTO**

La aplicación, después de varias revisiones que incorporaron las modificaciones y algunas propuestas planteadas durante el proceso, resultó bastante integradora y muy novedosa, abarcando los aspectos fundamentales a tener en cuenta en un proceso de orientación.

Destacar la flexibilidad del proceso de orientación, en el sentido de que proporciona una serie de fases-guía, así como un conjunto de herramientas (cuestionarios, ejercicios, consultas) e información que pueden utilizarse o no, dependiendo tanto de las características del usuario como del criterio del técnico de orientación.

El uso del ordenador supuso un estímulo para la mayoría de usuarios que permitió una mayor implicación por parte de éstos en el proceso.

La fase más atractiva e innovadora de la aplicación fue sin duda la cuarta, CONSULTA DEL MERCADO LABORAL y más concretamente la posibilidad de acceder a las ofertas de trabajo que se gestionaban en ese momento desde nuestra entidad, filtrándolas en función del perfil y los intereses profesionales del usuario.

Los usuarios que participaron en la experiencia la valoraron positivamente, atendiendo a la posibilidad de obtener información, conocerse a sí mismos, recibir consejo para la toma de decisiones y la atención individual y personalizada.

## **13. CONCLUSIONES: APORTACIONES E INNOVACIONES DEL PROYECTO**

La aplicación de Orientación diseñada supone una propuesta integradora, flexible y novedosa, para realizar programas de Orientación y recoger información relevante, a la vez que sirve de guía tanto al usuario como al Técnico de Orientación.

La flexibilidad del planteamiento permite darle a cada usuario lo que necesita en cada momento.

Quizas el mayor logro o innovación es la integración de esta herramienta en otra de gestión de empleo propia, de tal forma que posibilita realizar consultas sobre ofertas de empleo ON LINE, esto supone un gran paso adelante, a tenor de las impresiones recogidas en las presentaciones que realizamos a diferentes entidades.

Como síntesis de las aportaciones podemos destacar:

- Proceso apoyado en sistemas informáticos avanzados, que permite cubrir un mayor ámbito geográfico y mantener la homogeneidad del proceso allí donde se realice.
- Flexibilidad de las acciones, permitiendo adaptar la orientación a cada usuario en particular, incidiendo en aquellos aspectos con mayores carencias en cada caso.

- Incorporación de una herramienta denominada Adult Directions que permite concretar cuales pueden ser los objetivos profesionales de un candidato, en función de sus intereses, habilidades y preferencias. Seleccionar aquellas profesiones o puestos de trabajo para los que tiene potencialidad.
- Conexión en tiempo real con el mercado de trabajo. Una vez definidos los objetivos profesionales, permite contrastar con las ofertas de empleo que se han recibido en el último periodo, pudiendo saber las ofertas que están abiertas y las que se han cerrado. Permite jugar con variables como la edad, sexo, formación reglada, localización geográfica y puestos de trabajo solicitados, para obtener información de las ofertas que están abiertas con esas características o para predecir a que ofertas hubiera podido acceder si tuviera alguno de los requisitos que en la actualidad no cumple. Adicionalmente pueden consultarse los requisitos más demandados para los puestos que interesen. De esta forma se puede:
  1. Orientar al demandante sobre acciones que debe llevar a cabo para cumplir los requisitos que demandan las empresas.
  2. Acertar en la elección de objetivos profesionales, en base a la información del mercado de trabajo.
  3. Enviar al usuario para que participe en un proceso de selección en curso, para el que cumple con el perfil.
- Capacidad para extraer conclusiones, elaborar informes y obtener información sobre el colectivo orientado, sobre la base de un procedimiento estadístico que permite analizar la gestión realizada sobre múltiples variables, tanto cuantitativas como cualitativas, (edad, sexo, formación, actitud ante la búsqueda de empleo, motivos para la búsqueda de empleo, carencias detectadas, ámbito geográfico, etc.).